



Informe Anual
Integrado **2023**



grupoCorreos



Índice

Mensaje del presidente	04	3. Estado de información no financiera	30	Información sobre la gobernanza: Garantizando un comportamiento ético y transparente	158
1. El Grupo Correos en 2023	06	Información general:			
• Triple impacto del Grupo Correos	07	Modelo de negocio sostenible	31	• Conducta empresarial	159
• Correos en cifras	08	• El Grupo Correos y su modelo de negocio	32	Anexos	175
• Las filiales del Grupo Correos	09	• Valor económico generado y distribuido	34	• Marcos de reporte e indicadores	176
• Hitos	10	• Entorno de negocio y tendencias	35	• Informe de verificación del Estado de información no financiera	185
• Reconocimientos	12	• Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés	43	• Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	187
		• Estrategia	52		
2. Líneas de negocio	14	• Gestión de riesgos y oportunidades	53		
• Oferta global de comunicaciones físicas y digitales	15	• Marco de la sostenibilidad	55	4. Cuentas consolidadas del Grupo Correos	206
• Soluciones integrales de paquetería y logística	20	Información medioambiental: Abordando los desafíos para el planeta	62	• Informe de auditoría	207
• Servicios de telecomunicaciones	28	• Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	63	• Balance consolidado	211
		Información social: Personas al servicio de personas	86	• Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	214
		• Nuestro equipo	87	• Estado de flujos de efectivo consolidado	216
		• Cadena de valor	128	• Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado	219
		• Clientes y usuarios	133	• Memoria de las cuentas consolidadas	221
				• Informe de gestión	347
				• Declaración del Consejo de Administración	357





Edición

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y ESG
C/ Conde de Peñalver, 19, 1ª planta
28006 Madrid

Diseño y maquetación

SOLUCIONES EN DESARROLLO Y MEDIO
AMBIENTE, S.L.

Fecha de edición

Junio de 2024

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E.

C/ Conde de Peñalver, 19
28006 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-ASSESSORIA IBERICA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTE, S.A. (CORREOS EXPRESS PORTUGAL)

Rua de Santo Ovídio, 21
4425-379 Folgosa (Maia) Portugal
www.correosexpress.com ▶

CORREOS TELECOM, S.A., S.M.E.

C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28006 Madrid
Tel. 913 531 750
www.correotelecom.es ▶

El Informe Anual Integrado 2023 ha sido realizado en versión digital y es de acceso público a través de la web de Correos. Este informe y los de años anteriores están también disponibles en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.

Queremos conocer su opinión sobre este informe. Si desea realizar comentarios y sugerencias, puede remitirlas a rsc@correos.com o bien a: ▶

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y ESG
C/ Conde de Peñalver 19, 1ª planta
28006 Madrid





Pedro Saura García
Presidente



Mensaje del presidente

GRI 2-22

A finales de 2023 asumí la presidencia de Correos con la responsabilidad y, al mismo tiempo, el entusiasmo, de quien se incorpora a una empresa tricentenaria, que en todas las etapas de su historia ha sabido adaptarse y transformarse para seguir atendiendo las necesidades de la sociedad.

No ignoro que el entorno de negocio actual es complejo. A la sustitución electrónica de la correspondencia, los efectos duraderos de la pandemia en las cadenas de suministro globales y, posteriormente, las tensiones geopolíticas que incidieron en un incremento de los costes de aprovisionamiento y del transporte, se suman un contexto económico incierto y una intensa competencia en el sector, tanto nacional como internacional.

Pero tampoco tengo dudas de que el Grupo Correos cuenta con importantes activos y capital humano no sólo para continuar siendo la opción preferente para nuestros clientes, sino también para asumir un

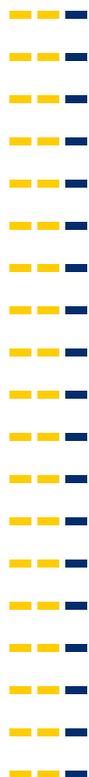
papel creciente y estratégico destinado a prestar servicios públicos esenciales para el ciudadano de modo que se aproveche y explote, en toda su extensión, su insuperable presencia territorial en todo el país. Es por ello por lo que su función debe trascender a su servicio postal y de paquetería, crucial para comunicar con medios físicos y digitales a personas, empresas y gobiernos, y ampliarse a otro tipo de servicios de interés general cuya prestación, con unos estándares de calidad y carácter universal, es esencial para la mejora de la productividad, el crecimiento económico y el bienestar general.

Para cumplir con ese objetivo, se precisa de un esfuerzo de transformación de la compañía y una reorientación de los recursos para adaptar su modelo de negocio a los nuevos tiempos. Transitar hacia un nuevo modelo de negocio que atienda la diversificación de ingresos, una operativa más moderna y eficiente en todo el territorio, una mayor satisfacción y mejora de la experiencia del

usuario y nuestro compromiso con las personas, el cambio climático y el cuidado del planeta será nuestro principal cometido en los próximos años. Sólo de este modo podremos, por un lado, cumplir con nuestra misión de servicio público de forma plena y, por otro lado, disponer de mejores herramientas para competir con el sector privado en los ámbitos donde concurrimos con el mercado.

En el centro de esta estrategia, para que sea exitosa, se encuentran las personas y la





digitalización y la innovación tecnológica. Sin duda, son los profesionales de Correos, distinguidos en innumerables ocasiones por su dedicación, cercanía y saber hacer, los que hacen posible esa asombrosa tarea que define nuestra identidad y nos hace única y estratégica para el país: tener la capacidad de poder llegar a la puerta de todos los hogares de todo el territorio español en un solo día. No solamente acercan diariamente a todos los domicilios de particulares y empresas una gran diversidad de productos y servicios, sino que han sido ejemplo de profesionalidad y compromiso con todo el apoyo logístico brindado durante la pandemia o en la sólida gestión del voto por correo, garantizando que todos los ciudadanos puedan ejercer su derecho al voto de manera segura y confiable. La construcción de entornos de trabajo que promuevan el talento, la diversidad y la inclusión, o el reforzamiento de nuestros instrumentos de buen gobierno, son algunos de los ámbitos en los que

volcaremos nuestros esfuerzos en los siguientes años.

Pero para facilitar y complementar la admirable tarea de todas las personas trabajadoras de Correos necesitamos, y más en estos tiempos, de la inversión en digitalización, gobierno del dato e innovación tecnológica. Es este vector, en gran medida, el que permite obtener ganancias operativas con la automatización de procesos, la optimización de rutas o la gestión de inventarios, mejorar la experiencia de cliente mediante una trazabilidad de envíos en tiempo real y una comunicación más eficaz con los usuarios, garantizar la fiabilidad del servicio o implantar soluciones sostenibles más eficientes para nuestra operación a lo largo de toda la cadena de valor. A su vez, un análisis de datos más sofisticado nos permitirá reorientar a la empresa hacia la Inteligencia de Negocio y la toma de decisiones basadas en la información para

identificar oportunidades que nos permitan obtener ventajas competitivas en una industria extraordinariamente dinámica.

Este es nuestro plan de trabajo y, para llevarlo a cabo, me hallo bien acompañado. En estos meses me he sentido bienvenido y he percibido un entorno de colaboración y dedicación por el que quiero expresar mi más amplia gratitud. Me sumo a este proyecto ilusionante, al que invito a todos y a todas a seguir contribuyendo, para continuar mereciendo la confianza de los clientes y de la sociedad en general.



01

El Grupo Correos
en 2023



Triple impacto del Grupo Correos



2.113 M€

de cifra de negocios



79%

de clientes de oficinas de Correos satisfechos con la atención recibida



98%

de proveedores nacionales



75 M€

en inversiones



2.161

centros de trabajo certificados conforme a la norma UNE EN: ISO 9001



24,2 M€

recaudados para Administraciones públicas y entidades privadas a través de Correos Pay



100%

de energía eléctrica adquirida de origen renovable



1,9 M€

en inversiones medioambientales



100%

de materiales reciclables y biodegradables en embalajes Línea Bosques



2.685

vehículos ecológicos en Correos



6.806 t

de emisiones de CO₂ compensadas mediante Correos Compensa



93%

de residuos reciclados o reutilizados

50.221

empleados (FTE)



53%

de mujeres en la plantilla



11.750

beneficiarios directos



y **689.220**

beneficiarios indirectos de acciones de voluntariado

270.000

beneficiarios directos



y **830.000**

beneficiarios indirectos de colaboraciones con ONG

100%

de licitaciones con criterios medioambientales, sociales o de innovación



7.757

nuevos empleados indefinidos incorporados



1,2 M

de horas formativas





Correos en cifras



48.094
empleados (FTE)



1.245 M
de envíos



14.204
vehículos totales



8.267
puntos de atención



19
centros de tratamiento automatizado



2.685
vehículos ecológicos



5.879
servicios rurales



2.241
taquillas inteligentes Citypaq



1.885
unidades de reparto



2.388
oficinas



76
unidades de servicios especiales



Las filiales del Grupo Correos



Correos Express



1.900
empleados (FTE)



59
delegaciones



5.656
rutas de distribución y arrastre



108.390 m²
de superficie operativa



Correos Express Portugal



177
empleados (FTE)



11
delegaciones



583
rutas de distribución y arrastre



20.825 m²
de superficie operativa



Correos Telecom



50
empleados (FTE)



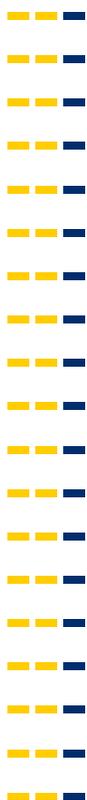
4,9M
de metros de redes de fibra óptica



442
emplazamientos de telecomunicaciones comercializados



Hitos 2023



▶ Ampliamos nuestra oferta para atender las necesidades del comercio electrónico

- La plataforma de comercio electrónico Correos Market incorporó el servicio de transporte a temperatura controlada de Correos Frío, para facilitar la distribución de pedidos del sector de la alimentación.
- La oferta de las oficinas se reforzó con los servicios de consignas y Buzón Ecommerce, así como con la incorporación a este canal de productos numismáticos y filatélicos adicionales (como TUSELLO) y nuevos artículos de conveniencia de empresas asociadas.
- El centro logístico Rampa 7 en el aeropuerto Adolfo Suárez- Madrid – Barajas comenzó a operar, reforzando las operaciones de tratamiento de los envíos internacionales de importación.

▶ Incrementamos la calidad de nuestros servicios

- Correos colaboró en las elecciones autonómicas y municipales de 28 de mayo de 2023 y generales de 23 de julio, facilitando el correcto desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión del voto por correo.
- Correos Express y Correos Express Portugal registraron importantes descensos en el número total de quejas y reclamaciones.
- Correos mejoró en 13,4 puntos su Índice de Recomendación Neto.

▶ Apostamos por el crecimiento del empleo, igualitario, diverso e inclusivo

- El Grupo Correos aumentó el empleo un 4% y Correos incorporó a 7.757 personas en puestos indefinidos, representando su mayor oferta pública de empleo de las últimas décadas.
- Correos suscribió las normas de conducta LGBTQ+ de Naciones Unidas y renovó su adhesión a la Carta Europea de la Diversidad.
- Correos Telecom inició la negociación de su Plan de igualdad, siéndole de aplicación por primera vez, tras el incremento de su plantilla en 2023.



▶ Promovemos espacios de trabajo saludables

- Correos renovó su certificación como Empresa saludable, incrementado la puntuación hasta el 93%.
- Correos Express obtuvo el certificado ISO 45001:2018 de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en las delegaciones de Getafe, Benavente, Sevilla y la sede central de Madrid.
- Correos fue el primer operador logístico español en certificar su sede en Madrid como “espacio cerebroprotegido” contra el ictus.

▶ Aumentamos la circularidad y eficiencia energética de nuestras operaciones

- Correos compensó 6.806 toneladas de emisiones de CO₂ mediante Correos Compensa, como complemento a sus medidas de reducción de emisiones.
- La energía autogenerada con las plantas solares fotovoltaicas implantadas en el centro de tratamiento de Madrid aportó el 26% de su consumo total.
- Correos recicló o revalorizó el 93% de sus residuos totales y Correos Express el 94%, lo que equivale a cerca de 2.800 toneladas de residuos no depositados en vertedero.

▶ Promovemos un impacto social positivo

- Correos recaudó para organismos y entidades públicas más de 24 millones de euros en tributos y tasas mediante Correos Pay y gestionó la venta de 1,4 millones de distintivos ambientales para la Dirección General de Tráfico.
- El programa Redondeo con impacto permitió recaudar más de 418.000 micro-donaciones destinadas a proyectos con impacto social y/o medioambiental positivo.

▶ Reforzamos la seguridad física y ciberseguridad de empleados y clientes

- El Grupo Correos aprobó su Política corporativa de cumplimiento en materia de competencia e implantó un canal ético.
- El Grupo Correos actualizó sus Instrucciones internas de contratación y Normas de gestión patrimonial.
- El Grupo Correos renovó su Política de seguridad de la información y Correos se convirtió en la primera empresa del Grupo SEPI en obtener la certificación en el nuevo Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- El Grupo Correos aprobó una Política de seguridad, para la protección efectiva de personas, bienes e instalaciones y Correos implantó un Plan de continuidad de negocio y resiliencia.
- 42.300 trabajadores y trabajadoras recibieron formación en protección de datos y seguridad de la información.



Reconocimientos

► Mejor solución tecnológica

- *World Post & Parcel Award 2023*, en la categoría de Mejor solución tecnológica, por la *app* omnicanal de Correos Market.

► Evolución postal más destacada

- *World Post & Parcel Award 2023*, en la categoría de Evolución postal, por el servicio Correos Frío.

► Innovación tecnológica más relevante

- Premio AUTELSI 2023 al Proyecto por su innovación tecnológica para la mejora de la productividad, por el piloto de innovación realizado con el uso de Drones Urbanos conectados por 5G.
- Premios de la asociación de empresas tecnológicas @aslan a los proyectos "Transformación del puesto de trabajo" y "Centro de automatización y digitalización de Correos".
- Finalista en los *World Post & Parcel Award 2023* por la iniciativa de carritos asistidos para reparto.

► Mejor empresa para trabajar del sector

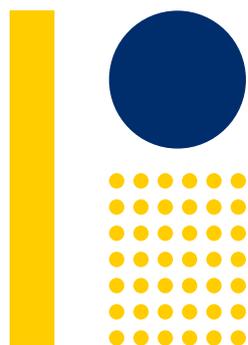
- Premio *Randstad*, como empresa más atractiva en el sector logístico de España.
- Reconocimiento en los *InfoJobs Awards*, como una de las 50 compañías mejor valoradas de España.

► Impulso a la diversidad de género

- Sellos *Diversity Leading Company*, como líder en inclusión y diversidad, y *Empowering Women's Talent*, como compañía comprometida con el talento femenino.
- Reconocimiento La empresa en femenino plural, en los XIII premios solidarios a la igualdad de mujeres para el diálogo y la educación (MDE) 2023, por las mejores prácticas y dilatado compromiso con la diversidad de género.
- Finalista en los Premios *Coups de Coeur de PostEurop*, en la categoría empleados, por las iniciativas para el desarrollo de la mujer.

► Liderazgo en la promoción del desarrollo rural

- Galardón España Conectada en los premios *Next Spain*, otorgados por el Grupo Vocento, por la contribución y servicio al mundo rural.
- Finalista en los Premios10 Cadena de Suministro a la Excelencia en Logística y Transporte, en la categoría de Logística.
- Finalista en los *Parcel & Postal Technology International Awards 2023*, en la categoría de Mejor proveedor de servicios del año.
- Primera Mención a la innovación de la UPAEP.





► **Reconocimientos a la oferta comercial y seguridad laboral de Correos Telecom**

- Premio Nacional de Tecnología Siglo XXI, en la categoría de Telecomunicaciones, por la oferta de servicios de fibra y móvil residenciales de Correos Telecom.
- Sello digital, concedido por Fraternidad-Muprespa, como reconocimiento por no haber registrado ningún accidente de trabajo en los últimos cinco años.

► **Contribución a la marca España**

- Premio de la revista Corporate, en la categoría de Marca España, por la aportación a la construcción de marca del país a través de la cohesión social y territorial de España y el impulso al desarrollo económico y empresarial.
- Galardón especial en los Premios Eficacia 2023, por "Convertir un servicio público en marca".

► **"So humanos, so", mejor campaña publicitaria**

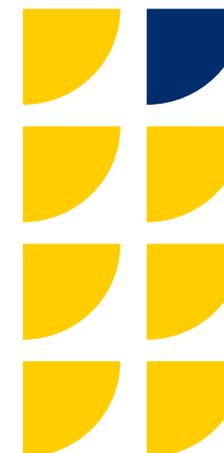
- Premio Ocare como Mejor campaña Integral de Comunicación de RSC.
- Oro en los galardones Ideas.
- Plata en los Premios Nacionales de Creatividad en la categoría *craft*.
- Bronce en los Premios *Inspirational* 2023, concedidos por IAB Spain, en la categoría Pensamiento estratégico.
- Bronce en la categoría *film y craft* en los Premios El Festival Iberoamericano de la Publicidad "El Sol".

► **Mejor construcción de marca**

- Plata en los Premios Nacionales de Marketing, en la categoría Construcción de Marca, por Correos Market.
- Premio Control como Mejor Empresa Anunciante.

► **Reconocimiento a las campañas "Despierta España" y "Difíciles de Ver"**

- Plata en los galardones Ideas, en la categoría contenido, por la campaña "Difíciles de Ver".
- Bronce en los Premios Nacionales de Creatividad, en la categoría *craft*, por la campaña "Despierta España".



02

Líneas de negocio



Oferta global de comunicaciones físicas y digitales

GRI 2-6, 203-2, ODS 9, 11

El Grupo Correos es **uno de los principales proveedores de comunicaciones físicas y digitales**, así como de **servicios de paquetería** en España.

La matriz, **Correos**, es la **empresa líder del mercado postal español y una de las más reconocidas por la ciudadanía**, por su cercanía y capilaridad territorial. La compañía atiende diariamente las necesidades de comunicación y negocio de empresas y ciudadanos en todo el país, a través de una **densa red de centros, de transporte y de puntos de admisión y entrega**.

Su oferta comercial comprende **servicios físicos de distribución** de correspondencia,

paquetería, marketing directo o libros y publicaciones, así como **soluciones digitales de comunicación**.

Conforme a su objetivo estratégico de diversificación y aprovechando las fortalezas que le confiere su amplia capilaridad, en los últimos años Correos también ha incorporado, entre otros, diversos servicios de proximidad. Así, a través de la red de oficinas y del personal de distribución, **facilita a la ciudadanía la realización de todo tipo de trámites** con Administraciones y empresas.





Actividades del Grupo Correos



Comunicaciones físicas y digitales

- ▶ Correspondencia y productos registrados
- ▶ Servicios integrales de marketing directo
- ▶ Distribución de publicaciones
- ▶ Soluciones digitales de comunicación
- ▶ Filatelia
- ▶ Gestión documental multicanal, impresión y ensobrado



Servicios para la ciudadanía

- ▶ Comercialización de productos y servicios de conveniencia en oficinas y a domicilio
- ▶ Realización de trámites con las Administraciones



Paquetería y logística

- ▶ Paquetería nacional e internacional ordinaria y urgente
- ▶ Logística inversa y servicios a medida para empresas
- ▶ Red Citypaq
- ▶ Correos Frío
- ▶ Logística integral y aduana comercial



Soluciones para el comercio electrónico

- ▶ Correos Market
- ▶ Soluciones de e-commerce
- ▶ Local e-commerce



Servicios de telecomunicaciones

- ▶ Alquiler de infraestructuras de telecomunicaciones
- ▶ Telefonía móvil y acceso a internet
- ▶ Borrado certificado seguro





Una red de oficinas presente en todo el territorio

La compañía cuenta con **8.267 puntos de atención**, repartidos por todo el territorio español. Esta extensa red, integrada por oficinas y servicios rurales, garantiza el acceso a los servicios públicos y **contribuye a la cohesión territorial y al desarrollo económico** de particulares y empresas, tanto en ámbitos urbanos como en zonas rurales.

Su capilaridad permite que sean **centros de proximidad**, en los que la ciudadanía puede contratar servicios, adquirir productos o realizar fácilmente gestiones con Administraciones, para posibilitar sus comunicaciones y sus actividades de negocio, con independencia de donde residan.

La oferta disponible en las oficinas se amplió el pasado año con:

- ▶ El **servicio de consignas**, para el almacenamiento temporal y flexible de bienes en oficinas.

- ▶ El **Buzón Ecommerce**, para la custodia y entrega consolidada en oficina de envíos de paquetería de cualquier operador logístico, dirigido principalmente a destinatarios de envíos de comercio electrónico.
- ▶ Nuevos **productos de conveniencia** de empresas asociadas (como accesorios para el cuidado animal, artículos de parafarmacia y óptica o nuevas ofertas editoriales), así como **productos numismáticos y filatélicos** (como TUSELLO, que permite la emisión privada de sellos personalizados para el cliente).

Adicionalmente, Correos contribuye a reducir la deslocalización de servicios y la exclusión financiera y administrativa de las zonas rurales a través **de la red de carteros y carteras**. Estos profesionales de reparto, a través de sus terminales informáticos portátiles (PDA), **suministran a domicilio la práctica totalidad de los productos y servicios disponibles en las oficinas**.



La red de oficinas de Correos, que asegura el acceso igualitario de la ciudadanía a servicios básicos de calidad, seguros y asequibles, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Oferta comercial de las oficinas de Correos



Servicios postales y de paquetería nacional e internacional



Soluciones prepago y *fintech*



Pago de tributos autonómicos o locales y de recibos de empresas a través de Correos Pay



Soluciones de telefonía móvil y fibra de Correos Telecom



Venta de distintivos ambientales, cobro de multas de circulación y otros trámites para la Dirección General de Tráfico



Venta de boletos y pagos de premios de loterías (ONCE y Cruz Roja)



Prescripción de clientes potenciales para empresas de servicios



Embalajes prepagados



ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades)



Taquillas Citypaq para el envío y recepción de paquetería



Productos filatélicos y de coleccionismo



Correos Cash, cambio de divisas y otras soluciones para el envío de dinero



Solicitud y envío de voto por correo



Servicio de consigna y Buzón Ecommerce



Comercialización de productos y servicios de diversas compañías



Artículos de librería, productos solidarios y artículos de conveniencia



Comercialización de espacios publicitarios en las pantallas de las oficinas



Productos de coleccionismo filatélico y numismático

Correos comercializa una amplia gama de productos filatélicos y numismáticos, a través de la red de oficinas, el servicio filatélico, la plataforma de comercio electrónico Correos Market y la web www.correos.es. La compañía ofrece artículos de coleccionismo, como libros filatélicos, grabados, matasellos, sobres de primer día de circulación, carpetas, dípticos o trípticos con sellos y monedas conmemorativas.

- ▶ En 2023 se realizaron **105 emisiones filatélicas**, divulgadas a través del [blog de filatelia](#), el boletín "Sellos y mucho más" o las presentaciones públicas de emisiones.
- ▶ Como parte del **servicio TUSELLO** (efectos postales personalizados con imágenes o creaciones artísticas originales del cliente), se emitieron sellos especiales destinados al canal turístico o a exposiciones filatélicas, entre otras temáticas solicitadas por los clientes.





Soluciones integrales de paquetería y logística

GRI 2-6, 203-2, ODS 9

Correos y sus filiales Correos Express y Correos Express Portugal proporcionan una **oferta integral de soluciones de paquetería en la Península Ibérica**, para todas las necesidades de plazo de entrega.

A fin de atender la creciente demanda de distribución de paquetería, el Grupo dispone de una **amplia red de centros**, con equipamientos de **clasificación automatizada** y las **últimas tecnologías para el seguimiento y control** de los envíos, y una **red de transporte flexible**, con **cobertura nacional e internacional**, para satisfacer las demandas específicas de los clientes. Además:

▶ En 2023 inició sus operaciones el **hub logístico Rampa 7**, ubicado en el Aeropuerto Adolfo Suárez-Madrid Barajas, dedicado íntegramente al **tratamiento de envíos internacionales de importación**. La ampliación de capacidad operativa aportada por este centro ha permitido dar respuesta al incremento sostenido

que experimenta desde hace años este tipo de volúmenes, gracias a la expansión del comercio electrónico transfronterizo.

▶ Los centros de tratamiento automatizado de Correos en Zaragoza y Madrid incorporaron **nuevos sistemas de clasificación automatizada** de paquetería de gran formato y de correspondencia.

El Grupo Correos está **presente también en Asia**, a través de su participación en las compañías **KCG eCommerce Solutions y K Parcel**, encargadas de la consolidación, tratamiento y gestión de envíos internacionales de paquetería generados en China. Asimismo, en el ámbito internacional:

▶ La compañía consolidó su presencia en el continente asiático, experimentando un **crecimiento estable de los volúmenes procedentes de esta región**. Así, la captación de nuevos flujos asiáticos permitió compensar la reciente

tendencia de las grandes plataformas de comercio electrónico a establecer sus propias redes de entrega en España.

▶ Correos continuó siendo el **proveedor preferente de los grandes marketplaces internacionales** para la distribución de sus pedidos en España, por la calidad de su servicio, amplia gama de opciones de entrega (a domicilio, en oficinas y en taquillas Citypaq) y oferta integral, que incluye el transporte, tramitación aduanera y logística inversa (servicio cada vez más demandado por los clientes chinos).

▶ Con la incorporación de la compañía al **acuerdo PRIME Exprés con el operador postal estadounidense**, los clientes pudieron beneficiarse de tarifas más competitivas para sus envíos con trazabilidad *end to end* a este país, posibilitando el incremento de los volúmenes transportados.



Correos desarrolla infraestructuras para facilitar el comercio transfronterizo, apoyando el desarrollo económico y el acceso asequible y equitativo de la ciudadanía a los servicios de paquetería, con lo que contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible





Correos Logística

A través de Correos Logística, la compañía proporciona **servicios integrales de fulfillment**, que comprenden la recepción de mercancía, preparación de pedidos, logística inversa, almacenamiento y manipulaciones especiales, para los segmentos *B2B* y *B2C*.

Esta solución facilita también el transporte en España y Portugal de **mercancía paletizada B2B**, desde las instalaciones del cliente hasta el destinatario final, así como la distribución y la última milla de **artículos voluminosos B2C**, incluyendo montaje, instalación, recogida o gestión de devoluciones.

Este servicio es prestado en los centros de Sant Esteve (Barcelona) e Illescas (Toledo), que cuentan además con autorización para la **gestión de alimentos no perecederos**. Como parte del desarrollo de esta oferta de servicios:

- ▶ En 2023 Correos Logística desplegó diversos módulos para facilitar a las principales **plataformas de comercio**

electrónico la sincronización de pedidos y stock.

- ▶ La compañía amplió su **especialización en servicios logísticos para el sector óptico**, mediante la integración operativa con empresas líderes de este mercado.

Aduana comercial

Actualmente una de las fases más críticas de la cadena de distribución de la paquetería internacional es la **gestión aduanera**. Correos ofrece su servicio de Aduana comercial, especialmente adaptado a los envíos de comercio electrónico (de bajo valor y destinados a particulares), para la declaración de mercancías de importación ante las autoridades tributarias, de forma sencilla y ágil. En 2023:

- ▶ La compañía **amplió la disponibilidad de este servicio a envíos de alto valor**, lo que facilita que los compradores españoles que utilizan plataformas internacionales puedan importar mercancías con una reducción de los plazos globales de entrega.





Correos Frío, transporte a temperatura controlada

Correos Frío comprende una amplia gama de servicios de **transporte a temperatura controlada** para las necesidades específicas de diversos sectores, como el farmacéutico o de alimentación.

La compañía realiza la **entrega de productos refrigerados y/o congelados**, a través de una flota de vehículos frigoríficos para el reparto de última milla y de los últimos avances en soluciones de frío pasivo, con cajas isotérmicas sensorizadas y sistemas de trazabilidad en tiempo real, para **garantizar el mantenimiento de la cadena de frío**.

Estas soluciones están disponibles también para clientes particulares, a través del servicio **Paq Frío**, que permite solicitar el envío puntual, puerta a puerta, de productos que requieren temperatura controlada.

Correos ofrece además el **transporte de medicamentos o productos sanitarios**, con seguimiento *online* de sus condiciones de temperatura y humedad, disponiendo de la certificación en buenas prácticas de

distribución de medicamentos de uso humano (GDPS).

Esta línea de negocio, creada en 2021, experimentó un proceso de consolidación durante el pasado año, gracias a:

- ▶ El incremento de la demanda de los vendedores de comercio electrónico del segmento de alimentación, especialmente para el transporte de productos congelados, a los que Correos ofrece una solución única en el mercado.
- ▶ La implantación en 10 ciudades de rutas refrigeradas para la entrega en la última milla, fundamentalmente para los sectores de comida preparada y hortofrutícola.
- ▶ La homologación de las soluciones de Correos Frío por parte de diversas empresas del sector farmacéutico, comenzando a prestar servicios a algunas de ellas.



Soluciones para el comercio electrónico

Correos Market es la **plataforma de comercio electrónico de Correos**, que promueve la visibilización y comercialización de **productos españoles**, sin intermediarios ni comisiones, ofreciendo **acceso a la mayor red de distribución** del país. Este *marketplace* proporciona un canal adicional de venta a empresas y autónomos, permitiéndoles hacer llegar sus pedidos a cualquier destino de España o Portugal.

Correos Market **también ofrece online los productos disponibles en las oficinas** de Correos (embalajes, artículos filatélicos, *merchandising*, productos solidarios o distintivos ambientales, entre otros). A su vez, las oficinas de Correos permiten a los clientes adquirir los productos ofertados por los vendedores en Correos Market y recibirlos en la dirección que soliciten. Desde 2023:

- ▶ **Correos Market integra el servicio Paq Frío** como una de sus opciones

de distribución, para el transporte y **entrega a domicilio de productos frescos y congelados**.

- ▶ El *marketplace* dispone de un **nuevo canal de comunicación**, para la difusión semanal de novedades y ofertas.

Correos también impulsa la digitalización de las empresas a través de otros servicios para el *e-commerce*, como **Crear Tienda Online**, **Crear Web** o **Marketplaces**. Asimismo, a través del servicio **Local ecommerce** ayuda a promover el comercio local y con la solución **Correos Sampling**, para el envío de muestras de productos y acciones promocionales personalizadas, facilita a las empresas fidelizar y conocer la opinión de sus clientes.

Taquillas Citypaq para una entrega conveniente y sostenible

Los comerciantes y clientes de comercio electrónico demandan cada vez más **soluciones de entrega alternativas al domicilio**, que les proporcionen una mayor flexibilidad y comodidad. Correos dispone de una **red de 2.241 taquillas inteligentes Citypaq** en todo el territorio, para la recogida y admisión de envíos de paquetería, como complemento a la red de oficinas.

En 2023 los volúmenes gestionados a través de Citypaq crecieron como consecuencia de:

1. El **incremento de los envíos procedentes de las tiendas integradas** con Citypaq, debido a la incorporación de nuevos clientes, **incluyendo grandes vendedores internacionales** de comercio electrónico.
2. La implantación de la **entrega en autoservicio**, en los Citypaq instalados en oficinas, de los paquetes no domiciliarios y aquellos **redirigidos por los clientes, a través de la app Correos Modify**.



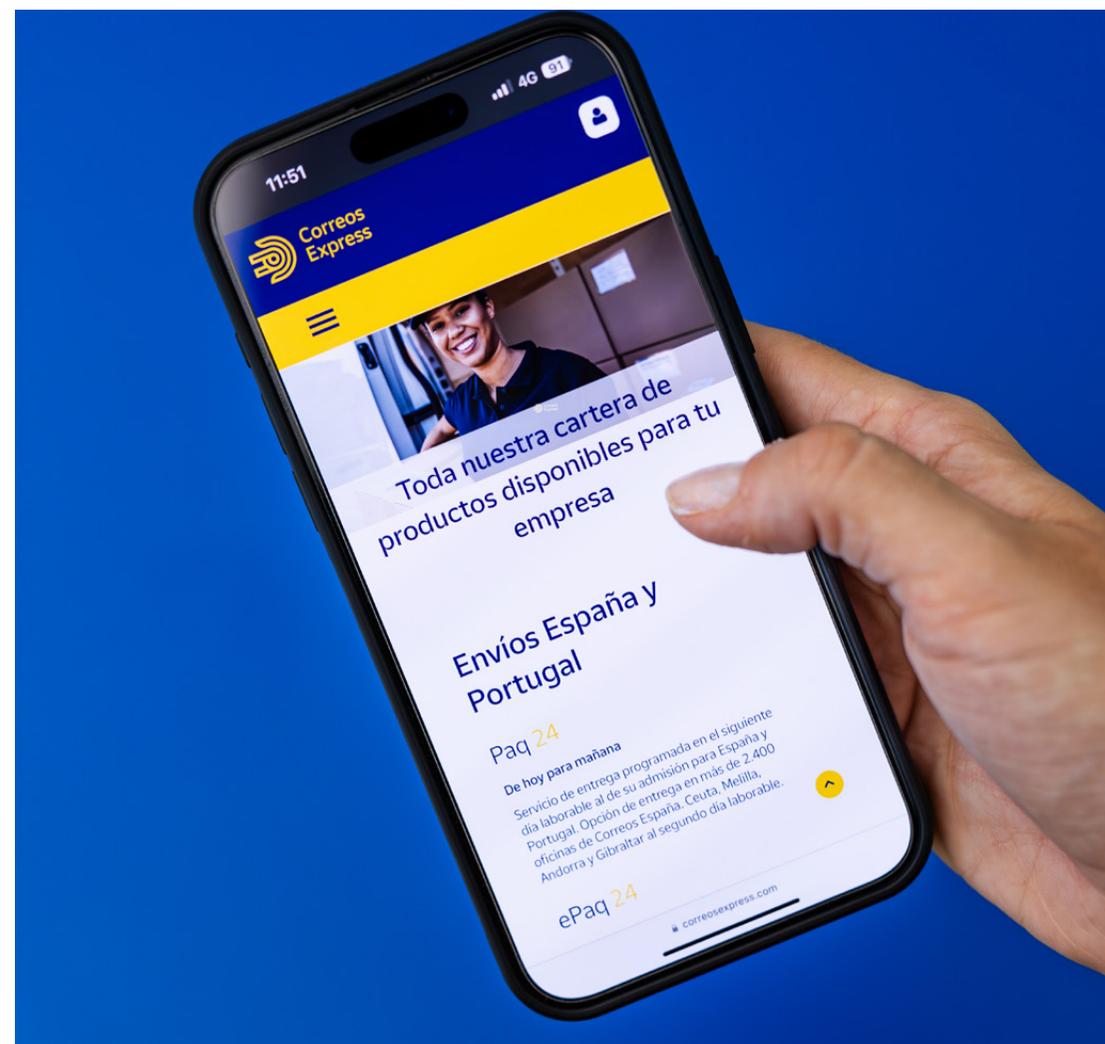


Servicios urgentes de paquetería

Correos Express es la filial del Grupo especializada en ofrecer soluciones a medida para las **entregas urgentes B2B y B2C**, en cualquier destino nacional e internacional, con plazo garantizado. El pasado año:

- ▶ Correos Express continuó observando una demanda preferente de **servicios de entrega en 24 horas, especialmente a domicilio, para el comercio electrónico**, así como de **soluciones a medida para el sector óptico**, segmento de negocio en el que está especializado.
- ▶ La filial incrementó su integración con los grandes vendedores internacionales de comercio electrónico, ofertándoles servicios de transporte urgente, así como la **integración con sus sistemas de negocio y red de centros**, para facilitar la trazabilidad *end to end* de sus envíos y devoluciones.

Por su parte, **Correos Express Portugal** ofrece, a través de sus 11 delegaciones en el mercado portugués, servicios de **distribución de paquetería urgente B2C de pequeñas dimensiones**, esencialmente para el sector del *e-commerce*. De esta forma el Grupo proporciona una oferta integral para la entrega exprés en toda la Península Ibérica.





Soluciones de paquetería de Correos Express y Correos Express Portugal



Particulares

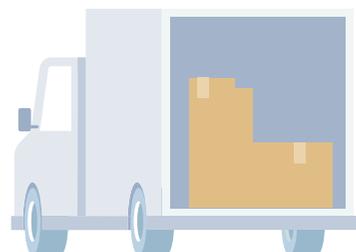
Empresas

Servicios nacionales

Servicios para la Península Ibérica



Servicios internacionales





La innovación aplicada a la logística y la distribución

ODS 8

Correos favorece la innovación, el emprendimiento y la incubación de modelos de negocio alternativos a través de **Correoslabs**. Este **espacio de innovación abierta** desarrolla actividades de dinamización con socios externos, programas de intraemprendimiento con empleados y sesiones divulgativas sobre nuevos productos y servicios. Además, ofrece sus instalaciones al uso compartido por parte de la comunidad de *startups*, pymes y autónomos, para la realización de *coworking* y eventos externos.

Correoslabs es también el ámbito de desarrollo del **Reto Lehnica**, el programa de **aceleración de proyectos empresariales** de la compañía. Con esta iniciativa, Correos apuesta por emprendedores que aporten **mejoras innovadoras a los procesos logísticos o de distribución**, que incorporen tecnologías emergentes a nuevos productos y servicios o que propongan nuevas oportunidades de negocio. Asimismo, persigue ideas que

puedan ayudar a revitalizar e impulsar la transformación de la denominada España vaciada, así como proyectos que tengan un impacto positivo en el medio ambiente.

Colaboraciones con el ecosistema innovador

Correos coopera además con entidades y empresas en el ámbito de la innovación, aplicada a la logística y la distribución, desarrollando **proyectos europeos**, como **SENATOR** y FoodRUs, **o nacionales**, como:

► Sistema Inteligente de Buzones Autónomos

A través de la **Cátedra Correos, con la Universidad de Alcalá**, la compañía desarrolló el proyecto SIBA (Sistema Inteligente de Buzones Autónomos), con el que se diseñó un sensor autónomo para buzones de admisión, destinado a optimizar la recogida de envíos. Durante 2023 este dispositivo fue probado en

buzones de la Comunidad de Madrid, para su posterior despliegue.

► “Carros de reparto asistidos” con motores eléctricos

El programa piloto para el uso de **“carros de reparto asistidos” con motores eléctricos**, para facilitar la entrega en entornos urbanos con reparto poco concentrado, permitió evaluar su capacidad para incrementar las capacidades de carga y las distancias de reparto. Los datos obtenidos en esta fase de prueba, realizada en 32 localidades, permitirán la incorporación de estos elementos a la red de distribución durante 2024, tras haber sido **seleccionado este proyecto en el programa estatal de ayudas Next Gen, Moves Singulares II**.





► Drones urbanos conectados por 5G

Correos colaboró con la empresa Telefónica en el piloto del **primer caso de uso en España** de entrega de paquetes, basado en el control **del tráfico aéreo de drones conectados con 5G**. La cooperación se enmarcaba en la segunda convocatoria para el desarrollo del 5G del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, respaldada por Red.es. En reconocimiento a este proyecto, la compañía recibió el Premio AUTELSI 2023.

► Aplicación para la gestión de entregas con drones

La compañía desarrolló, junto a Aldoratech, *startup* participante en el Reto Lehnica, un proyecto para la

gestión de entregas de paquetería con drones en ciudades y zonas rurales, y el diseño de una aplicación para la solicitud, seguimiento y confirmación de entrega.

Finalmente, en 2023 Correos finalizó el **proyecto europeo DELOREAN** (*Drones and Egnss for LOw aiRspacE urbAN mobility*) para la utilización operativa, segura y eficiente en entornos urbanos de **drones no tripulados en el transporte de mercancías y, especialmente, de pequeña paquetería**. El pasado año se realizaron pruebas en entorno controlado en distintas localizaciones, validando los sistemas de carga, la precisión de la entrega, los sistemas de navegación y de seguridad, la operativa, los requisitos de navegación en largas distancias y su coordinación con el tráfico aéreo.



La aplicación intensiva de tecnología e innovación a la distribución permite niveles más elevados de productividad económica en el tejido empresarial nacional y mayor eficiencia y seguridad de los profesionales de reparto, en uno de los sectores más intensivos en mano de obra, contribuyendo al Objetivo de Desarrollo Sostenible





Servicios de telecomunicaciones

GRI 2-6, 203-2, ODS 9, 11

A través de la filial **Correos Telecom**, el Grupo opera en el sector de las **telecomunicaciones**, con la comercialización mayorista a otros operadores del mercado de **servicios de conectividad de alta capacidad, alquiler de infraestructuras lineales**, tanto de fibra oscura como de derechos de paso para el tendido de cables de fibra, y alquiler de **emplazamientos para equipos de telecomunicaciones y de emisiones radioeléctricas**.

De esta forma, facilita la extensión de la cobertura fija y móvil de estas empresas en entornos de baja competencia, **contribuyendo a disminuir la brecha digital en el territorio**. Los nuevos proyectos desarrollados durante el pasado año para esta línea de negocio incluyeron:

▶ El despliegue de **equipamiento óptico para proveer circuitos de capacidad entre Madrid y Zaragoza**, como

complemento al tendido de cable de fibra óptica realizado en 2022 entre Madrid y Somport, para respaldar la implantación de grandes operadores internacionales en España.

- ▶ El **tendido de fibra y construcción de los tramos necesarios para las conexiones de redes de comunicaciones avanzadas** entre cuatro universidades madrileñas, requeridas por la Fundación IMDEA Software (Instituto Madrileño de Estudios Avanzados en Tecnologías de Desarrollo de Software) para el desarrollo de sus actividades de investigación.
- ▶ La provisión de diferentes **enlaces de fibra óptica entre varios centros principales de comunicación** de RTVE en Madrid, para dotarles de redundancia.





Comercialización de servicios minoristas

Desde 2021 Correos Telecom ofrece **servicios de fibra y paquetes de fibra y telefonía móvil** con su propia marca, dirigidas a diferentes segmentos de clientes. Estos paquetes son comercializados a través de la red de oficinas y la web de Correos, de los carteros rurales y en la plataforma de Correos Market.

Correos Telecom comercializa también una solución a medida de **Borrado certificado seguro**, para la **eliminación de información sensible** de cualquier dispositivo electrónico, **de forma segura y garantizada**. El servicio, único certificado por el Centro Criptológico Nacional de España, asegura el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.

Soporte de telecomunicaciones al Grupo Correos

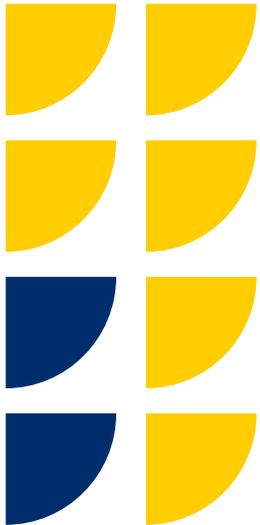
Correos Telecom proporciona soporte técnico al resto de empresas del Grupo para el desarrollo de sus principales proyectos tecnológicos, que en 2023 incluyeron, entre otros:

- ▶ La licitación de los servicios de comunicaciones y soporte TI para el Grupo.
- ▶ La migración del equipamiento y circuitos de comunicaciones principales de las comunicaciones corporativas del Grupo.
- ▶ La conexión del proyecto *cloud* de Correos Telecom a la red LAN de comunicaciones de los centros de respaldo de Correos.
- ▶ La definición de modelos de acceso a la red para los nuevos dispositivos de pago con tarjeta (dispositivos Pin Pad) en oficinas de Correos.

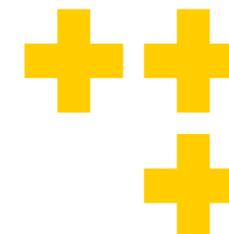


03

Estado de información no financiera



Información general



Modelo de negocio sostenible

- ▶ El Grupo Correos y su modelo de negocio
- ▶ Valor económico generado y distribuido
- ▶ Entorno de negocio y tendencias
- ▶ Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés
- ▶ Estrategia
- ▶ Gestión de riesgos y oportunidades
- ▶ Marco de la sostenibilidad





El Grupo Correos y su modelo de negocio

GRI 2-1, 2-6

El Grupo Correos es uno de los **principales proveedores de comunicaciones físicas y digitales y de servicios de paquetería en España**. El Grupo está integrado por Correos y sus filiales, Correos Express, Correos Express Portugal y Correos Telecom.

Desde 2019 Correos participa en las compañías chinas KCG Ecommerce Solutions y K Parcel, conjuntamente 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, especialmente para los flujos internacionales derivados del comercio electrónico.



Correos es el líder del mercado postal español y una de las compañías de referencia en el sector de la paquetería empresarial. Como operador designado para prestar el servicio postal universal en todo el territorio, facilita las comunicaciones postales a toda la ciudadanía, con criterios de sostenibilidad, eficiencia, calidad y asequibilidad.

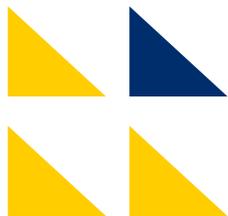


Correos Express realiza la entrega urgente de paquetería empresarial para los segmentos B2B (empresa a empresa) y B2C (empresa a particular) a través de una red de delegaciones propias en todo el país.

Correos Express Portugal, filial de Correos Express, ofrece servicios de paquetería urgente en el mercado portugués.



Correos Telecom se especializa en la construcción y comercialización de la capacidad excedentaria de la red de infraestructuras de telecomunicación de Correos. Asimismo, proporciona soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.





Modelo de negocio





Valor económico generado y distribuido

GRI 2-6, 201-1, 201-4

El Grupo Correos, a través del desarrollo de sus operaciones, tiene un impacto económico directo en la sociedad, creando riqueza que revierte tanto sobre sus empleados como sobre el país en su conjunto. Además de esta aportación directa, genera también un valor económico distribuido, derivado de los pagos que realiza a los distintos grupos de interés. El Grupo Correos es uno de los mayores empleadores del sector público, manteniendo 50.221 empleos directos y destinando 1.661,5 millones de euros al pago de salarios.

En 2023 el Grupo obtuvo una cifra neta de negocios de 2.113,0 millones de euros, un 7,7% superior a la de 2022. Aunque durante el ejercicio se acentuó la recuperación de la actividad de paquetería, esto no permitió neutralizar la totalidad del efecto de la caída del negocio postal, por lo que el Grupo finalizó el ejercicio con un resultado neto de -120,3 millones de euros. No obstante, esta cifra representa una mejora del 45% frente al resultado de 2022. El crecimiento del negocio de paquetería se reflejó también en el beneficio obtenido en Portugal por la

filial Correos Express Portugal, que fue de 2,3 millones de euros, un 38% más que el año anterior.

El pasado año el Grupo procedió a activar créditos fiscales, de acuerdo con 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 55,9 millones de euros.

Como parte de su participación en proyectos europeos para el desarrollo de la innovación o la sostenibilidad en el sector, la matriz Correos recibió subvenciones de 1,1 millones de euros para la adquisición de vehículos eléctricos o el desarrollo de nuevos modelos de movilidad, así como para formación.





Entorno de negocio y tendencias

GRI 2-6

La incertidumbre económica en 2023...

Al iniciarse el pasado ejercicio las previsiones apuntaban a una nueva recesión, en un contexto de **inflación persistente, política monetaria restrictiva y graves tensiones geopolíticas**. Sin embargo, el comportamiento de la economía mundial, al menos durante el primer semestre, fue mejor de lo esperado, aunque con notables diferencias entre naciones y sin que la amenaza de una nueva crisis se disipara totalmente.

España fue uno de los países de la Unión Europea en los que la evolución habría sido más positiva. El pasado año alcanzó un crecimiento del PIB del 2,5% (frente al 0,6% europeo), gracias a la aportación de la demanda exterior neta, la recuperación de la inversión empresarial, la creación de empleo, la prolongación de las medidas públicas de apoyo y el aumento del consumo de los hogares, especialmente entre abril y septiembre¹.

No obstante, en el último trimestre la actividad económica española, al igual que la de Europa, habría comenzado a debilitarse, por la **desaceleración del comercio global** y la combinación de **pérdida de poder adquisitivo** de los ciudadanos, endurecimiento de las condiciones de financiación, bajos niveles de confianza y menor competitividad del continente.

Por otra parte, tras cierta inestabilidad de los precios del petróleo en septiembre y octubre, por el recorte de la oferta de crudo y los conflictos en Ucrania y la franja de Gaza, la disminución de la demanda proveniente de las economías avanzadas favoreció nuevos **descensos de los precios energéticos, incidiendo en la reducción de la inflación.**

...que no cesará en 2024

En 2024 se prevé que continúe esa moderación de la inflación, unida a una cierta estabilidad de los tipos de interés y al mantenimiento de la fortaleza del

mercado laboral europeo, que contribuirían al incremento de la renta disponible. Si a esto se añade un aumento de las exportaciones, **el PIB del continente podría empezar a recuperarse a partir del primer trimestre del año².**

Sin embargo, este pronóstico está aún **sujeto a muchas incertidumbres**, relacionadas con el ritmo de crecimiento de **China**, principal destino exportador de algunas naciones europeas³ o de una hipotética **extensión de los enfrentamientos** en Ucrania y Oriente Medio, que repercuta en los precios energéticos o logísticos, como evidencia el reciente conflicto en el Mar Rojo.



¹Banco de España (marzo, junio y septiembre de 2023). *Informe trimestral y proyecciones macroeconómicas de la economía española*.

²https://www.ecb.europa.eu/pub/projections/html/ecb.projections202312_eurosystemstaff~9a39ab5088.es.html.

³<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/12587396/12/23/la-eurozona-afronta-2024-bajo-la-amenaza-de-una-recesion.html>.



El mercado de paquetería se estabiliza, tras el impulso extraordinario de la pandemia

La contención del crecimiento económico en algunos países europeos tuvo su reflejo en el comportamiento del comercio electrónico y, por ello, de la demanda de paquetería. Una vez alcanzado el pico de ventas en 2021, **tras la pandemia**, en 2023 **los hogares normalizaron sus patrones de consumo**, recortando gastos no esenciales y equilibrando las compras *online* y físicas. En consecuencia, **el ritmo de incremento de los volúmenes de paquetería también se ralentizó** (nuevamente con diferencias entre naciones).

En España, aunque la facturación del comercio electrónico en el segundo trimestre de 2023 (último dato disponible) aumentó un 12,7%, este porcentaje representó la mitad del crecimiento registrado en el mismo periodo de 2022⁴. Pese a ello, **Correos y la filial Correos Express aceleraron el crecimiento de sus volúmenes**, si bien, en un contexto en el que todas las compañías del sector de

la paquetería afrontaron **elevados costes y un estrechamiento de los márgenes empresariales**, ya de por sí ajustados.

De manera similar, en el país luso, donde opera Correos Express Portugal, en el primer semestre los envíos de paquetería se incrementaron un 14,6%⁵, lo que habría impulsado la actividad de la filial. En los últimos meses del ejercicio, ese crecimiento del sector también se habría debilitado.

En otras naciones europeas, la mayor presión competitiva, junto a los altos costes laborales y de combustible, provocaron el **deterioro de los beneficios de algunos operadores postales**. La respuesta más generalizada a este escenario desfavorable fue el **incremento de precios** o la aplicación de suplementos tarifarios vinculados a los precios energéticos y, en menor medida, la **reducción de empleo**.

Como en años anteriores, algunas empresas optaron también por dar continuidad a

sus planes de **crecimiento inorgánico** en mercados con alto potencial, como la **logística de la cadena de frío**, la tecnología o los servicios relacionados con el sector sanitario. Otros operadores postales, en cambio, efectuaron **desinversiones en negocios fuera de su principal ámbito de actividad**, replanteando sus estrategias de diversificación e internacionalización.

En España, algunas compañías del sector detuvieron sus planes de inversión en infraestructuras, por la ralentización del crecimiento del comercio electrónico y el sobredimensionamiento de sus redes de centros derivado de la pandemia⁶. No obstante, prosiguieron las **inversiones en soluciones de entrega alternativas** al domicilio y en la **transición hacia flotas más sostenibles**, como medidas que también contribuyen a la contención de los costes del transporte.

La desaceleración del *e-commerce* en España impulsó además la **concentración empresarial**, especialmente entre los pequeños operadores de más reciente creación, centrados en la entrega en la

última milla y muy dependientes del crecimiento de los volúmenes⁷.

A nivel europeo, en el negocio emergente de las **entregas ultrarrápidas**, especialmente vinculado a las compras *online*, se produjo también la **salida del mercado o absorción de numerosas compañías**, motivada por los bajos márgenes empresariales y por la necesidad de elevados niveles de inversión con retorno incierto. Así, algunos operadores postales que en el pasado realizaron inversiones en este segmento de negocio, acabaron abandonándolo por su baja rentabilidad.

Las **previsiones para el mercado español** en 2024 plantean aún muchas incógnitas. A pesar de que la facturación del sector postal y de paquetería en los últimos meses de 2023 podría revelar que se estaría produciendo una recuperación de la demanda, **una desaceleración de la economía nacional este año podría incidir sobre el comercio electrónico**, principal impulsor del negocio de paquetería y logística, ralentizando su ritmo de crecimiento.

⁴<https://www.cnmec.es/prensa/ecommerce-2T23-20240105>.

⁵<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1754327>.

⁶<https://es.nttdata.com/documents/informe-ecommerce-2023.pdf>.

⁷<https://elmercantil.com/2023/10/20/la-desaceleracion-del-ecommerce-en-espana-empuja-a-la-concentracion-empresarial/>.



La transformación del modelo postal

El pasado año estuvo marcado en España por la **celebración de procesos electorales** generales, autonómicos y locales. La movilización extraordinaria de recursos, materiales y humanos, y la solvencia en su gestión demostraron nuevamente el **importante papel de Correos en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía**.

Aunque los volúmenes postales continuaron descendiendo por efecto de la sustitución electrónica, la **creciente demanda de los servicios de proximidad** suministrados por las redes de distribución y de oficinas de la compañía continuaron confirmando su potencial de **prestar servicios públicos adicionales**, de manera efectiva y eficiente, contribuyendo a aportar soluciones al reto demográfico del país y a la reducción de las brechas financiera y digital.

En este sentido, en Europa diversos países abordaron el pasado año el **debate sobre la función que deben desempeñar en el futuro los operadores postales nacionales**. Algunos de ellos impulsaron la modificación de sus normativas, en un doble sentido: **reduciendo los niveles de exigencia del servicio postal universal** (plazos de entrega más amplios, requisitos de calidad más laxos o incluso la desaparición del servicio universal, como el caso de Dinamarca), por los cambios en los hábitos sociales, pero también, **ampliando la gama de servicios** prestados por estos operadores a los ciudadanos y Administraciones.



La IA que llegó para quedarse

El ejercicio 2023 fue también el año de la **consolidación de la inteligencia artificial generativa** y el incremento de sus aplicaciones prácticas en todos los aspectos de la vida cotidiana. Su potencial parece ilimitado y su aprovechamiento en el ámbito empresarial podría convertirse en una **ventaja competitiva** determinante, por lo que muchas compañías exploran ya cómo mejorar la productividad con su uso.

La **regulación europea** que se prepara tratará de abordar y resolver las cuestiones que aún generan inquietud sobre las

consecuencias del desarrollo de esta tecnología, incluyendo la **ciberseguridad**, la soberanía digital o la defensa de los datos personales.

En las actividades postales y de paquetería, el **empleo de los modelos de aprendizaje automático** seguirá aumentando, por su utilidad para identificar patrones en la demanda, optimizar rutas, reducir plazos de entrega y de procesamiento logístico o gestionar consultas de clientes, con los que mejorar la calidad, reducir costes y aumentar la eficiencia⁸.

⁸International Post Corporation (2023). *Global Postal Industry Report 2023*.



Nueva consolidación del mercado español de las telecomunicaciones

El **sector de las telecomunicaciones** español experimentó en 2023 una situación convulsa, derivada de los **procesos de concentración de los mayores operadores** del mercado.

En primer lugar, las empresas Orange y MásMóvil acordaron combinar sus negocios en España, para incrementar sus economías de escala y rentabilizar sus despliegues de redes móviles y de fibra en el país⁹.

Dado su relevante impacto sobre la competencia, la Comisión Europea inició una evaluación de la operación, aún abierta al cierre del ejercicio, negociando con ambas compañías los activos de los que deberían desprenderse, para reducir el riesgo de posición dominante. Estos activos podrían ser adquiridos por el operador Digi, que de este modo accedería a una parte de la infraestructura y clientes de Orange y MásMóvil¹⁰.

Con este acuerdo, Digi dispondría de una red móvil propia (aunque seguiría necesitando colaborar con otros operadores para ampliar su cobertura y poder proporcionar servicios a nivel nacional), que hasta ahora solo poseían en el mercado Orange y MásMóvil, además de Movistar y Vodafone, convirtiéndose así en el cuarto operador del sector.

Paralelamente, el fondo británico Zegona compró el 100% de Vodafone España. Tras esta transacción, también pendiente de aprobación, la firma pretendería alcanzar acuerdos con otros operadores para el uso o despliegue conjunto de redes de fibra y 5G¹¹ (mismo objetivo que buscarían Orange y MásMóvil).

Ambos procesos, que previsiblemente derivarán en una **unificación de redes, podrían influir en la comercialización de activos de telecomunicaciones que Correos Telecom ofrece** a estas compañías, lo que

dependerá de los niveles de eficiencia que alcancen dichas redes consolidadas.

En tercer término, tras la entrada de STC Group en el accionariado de Telefónica, el Ejecutivo anunció el encargo al Grupo SEPI (accionista único del Grupo Correos) de adquirir títulos de la compañía española. Tras ese proceso, el **Grupo SEPI detentaría una participación en dos operadores del sector de las telecomunicaciones.**

Paralelamente, el pasado año la Unión Europea continuó impulsando las iniciativas para la **transformación del sector de la conectividad.** El Programa Estratégico para la Década Digital 2030 pretende garantizar que todos los usuarios finales en una ubicación fija estén cubiertos por una **red Gigabit y que todas las zonas pobladas** cuenten con redes inalámbricas de alta velocidad, con un rendimiento equivalente al del **5G.**

Para ello, la Comisión Europea propuso la adopción de un Reglamento con medidas

para reducir el coste de despliegue de estas redes, facilitando el **acceso de los operadores de comunicaciones electrónicas a las infraestructuras físicas de otros sectores,** como el de gas, electricidad, agua o el sector público. Este desarrollo normativo podría suponer una **oportunidad para Correos Telecom de complementar la red actual del Grupo** y ampliar su negocio de comercialización, en función de los precios de acceso que finalmente se regulen.



⁹<https://www.xatakamovil.com/orange/masmovil-depende-cada-vez-a-orange-necesidad-fusionarse-red-movil-yoigo-se-esta-apagando-poco-a-poco>.

¹⁰<https://elpais.com/economia/2023-12-12/masmovil-y-orange-ceden-sus-redes-moviles-a-digi-para-que-bruselas-apruebe-su-fusion.html>.

¹¹<https://www.expansion.com/empresas-tecnologia/2023/11/02/6542bf6ce5fdea91638b4628.html>.

Europa renueva su compromiso con la descarbonización de su economía

A finales de 2023 la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el cambio climático (COP28) se cerró con el **acuerdo, por primera vez, de abandonar progresivamente los combustibles fósiles**. En Dubái, la Comisión Europea anunció también su intención de impulsar una iniciativa global, con la que triplicar la cuota de energías renovables en el mundo y duplicar la eficiencia energética¹².

En este sentido, con la aprobación de la Directiva 2023/1791¹³, se establecieron **nuevos objetivos, aplicables al sector público, de eficiencia energética**, en la que el Grupo Correos viene avanzando en los últimos años.

Adicionalmente se impulsaron una serie de **normativas para restringir las emisiones**

de CO₂. En relación con los vehículos ligeros, el Reglamento 2023/851¹⁴ fijó para 2035 el fin de la venta de coches y furgonetas propulsados con combustibles fósiles. Además, respecto a los sistemas de comercio de emisiones, la Directiva 2023/958¹⁵ y la Directiva 2023/959¹⁶ persiguieron, respectivamente, **eliminar gradualmente los derechos de emisión gratuitos en la aviación y establecer un nuevo régimen de comercio de derechos de emisión para algunos sectores, como el transporte por carretera o marítimo**, a partir de 2025.

En tercer lugar, el Reglamento 2023/956¹⁷, por el que se establece el **Mecanismo de Ajuste en Frontera por Carbono (CBAM)**, supuso un paso más en la ambición climática europea fuera de las fronteras comunitarias.



Esta iniciativa aborda el riesgo de fuga de carbono, **gravando las importaciones de bienes** (con valor superior a 150 euros) **más contaminantes** de terceros países. Desde 2024 los sujetos obligados (importadores y **representantes aduaneros indirectos**) deberán comenzar a recopilar datos para la notificación de las emisiones asociadas a estas importaciones, que generarán obligaciones de pago a partir de 2026.

Asimismo, la aprobación prevista este año de la **Directiva sobre diligencia debida** de las empresas en materia de sostenibilidad que, entre otras cuestiones, extiende la responsabilidad medioambiental a la cadena de valor, **estimulará a las compañías a abordar y actuar sobre los impactos de sus proveedores (especialmente los de transporte y distribución)**, con el fin de reducir sus propias emisiones de

¹²https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_23_6053.

¹³Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de septiembre de 2023 relativa a la eficiencia energética y por la que se modifica el Reglamento (UE) 2023/955.

¹⁴Reglamento (UE) 2023/851 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de abril de 2023 por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/631 en lo que respecta al refuerzo de las normas de comportamiento en materia de emisiones de CO₂ de los turismos nuevos y de los vehículos comerciales ligeros nuevos, en consonancia con la mayor ambición climática de la Unión.

¹⁵Directiva (UE) 2023/958 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 por la que se modifica la Directiva 2003/87/CE en lo que respecta a la contribución de la aviación al objetivo de la Unión de reducir las emisiones en el conjunto de la economía y a la adecuada aplicación de una medida de mercado mundial.

¹⁶Directiva (UE) 2023/959 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 que modifica la Directiva 2003/87/CE por la que se establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Unión y la Decisión (UE) 2015/1814, relativa al establecimiento y funcionamiento de una reserva de estabilidad del mercado en el marco del régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Unión.

¹⁷Reglamento (UE) 2023/956 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 2023, por el que se establece un Mecanismo de Ajuste en Frontera por Carbono.



alcance 3, que generalmente representan una proporción mayoritaria de la huella de carbono de las organizaciones¹⁸.

La mayor transparencia sobre las estrategias de descarbonización será también fomentada por la **Directiva dirigida a empoderar a los consumidores en el ámbito de la transición ecológica**, que obligará a las empresas a justificar cualquier alegación de carácter medioambiental sobre sus productos o servicios y reducir así el blanqueo ecológico o “*greenwashing*”.

A nivel nacional, la convocatoria de elecciones generales supuso la paralización de diversas iniciativas normativas en materia de sostenibilidad, que se encontraban en proceso de tramitación y que previsiblemente se retomarán durante el presente año.

Una de ellas es el proyecto de **Ley de movilidad sostenible**, con la que los municipios podrían **gravar la entrada a zonas de bajas emisiones** con vehículos sujetos a restricciones y que obligará a las empresas del sector del transporte a

calcular y divulgar su huella de carbono, así como a implementar planes de movilidad sostenible al trabajo.

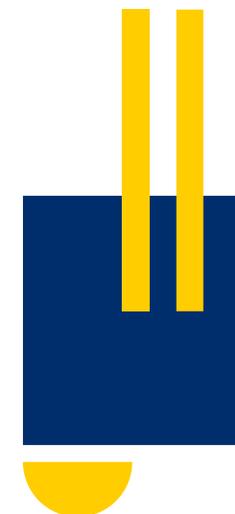
Por otro lado, se prevé la aprobación del desarrollo normativo de la **Ley de cambio climático y transición energética**¹⁹ que definirá las obligaciones de reporte empresarial del **impacto financiero de los riesgos climáticos** y de las estrategias y objetivos de mitigación, así como la modificación del Real Decreto 163/2014²⁰, para determinar qué empresas resultan obligadas al cálculo de su huella de carbono y a **publicar su plan de reducción de emisiones** de gases de efecto invernadero.

En el sector del transporte, uno de los previsible efectos de esta **mayor intensidad regulatoria sobre las estrategias de descarbonización** será un aumento de los esfuerzos por acelerar la **transición de las flotas**, en línea con los **compromisos asumidos por Correos sobre incorporación de vehículos alternativos**. En esta adaptación, especialmente para los desplazamientos de larga distancia, será determinante el ritmo de desarrollo

y la competitividad de fuentes energéticas como el **hidrógeno verde**, así como la **velocidad de despliegue en España de los puntos públicos de recarga eléctrica**, cuyo número sigue siendo muy inferior al de otros países europeos.

Por último, de nuevo en el ámbito europeo, el **Reglamento de Envases y Residuos de Envases** que se prevé que sea aprobado en 2024, abordará el excesivo uso de plástico y otros materiales ligado al aumento de la venta *online*. Para ello, fomentará la reducción del sobreembalaje, incluyendo la fijación de un espacio vacío máximo permitido, así como el uso de criterios de ecodiseño y de materiales reutilizables.

Estas medidas supondrán un estímulo para la innovación en materia de embalajes en el sector del comercio electrónico y **ayudarán** también, mediante la reducción del espacio vacío en los envíos, **a los operadores de paquetería a optimizar su operativa de distribución y reducir sus propias emisiones de carbono**, disminuyendo la necesidad de medios de transporte, en un contexto de elevados precios de los combustibles.



¹⁸<https://ethic.es/2024/01/las-7-tendencias-clave-en-sostenibilidad-e-impacto-empresarial-en-2024/>.

¹⁹Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética.

²⁰Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.

Tendencias futuras

En su entorno de negocio, el Grupo Correos identifica diversos elementos con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre su actividad y sobre los mercados en los que opera. Estas tendencias pueden representar tanto un reto como una oportunidad, de acuerdo a las respuestas estratégicas adoptadas por el Grupo:



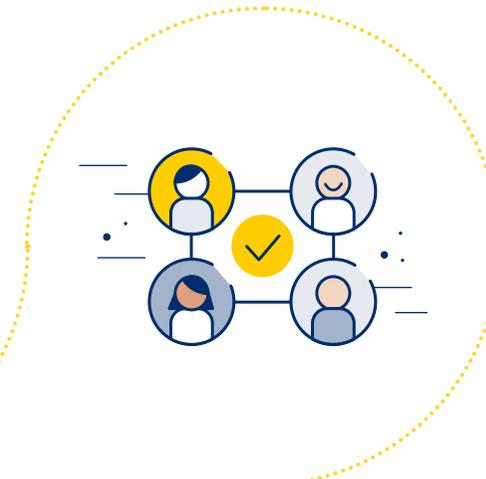
Retos económicos

- ▶ Tensiones inflacionistas
- ▶ Encarecimiento del crédito
- ▶ Crisis energética
- ▶ Desaparación de empresas
- ▶ Crisis de suministros
- ▶ Recesión económica y reducción del consumo
- ▶ Diversificación y re-localización de las cadenas de suministro
- ▶ Fondos europeos como catalizadores del crecimiento
- ▶ Colaboración público-privada



Emergencia climática

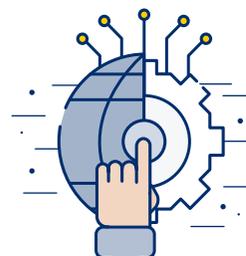
- ▶ Descarbonización de la economía
- ▶ Logística y movilidad sostenibles
- ▶ Transición energética
- ▶ Economía circular y embalajes sostenibles
- ▶ Resiliencia climática de España y gestión del agua
- ▶ Recuperación de los ecosistemas
- ▶ Eventos meteorológicos extremos
- ▶ Biomateriales y soluciones basadas en la naturaleza
- ▶ Adopción de políticas sostenibles en el sector público



Desafíos demográficos y sociales

- ▶ Envejecimiento de la población
- ▶ Despoblación rural y pérdida de servicios públicos
- ▶ Urbanismo sostenible, concentración de la población y *smartcities*
- ▶ Aumento de la desigualdad social
- ▶ Brecha digital y financiera
- ▶ Crisis alimentaria y migración
- ▶ Brecha de género e inclusión





Ciudadanos movilizados

- ▶ Apuesta por el consumo local y sostenible
- ▶ Mayor sensibilidad al precio
- ▶ Consumo activista
- ▶ Cuestionamiento de la globalización
- ▶ Renacimiento del sentimiento de comunidad
- ▶ Demanda de transparencia y sostenibilidad empresarial
- ▶ Desarrollo de la *silver economy*

Compañías resilientes y responsables

- ▶ Teletrabajo y operativa remota
- ▶ Salud, seguridad y bienestar de los empleados
- ▶ Retención del talento especializado
- ▶ Activismo empresarial
- ▶ Innovación abierta
- ▶ Modelo de servificación e intercambio de activos y servicios
- ▶ Finanzas sostenibles
- ▶ Protección de los derechos humanos

Digitalización de la economía y la sociedad

- ▶ Sustitución electrónica de las comunicaciones postales
- ▶ *Blockchain* y *Big Data*
- ▶ *5G*, *IoT* y gemelos digitales
- ▶ Inteligencia artificial
- ▶ *Cloud computing* y *edge computing*
- ▶ Ciberseguridad y privacidad
- ▶ *Quick e-commerce* y omnicanalidad
- ▶ Metaverso y realidad extendida
- ▶ Conducción autónoma, drones y robotización

Evolución regulatoria y geopolítica

- ▶ Cambios regulatorios nacionales e internacionales
- ▶ Incertidumbre macroeconómica
- ▶ Riesgos geopolíticos y conflictos bélicos
- ▶ Transformación del marco fiscal y aduanero
- ▶ Proteccionismo económico
- ▶ Tensiones políticas, polarización y fortalecimiento de las democracias





Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-12, 2-14, 3-1, 3-2

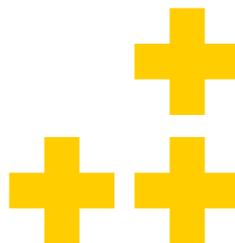
Los contenidos del Estado de información no financiera (EINF) del Grupo Correos corresponden al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, abarcando las principales actividades de Correos y las filiales Correos Express, Correos Express Portugal y Correos Telecom.

El Estado de información no financiera del Grupo Correos atiende a los **requerimientos de información de la Ley 11/2018²¹**, 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.

Tras su revisión por todas las áreas directivas del Grupo Correos, también de acuerdo a la Ley 11/2018, este Estado de información no financiera es presentado para su aprobación, como punto separado del orden del día, en la Junta general de accionistas

de Correos. Asimismo, sus contenidos son sometidos a una **verificación externa independiente**, conforme a lo requerido por la citada Ley.

La determinación de los asuntos relevantes y su alcance para la elaboración del Estado de información no financiera se basa en un **proceso periódico de reflexión interno y externo, que permite identificar y priorizar las cuestiones económicas, sociales, medioambientales y de gobierno con mayor impacto** sobre la evolución financiera del Grupo y sobre los grupos de interés.



²¹Ley 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.



El último de estos análisis, concluido en enero de 2023 y realizado por primera vez con el enfoque de **dobles materialidad** (de acuerdo a los requisitos de la Directiva de información corporativa sobre sostenibilidad²² y su Reglamento Delegado 2023/2772²³), comprendió:

- ▶ La identificación de tendencias, requerimientos de información legales y voluntarios, referencias sectoriales y opiniones de expertos, entre otras fuentes de información, contrastadas con el mapa de riesgos corporativo y el Modelo de alineación con los ODS.
- ▶ La realización de consultas a representantes de la alta dirección del Grupo, empleados, accionista, sector público, clientes y proveedores para la valoración externa e interna de los principales impactos del Grupo sobre los asuntos identificados y los efectos reales o potenciales de estos mismos asuntos sobre la estrategia y desempeño financiero del Grupo. Los resultados de este análisis fueron presentados y validados por la alta dirección.

- ▶ La ponderación de los asuntos a partir de los resultados de dichas consultas y su reflejo en una matriz de doble materialidad.

De este análisis de materialidad se concluyó que, según los grupos de interés del Grupo Correos, **los cinco asuntos sobre los que las actividades empresariales ejercen un mayor impacto, positivo o negativo, en su entorno** son la transparencia, ética y lucha contra la corrupción; la seguridad del servicio y la ciberseguridad; la seguridad, salud y bienestar; la contribución a la comunidad y economía local; y la innovación, nuevas tecnologías y transformación digital.

Asimismo, el análisis mostró que los **cinco asuntos que poseen un mayor potencial de influencia sobre el desarrollo, desempeño y posición financiera** del Grupo, a corto, medio y largo plazo, son la diversificación e internacionalización; la sostenibilidad empresarial; la respuesta al cambio climático; la eficiencia energética y edificios sostenibles; y la seguridad del servicio y ciberseguridad.

De la evaluación conjunta de los asuntos con mayor impacto sobre los grupos de interés (impacto de la actividad empresarial en el entorno) y los que ejercen mayor influencia sobre el desempeño financiero de la compañía (impacto del entorno en la actividad empresarial) se estableció su **posicionamiento en la matriz de materialidad**. Estos asuntos han sido incorporados en los contenidos del presente Estado de información no financiera y del Informe anual integrado 2023, cuya publicación está prevista en junio de 2024.

Los 20 temas que conforman la matriz de materialidad fueron valorados con una relevancia moderada, media o alta por todos los grupos de interés, considerándose 13 de ellos como prioritarios. Estos **13 asuntos prioritarios están contemplados en el Plan Director de Sostenibilidad** y están estrechamente ligados con la visión y propósito de la compañía.



²²Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) No. 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.

²³Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión de 31 de julio de 2023 por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.



Matriz de doble materialidad





Asuntos prioritarios

Ambiental	Social	Gobierno	Económico
 <p>Respuesta al cambio climático</p>	 <p>Seguridad del servicio y ciberseguridad</p>	 <p>Gestión de riesgos</p>	 <p>Diversificación e internacionalización</p>
 <p>Eficiencia energética y edificios sostenibles</p>	 <p>Satisfacción y compromiso con los clientes</p>	 <p>Transparencia, ética y lucha contra la corrupción</p>	 <p>Sostenibilidad empresarial</p>
 <p>Movilidad sostenible y calidad del aire</p>	 <p>Atracción y retención del talento</p>		 <p>Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital</p>
	 <p>Seguridad, salud y bienestar</p>		
	 <p>Contribución a la comunidad y economía local</p>		



Asunto	Capítulo del informe	Impacto sobre negocio o grupos de interés
● Diversificación e internacionalización	Entorno de negocio y tendencias. Estrategia. Informe anual integrado	Máximo
● Sostenibilidad empresarial	Entorno de negocio y tendencias. Estrategia. Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Informe anual integrado	Máximo
● Respuesta al cambio climático	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	Máximo
● Eficiencia energética y edificios sostenibles	Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	Máximo
● Seguridad del servicio y ciberseguridad	Gestión de riesgos y oportunidades. Clientes y usuarios	Alto
● Satisfacción y compromiso con los clientes	Clientes y usuarios	Alto
● Movilidad sostenible y calidad del aire	Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	Alto
● Gestión de riesgos	Gestión de riesgos y oportunidades. Conducta empresarial	Alto
● Transparencia, ética y lucha contra la corrupción	Marco de la sostenibilidad. Conducta empresarial	Alto
● Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Informe anual integrado	Alto
● Atracción y retención del talento	Nuestro equipo	Alto
● Seguridad, salud y bienestar	Nuestro equipo	Alto
● Contribución a la comunidad y economía local	Nuestro equipo. Cadena de valor. Clientes y usuarios	Alto
● Contratación responsable	Cadena de valor	Medio
● Gobierno responsable	Conducta empresarial	Medio
● Eco diseño, economía circular y gestión sostenible de recursos y residuos	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	Medio
● Competencia leal e influencia responsable	Conducta empresarial	Medio
● Protección y preservación de la biodiversidad	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	Medio
● Derechos humanos	Cadena de valor. Conducta empresarial	Moderado
● Diversidad, igualdad, inclusión y dialogo social	Nuestro equipo	Moderado



Relación con los grupos de interés

GRI 2-29

El Grupo Correos mantiene con sus grupos de interés una **relación de confianza y transparencia** basada en el diálogo continuo, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los compromisos asumidos.

Por la naturaleza, características, dimensiones y potenciales impactos del Grupo, sus **grupos de interés** son heterogéneos y numerosos, siendo los más relevantes (y que engloban, a su vez, a diversos subgrupos) su accionista, empleados, clientes y otros representantes de la sociedad, como ciudadanos, reguladores o tercer sector. Las empresas del Grupo cuentan con diferentes canales de comunicación con todos ellos.

Las opiniones y requerimientos de los grupos de interés pueden ser tanto convergentes como divergentes. En esta interacción, el Grupo, como integrante del sector público, procura en todo momento **conjugar su misión y objetivos empresariales con la protección de los intereses de la ciudadanía.**





Los principales canales de comunicación con los grupos de interés del Grupo Correos



Accionistas

- ▶ Junta General de Accionistas
- ▶ Consejo de Administración
- ▶ Plan operativo anual y plan a medio plazo
- ▶ Plan anual de auditoría
- ▶ Informe anual integrado
- ▶ Intranet/web corporativas
- ▶ Correo electrónico
- ▶ Reuniones
- ▶ Canal ético
- ▶ Asociaciones y proyectos colaborativos
- ▶ Notas de prensa, reportajes y entrevistas



Empleados

- ▶ Informe anual integrado
- ▶ Intranet/web corporativas
- ▶ Correo electrónico
- ▶ Mensajes SMS y WhatsApp
- ▶ Cartas personalizadas
- ▶ Notas internas informativas
- ▶ Reuniones
- ▶ Encuentros informales
- ▶ Acciones formativas
- ▶ Boletines y encuestas
- ▶ Buzones de sugerencias
- ▶ Programas de participación
- ▶ Canal ético
- ▶ Redes sociales
- ▶ Comités de representación
- ▶ Asociaciones y proyectos colaborativos
- ▶ Notas de prensa, reportajes y entrevistas



Clientes

- ▶ Informe anual integrado
- ▶ Intranet/web corporativas
- ▶ Correo electrónico
- ▶ Mensajes SMS y WhatsApp
- ▶ Reuniones
- ▶ Encuentros informales
- ▶ Boletines y encuestas
- ▶ Buzones de sugerencias
- ▶ Canal ético
- ▶ Redes sociales
- ▶ Canales y puntos de atención al cliente
- ▶ Ferias, foros y otros encuentros
- ▶ Campañas de publicidad y *branded content*
- ▶ Asociaciones y proyectos colaborativos
- ▶ Notas de prensa, reportajes y entrevistas
- ▶ Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)



Sociedad

- ▶ Informe anual integrado
- ▶ Intranet/web corporativas
- ▶ Correo electrónico
- ▶ Reuniones
- ▶ Encuentros informales
- ▶ Canal ético
- ▶ Redes sociales
- ▶ Canales y puntos de atención al cliente
- ▶ Ferias, foros y otros encuentros
- ▶ Campañas de publicidad y *branded content*
- ▶ Asociaciones y proyectos colaborativos
- ▶ Notas de prensa, reportajes y entrevistas
- ▶ Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)



Los **canales digitales** permiten establecer un **vínculo cercano e inmediato** con los grupos de interés. En 2023 los **seguidores en los perfiles en redes sociales de Correos** crecieron un **6,4%**, hasta 405.409, y **los de Correos Express un 16,2%**, alcanzando la cifra de 46.162 personas. Igualmente Correos Telecom incrementó sus seguidores en las redes en las que está presente (LinkedIn, Facebook, Instagram y Twitter), mientras que Correos Express Portugal estrenó su perfil en LinkedIn.

Presencia en redes sociales de Correos y Correos Express



LinkedIn

55.092

Seguidores **+8,7%**



X

66.059

Seguidores **+4,2%**



@CorreosAtiende

44.910

Seguidores **+12,2%**



YouTube

15.200

Seguidores **+3,5%**



Instagram

48.844

Seguidores **+14,7%**



Instagram Correos Market

9.544

Seguidores **+11,9%**



Facebook

165.760

Seguidores **+2,9%**



LinkedIn

27.213

Seguidores **+12,8%**



X

16.700

Seguidores **+7,1%**



YouTube

972

Seguidores **+20,9%**



Instagram

902

Seguidores



Facebook

375

Seguidores





Las **campañas** de Correos que alcanzaron una **mayor notoriedad**, tanto en redes sociales como en otros medios físicos y digitales, fueron:

- ▶ **Visit Correos**, que destacaba cómo las oficinas son uno de los destinos más visitados de España e invitaba al público a conocer la amplia gama de productos y servicios que ofertan.
- ▶ **12 de octubre**, que con el lema "Facilitarte la vida, vivas donde vivas. Eso es hacer país", recordaba la labor que realizan los profesionales de Correos todos los días, acercando los servicios a todos los ciudadanos y ciudadanas.
- ▶ **Envíos responsables**, que coincidiendo con el *Black Friday*, invitaba a reflexionar con la campaña Sirenas sobre el impacto ambiental del uso excesivo de la paquetería urgente, para promover una utilización responsable de este servicio.
- ▶ **#8M Todo el Año**, con la que la compañía fomentó la igualdad, desde la filatelia, a través de los sellos dedicados a mujeres relevantes para la historia moderna del país.

En 2023 creció el volumen de noticias referentes a Correos en medios de comunicación nacionales, regionales y locales, con **62.900 publicaciones y cerca de 27.800 millones de impactos de audiencia** en prensa, radio, televisión y medios digitales, un 64% más que el año anterior, con un incremento del 557% en la audiencia alcanzada.

El pasado año tuvieron especial relevancia las comunicaciones sobre el **voto por correo** para las elecciones generales, autonómicas y municipales, cuyo impacto en medios de comunicación fue especialmente alto en relación a anteriores convocatorias electorales.

Otro de los temas que más atención mediática generó fue el desarrollo de la **convocatoria de empleo**, con gran repercusión local. Los asuntos abordados en los distintos canales de comunicación incluyeron también informaciones sobre servicios a la ciudadanía, soluciones digitales, **ciberseguridad**, así como emisiones y presentaciones **filatélicas**.

Correos difundió 129 notas de prensa nacionales, un 30% más que en 2022, que **generaron cerca de 12.000 informaciones publicadas en medios**, así como **1.445 notas de áreas territoriales**, reflejadas



en más de 8.000 publicaciones, tanto en medios impresos y digitales, como en cadenas de radio y televisión.

De este modo, la compañía divulgó el desarrollo de productos y servicios, especialmente financieros, con la ampliación de los acuerdos con entidades bancarias para la prestación de **Correos Cash** o las **Tarjetas Correos Prepago**. Tanto Correos como Correos Express dieron a conocer también sus **avances en movilidad sostenible**, con la incorporación de vehículos con combustibles alternativos o rutas de transporte cero emisiones.

Otros asuntos comunicados por **Correos Express** incluyeron la presentación del estudio **realizado por la filial sobre el comercio electrónico**, sus soluciones comerciales para las necesidades de distintos sectores o el desarrollo del programa "Jóvenes talentos". Los principales temas divulgados por **Correos Express Portugal** y **Correos Telecom** estuvieron

relacionados con su oferta comercial y con la actualidad tecnológica, en el caso de los perfiles de esta última filial.

Por otra parte, Correos fue por cuarto año consecutivo el **operador logístico oficial de La Vuelta**, siendo responsable del desplazamiento del material a lo largo de los más de 3.000 kilómetros de la prueba ciclista, en sus 42 sedes. Además, entregó el Premio al mejor equipo y participó en el Parque Vuelta de cada etapa, dando a conocer sus productos y servicios a la ciudadanía. Adicionalmente colaboró con la **Federación Española de Baloncesto, la Real Federación Española de Balonmano, el Hipódromo de la Zarzuela, el Teatro Real y la Real Academia Española**.

De igual modo, Correos Express participó nuevamente en las campañas realizadas por la **Asociación Visión y Vida para concienciar sobre la importancia de la salud visual** y fue proveedor logístico de la carrera San Silvestre Vallecana 2023.

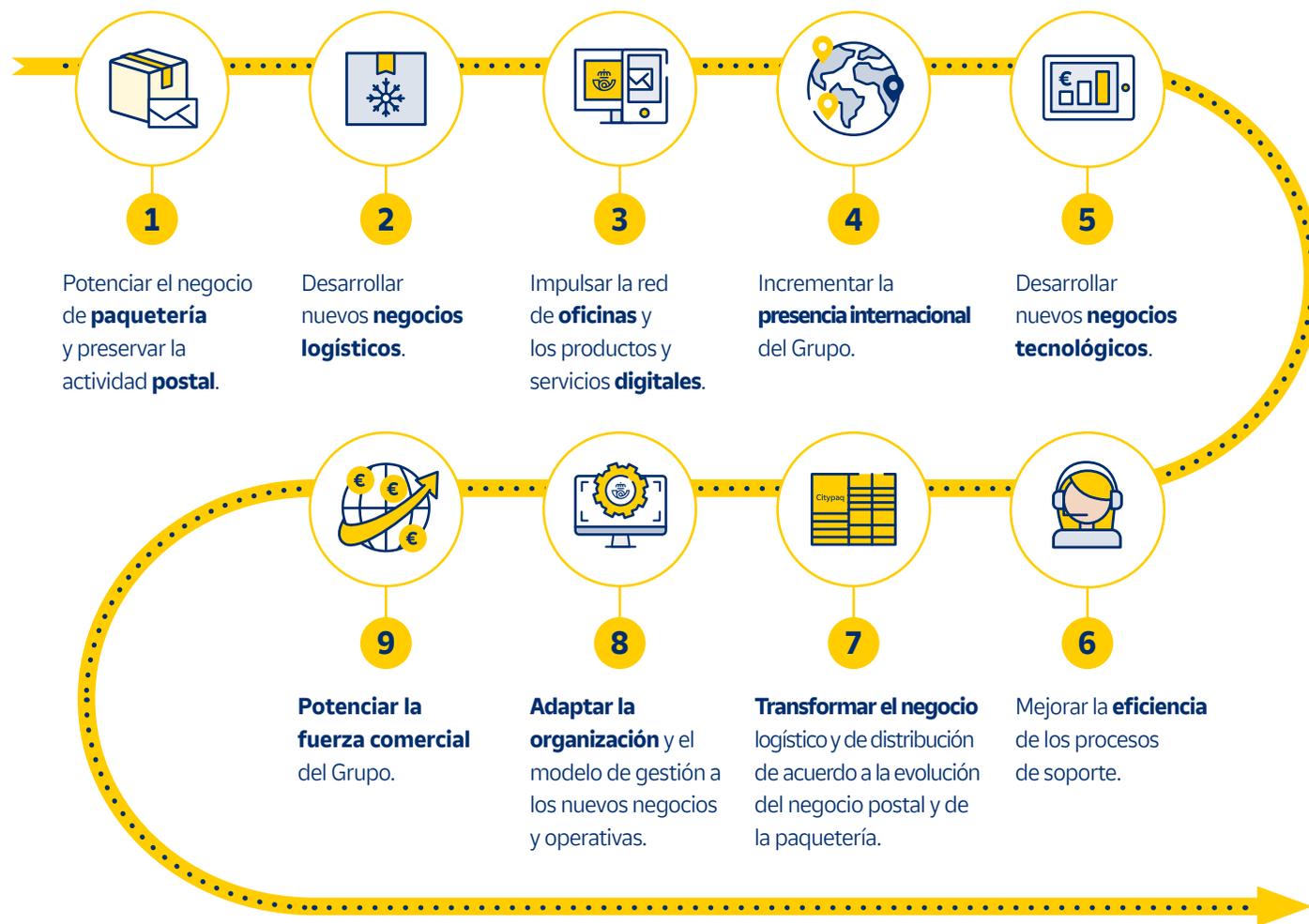


Estrategia

El pasado ejercicio el Grupo Correos concluyó el desarrollo del Plan Futuro 2020-2023, que se sustentaba en 9 directrices.

El plan comprendía 62 líneas de trabajo, destinadas a incrementar los ingresos, mejorar la eficiencia y posicionar al Grupo como operador de referencia en el mercado de la paquetería, a través de la diversificación de la oferta, la digitalización y automatización de procesos o la potenciación de las sinergias entre Correos y sus filiales.

El nuevo proyecto de Plan Estratégico 2024-2027 fue presentado al Consejo de Administración de Correos a finales de 2023. Esta hoja de ruta para los próximos cuatro años tiene como objetivo reforzar la transformación de la compañía, con el doble objetivo de afrontar los nuevos retos de los mercados en los que operan las empresas del Grupo y seguir garantizando una prestación del servicio postal universal de calidad.



Gestión de riesgos y oportunidades

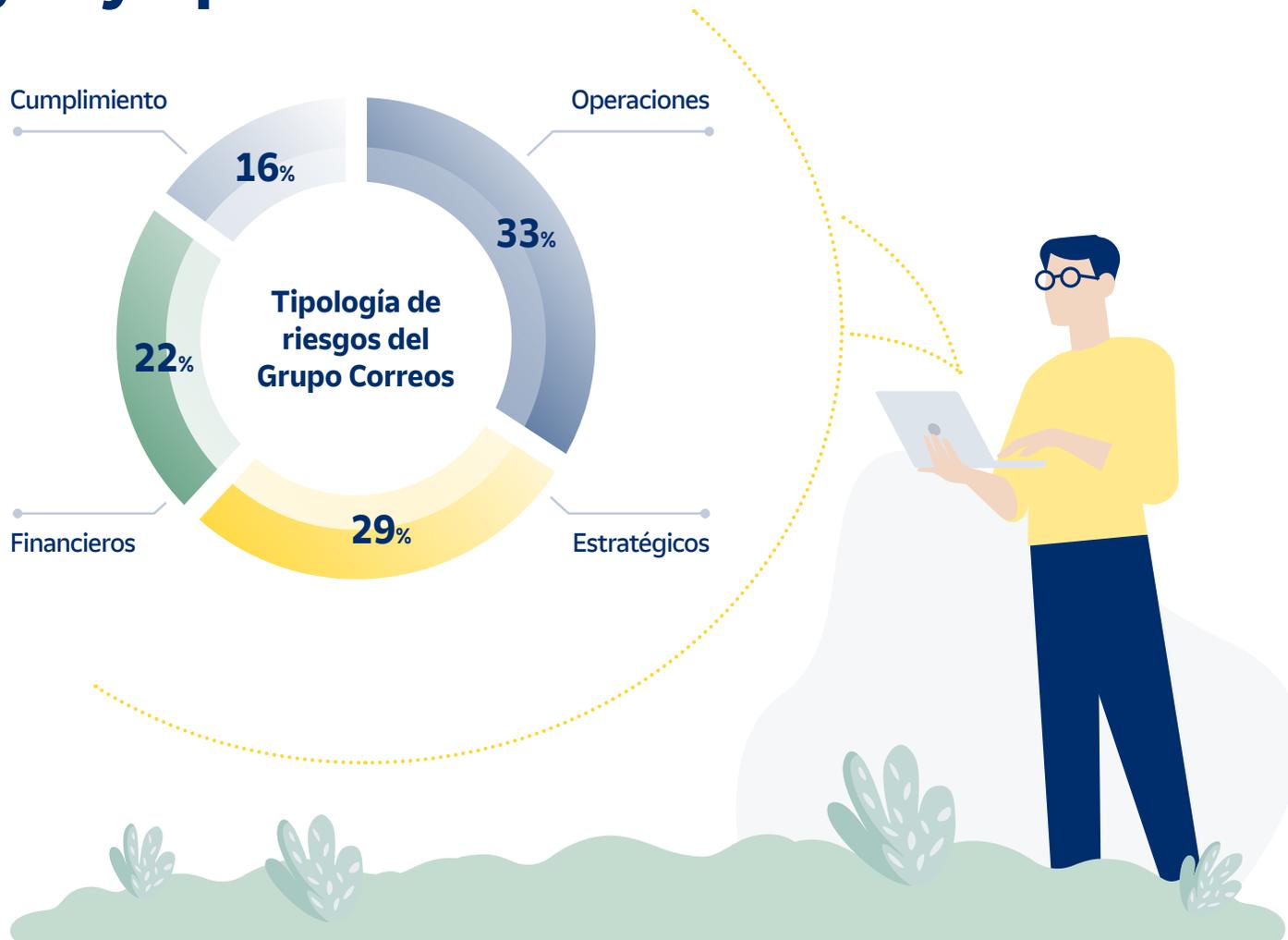
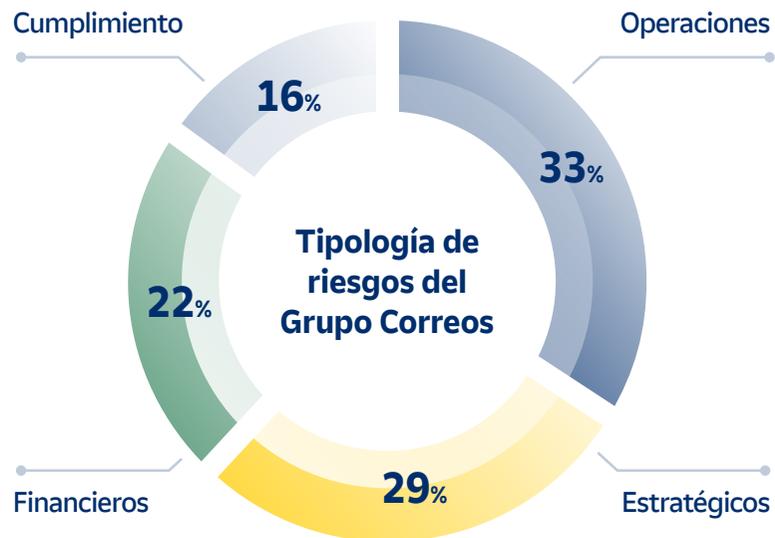
GRI 2-12, 2-13, 2-23, 2-24, 3-3

El Grupo Correos dispone de un **sistema de control y gestión de riesgos**, basado en el **marco internacional COSO**, orientado a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización.

El Grupo cuenta con una Política de control y gestión de riesgos corporativos y un **Comité de Riesgos**, de carácter transversal, para el seguimiento integral y la coordinación de los planes de contingencia, que aseguren la continuidad del negocio.

La compañía promueve una cultura corporativa de mitigación de riesgos, a través de una estructura de gestores y responsables de riesgos, de los que 359 recibieron formación específica el pasado ejercicio.

En 2023 se actualizó el mapa de riesgos corporativos y se presentó a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Correos, previa aprobación del Comité de Riesgos.





El mapa de riesgos del Grupo contiene un total de **45 riesgos**, de los que 20 han sido catalogados como críticos, para asegurar así su adecuada gestión. Estos riesgos se agrupan en las siguientes categorías:

▶ **Riesgo estratégico:** Obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, un mercado altamente competitivo, la evolución del entorno económico, la protección y rentabilización de la innovación o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.



▶ **Riesgo operativo:** Responde 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, a la cadena de suministro o a los desafíos de la gestión de los datos personales y la ciberseguridad.



▶ **Riesgo de cumplimiento:** Asociado 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.



▶ **Riesgo financiero:** Incluye los riesgos de liquidez, morosidad y crédito, que a su vez comprenden los asociados al tipo de interés y tipo de cambio, así como a la fijación de precios y tarifas.



▶ **Riesgo laboral:** Vinculado a ser uno de los principales empleadores del país, a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional, a las dificultades asociadas a los procedimientos de contratación, a la seguridad y salud laboral, a la capacidad de retención del talento o al respeto de los derechos humanos y las normativas laborales en la cadena de suministro.



▶ **Riesgo medioambiental y climático:** Debido al impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, así como las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por España y la Unión Europea.



▶ **Riesgo reputacional:** Asociado a cambios imprevistos en las relaciones y expectativas de los distintos grupos de interés y a la correcta comunicación empresarial.



Marco de la sostenibilidad

GRI 2-12, 2-17, 2-23, 3-3, ODS 8, 9, 11, 12, 13

Plan Director de Sostenibilidad

En 2023 el Comité de Dirección de Correos aprobó el nuevo **Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025**, que recoge las ambiciones, líneas de actuación y metas de la compañía para los próximos años, con la finalidad de avanzar en la **transición hacia un modelo de negocio más sostenible, desde el punto de vista económico, social, medioambiental y de gobernanza**. Por ello, este programa está estructurado en **cuatro pilares: ambiental, social, gobierno y económico**, entendiéndose que los aspectos de la sostenibilidad deben estar interrelacionados y estrechamente ligados al desarrollo de las actividades empresariales.

Así, cada uno de los pilares persigue tres metas a alcanzar en 2025 y cada meta se relaciona con un área estratégica. Para el desarrollo de estas **12 áreas estratégicas**, se identifican 34 líneas de trabajo con objetivos específicos, actividades a realizar

e indicadores de desempeño. Todo ello **alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) impulsados por Naciones Unidas y apoyado en cinco palancas: movilidad, eficiencia energética de edificios, negocio, personas y gobierno, aspectos que se han tenido en cuenta a la hora de definir los principales impactos de las acciones a desarrollar.

De acuerdo con la estructura de gobernanza aprobada por el Consejo de Administración de Correos, en 2023 **se constituyó el Comité ESG**, instrumento de carácter transversal, cuyo objetivo es impulsar las líneas de trabajo establecidas en el Plan Director de Sostenibilidad, mediante la acción coordinada e integrada de todas las áreas de la compañía. A partir de 2024 este Comité reportará trimestralmente al Comité de Dirección de Correos sobre los avances en cada una de las áreas estratégicas del Plan.





Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025



Modelo de alineación con los ODS

Correos es una de las principales empresas empleadoras en España y tiene encomendada la prestación de un servicio público esencial para el desarrollo social y la vertebración del territorio. Por este motivo, considera que puede desempeñar un papel muy relevante en la consecución de la Agenda 2030. En consecuencia, la compañía ha identificado su potencial aportación a cada uno de los Objetivos de Desarrollo

Sostenible, a fin de **priorizar aquellos en los que su actuación puede tener mayor repercusión sobre su cumplimiento.**

La compañía aspira a desarrollar actividades con un elevado **impacto social y medioambiental positivo**, que no solo permitan satisfacer las necesidades de comunicación y negocio de ciudadanos y empresas, sino también proporcionar respuestas innovadoras a los grandes retos sociales y medioambientales, como el cambio climático, la exclusión financiera, la brecha digital, la despoblación o la desaparición de servicios en los entornos rurales.

El **Modelo de alineación con los ODS**, aprobado por el Consejo de Administración de Correos en 2022, integra las principales políticas y define las prioridades a corto y medio plazo en la gestión de los aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza, en respuesta a la transformación del modelo de negocio, la evolución del mercado, los cambios regulatorios y los nuevos riesgos y oportunidades emergentes, vinculados a los principales retos de la sociedad y el planeta.





Modelo de alineación con los ODS

Personas y planeta en el centro



- 
Locales
- 
Neutros
- 
Circulares
- 
Movilidad inteligente



- Negocio e innovación social**
 Soluciones e-local
 Servicios de proximidad
 Productos activistas
 
- Gestión sostenible**
 Movilidad
 Circularidad
 Cambio climático
 
- Compromiso con la comunidad**
 Compromiso social
 Voluntariado corporativo
 



El Modelo contempla tres ejes de actuación prioritarios, transversales y vinculados directamente a la estrategia de la compañía y al Plan Director de Sostenibilidad, que actúan como las principales palancas para generar mayores impactos positivos sobre los distintos grupos de interés y sobre la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**:

- ▶ **Negocio e innovación social**, a través de la comercialización de servicios de proximidad, de soluciones e-local y de productos circulares, neutros y activistas.
- ▶ **Gestión sostenible** de los recursos optimizando el uso de la energía y

reduciendo las emisiones, con una flota de vehículos con combustibles alternativos, promoviendo la economía circular y las acciones para ser “residuo cero”.

- ▶ **Compromiso con la comunidad**, a través de actuaciones sociales y medioambientales con impacto local, en colaboración con diversas asociaciones y entidades, así como mediante el voluntariado corporativo.

Estos tres ejes tienen como objetivo transversal aportar **respuestas al reto demográfico** del país, acercando los servicios públicos a la ciudadanía, tanto en entornos urbanos como rurales.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Correos favorece la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de **manera estratégica**, a través de la prestación del servicio postal universal y otros servicios de utilidad para la ciudadanía en todo el territorio (**ODS 9. Industria, innovación e infraestructura** y su meta 9.1, así como **ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles** y sus metas 11.1 y 11.6), destinando para ello infraestructuras, recursos y capital humano, con una de las mayores fuerzas laborales de España (**ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico** y su meta 8.2.).

Adicionalmente, realiza una **aportación relevante** al tejido empresarial promoviendo la contratación pública sostenible y el consumo de proximidad (**ODS 12. Producción y consumo responsables** y su meta 12.7), a través de servicios como Correos Market y de su propio aprovisionamiento. Correos cuenta además con una de las mayores flotas sostenibles del sector (**ODS 13. Acción por el clima** y su meta 13.2), liderando los esfuerzos de descarbonización del sector en España.



Contribución de nuestro negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Aportación estratégica

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Aportación estratégica

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Aportación estratégica

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Aportación relevante

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Aportación relevante

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

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

- ▶ Generación de **empleo estable y de calidad**
- ▶ **Formación**
- ▶ **Desarrollo profesional**
- ▶ **Gestión del talento**
- ▶ **Seguridad y salud laboral**
- ▶ Entorno de **trabajo diverso e inclusivo**

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

- ▶ Fomento del **emprendimiento:** espacios **Correoslabs** y **Reto Lehnica**
- ▶ Infraestructuras para el **comercio internacional**
- ▶ **Capilaridad territorial** y acercamiento de los servicios públicos
- ▶ **Servicios financieros** y de la **Administración** en oficinas y a domicilio frente a la exclusión financiera y la brecha digital
- ▶ Servicios de telecomunicaciones para la **accesibilidad digital** de la población

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**
- ▶ **Medios de pagos fiables y cercanos** a la ciudadanía
- ▶ **Vehículos eléctricos** y con combustibles alternativos
- ▶ **Movilidad sostenible** y mejora de la calidad del aire de las ciudades
- ▶ **Sostenibilidad de las rutas** externas de transporte terrestre
- ▶ **Proyecto europeo SENATOR** para un modelo logístico urbano más eficiente

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

- ▶ **Plan de acción de economía circular**
- ▶ **Contratación sostenible**
- ▶ **Envíos responsables**
- ▶ **Correos Market**
- ▶ Consumo responsable: **Línea Bosques**
- ▶ **Redondeo con impacto**
- ▶ **Camino de Santiago sostenible**

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

- ▶ **Eficiencia energética**
- ▶ Adquisición de **energía eléctrica 100% renovable** y autoconsumo solar
- ▶ **Correos Compensa** para la neutralización de emisiones
- ▶ **Proyecto SMMS de International Post Corporation** para mejorar el desempeño en sostenibilidad
- ▶ **Sensibilización sobre el cambio climático**

Compromisos 2030

Las políticas contempladas en el Modelo de alineación con los ODS y las líneas de actuación recogidas en el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025 contribuyen también a la consecución de los **Compromisos 2030 de Correos**, asumidos por la compañía en 2019, coincidiendo con la Cumbre del Clima celebrada en Madrid, y que persiguen multiplicar la acción empresarial frente al cambio climático y los desafíos sociales.

Estos objetivos para 2030 son **neutralizar las emisiones** de la actividad, adoptar la circularidad para ser una empresa que genere "**residuo cero**", impulsar la **movilidad inteligente** para que el 50% de la flota utilice tecnologías alternativas a los combustibles fósiles y generar "**valor local**", aumentando la diversidad de productos sostenibles y apoyando a negocios locales a través de las soluciones e-local.

Compromisos 2030



Locales

Generar valor local



Neutros

Neutralizar las emisiones de CO₂ de nuestra actividad



Circulares

Adoptar la economía circular para ser "residuo cero"



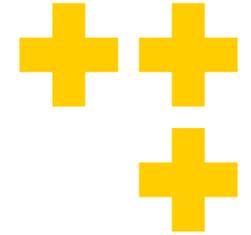
Movilidad inteligente

Asegurar que al menos el 50% de la flota utilice tecnologías alternativas a los combustibles fósiles





Información medioambiental



Abordando los desafíos para el planeta

- ▶ Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente





Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente

GRI 2-25, 3-3, 301-1, 302-4, 305-5, 305-7, 308-2, ODS 11, 12, 13, 15

La estrategia medioambiental definida en el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025 se apoya en tres pilares, que contribuyen a la consecución de los Compromisos 2030 de Correos: la movilidad sostenible, la reducción y neutralización del carbono para hacer frente al cambio climático y la adopción de un modelo de circularidad.

Las actuaciones desarrolladas en estos tres ámbitos se orientan, tanto a mitigar los **principales impactos de la compañía** sobre el medio ambiente, como a impulsar las oportunidades que emergen para liderar la transición ecológica del sector del transporte y facilitar la implantación de una economía circular.





Los impactos y oportunidades de la empresa son evaluados anualmente y contrastados con los principales marcos de referencia internacionales (Acuerdo de París, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Verde Europeo, *Fit for 55.*) y nacionales (Plan nacional integrado de energía y clima, Ley de cambio climático y transición energética, así como otras normativas, iniciativas y colaboraciones empresariales).

De esta forma, los planes e inversiones de Correos en esta materia son orientados hacia aquellas iniciativas susceptibles de permitir una mayor mitigación del riesgo, maximizando de esta manera el principio de precaución.

Procedimientos de gestión ambiental

Los sistemas de gestión ambiental de las empresas del Grupo Correos permiten la planificación, priorización y seguimiento de las líneas de actuación a desarrollar, así como la vigilancia y evaluación de los riesgos y oportunidades en este ámbito.

Los impactos más relevantes en los respectivos ámbitos de actividad de las filiales del Grupo son:

- ▶ El consumo de recursos naturales, así como la generación de residuos y emisiones en sus centros de trabajo, en el caso de Correos Express y Correos Express Portugal.
- ▶ 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 2023 los sistemas de gestión ambiental estaban **certificados de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015** "Sistemas de gestión medioambiental":

- ▶ En 24 centros y oficinas de Correos. ▶
- ▶ En 6 centros operativos de Correos Express. ▶
- ▶ En Correos Telecom, aplicado al negocio de comercialización, diseño, operación y mantenimiento de la red de infraestructuras de telecomunicaciones de fibra. ▶

En lo relativo a la **reducción de emisiones de CO₂, la monitorización** de las medidas implantadas se basa también en:

- ▶ La **verificación** de las mediciones de emisiones de CO₂ de acuerdo a la norma **UNE-EN ISO 14064: 2019** "Gases de efecto invernadero", tanto de Correos como de Correos Express.
- ▶ La **inscripción de Correos y Correos Express 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, así como la obtención del sello "Calculo, Reduzco, Compenso" por parte de Correos.
- ▶ La comunicación voluntaria de emisiones a **CDP**, marco internacional de medición del desempeño climático, en el que **Correos mantuvo la categoría B**.
- ▶ El **uso de la herramienta de diagnóstico** y seguimiento medioambiental *Online Solution for Carbon Analysis and Reporting (OSCAR)* de la Unión Postal Universal.



Desempeño sostenible del sector postal

Correos está adherido al **programa Sustainability Measurement and Management System (SMMS)**, promovido por International Post Corporation, asociación que agrupa a los principales operadores postales a nivel mundial. Esta iniciativa persigue mejorar el desempeño en sostenibilidad de los correos. Para ello, evalúa anualmente sus resultados en **siete ámbitos de actuación** que están, a su vez, **alineados con los cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible más relevantes para el sector postal**, impulsando su consecución.

El programa SMMS es la evolución del proyecto *Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS)*, creado en 2008. En ese marco precedente, Correos y el resto de los operadores participantes asumieron un compromiso inicial de reducción del 20% de sus emisiones de CO₂. Tras alcanzarlo en 2014, se fijó una nueva meta para 2025, que constituyó el **primer objetivo sectorial en ser reconocido por Science Based Targets initiative (SBTi)** como basado en la ciencia, para ayudar a evitar el calentamiento global en más de 2°C en el año 2100.

Programa Sustainability Measurement and Management System



7 ámbitos de actuación

1. Salud y seguridad laboral
2. Desarrollo profesional y aprendizaje
3. Economía circular
4. Compra sostenible
5. Eficiencia en el uso de recursos
6. Gestión del cambio climático
7. Calidad del aire



ODS relevantes

- ODS 8.** Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9.** Industria, innovación e infraestructura
- ODS 12.** Producción y consumo responsables
- ODS 13.** Acción por el clima
- ODS 11.** Ciudades y comunidades sostenibles



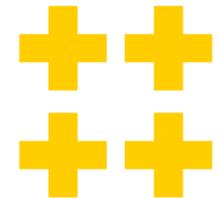


Actualmente los 23 operadores postales que participan en el programa SMMS han asumido diversos **compromisos para 2030**, relacionados con la **reducción de emisiones** (conforme a la iniciativa SBTi), la **eficiencia energética**, la **economía circular** o el **desarrollo profesional y aprendizaje**, entre otros.

El pasado ejercicio Correos **mejoró en 9 puntos porcentuales sus resultados globales** en los aspectos cualitativos de competencia en gestión de la sostenibilidad,

situándose por encima de la media de compañías postales. Las mejores puntuaciones se registraron en las áreas de “Desarrollo profesional y aprendizaje” y “Gestión del cambio climático”, mientras que los asuntos relativos a **“Calidad del aire”** y **“Compra sostenible”** fueron los que **experimentaron un mayor avance**. En 2023 la compañía superó además satisfactoriamente la **auditoría externa** que el programa realiza periódicamente a cada operador postal participante.

Correos también participó el pasado año en otras iniciativas promovidas por International Post Corporation, como la celebración del **Green Postal Day**, fecha en la que se reconocen los avances conseguidos por el sector postal en la reducción de la huella de carbono de su actividad, y en la competición internacional de **conducción eficiente y sostenible** de vehículos eléctricos, **IPC Drivers’ Challenge**, en la que tomaron parte equipos de ocho operadores postales europeos.



Objetivos 2030 del programa SMMS

▶ 50% de reducción de las emisiones de CO₂ de alcance 1 y 2

▶ 50% de flota integrada por vehículos de combustibles alternativos, siendo al menos el 25% vehículos eléctricos

▶ 75% de consumo de energía en edificios propios de fuentes renovables

▶ 50% de los embalajes vendidos que sean reutilizables, reciclables o compostables

▶ 75% de los residuos reciclados o reutilizados





Adaptación y mitigación del cambio climático

GRI 302-4

Correos ha identificado los riesgos derivados del cambio climático en su cadena de valor, tanto físicos²⁴ como de transición²⁵. La evaluación de estos riesgos ha sido realizada teniendo en cuenta las proyecciones climáticas para España establecidas según el **escenario base RCP 8.5** del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC).

Este escenario climático considera un aumento constante de las emisiones de gases de efecto invernadero y representa el modelo más pesimista de los contemplados por IPCC. Su elección responde 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.

A partir de este escenario, en la región mediterránea se prevén para 2100

incrementos medios de la temperatura de entre 3,8°C y 6,0°C, reducciones de precipitaciones (más acusadas en el sur de la región) de entre el 12% y el 24% y, al mismo tiempo, un aumento de los episodios tormentosos extremos, a lo que se sumaría un aumento del nivel del mar cercano a 1 metro. Así, **España es ya uno de los países europeos más expuestos** a episodios de sequías y fenómenos meteorológicos extremos.

La Unión Europea ha establecido objetivos ambiciosos para mitigar el cambio climático y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París. La **Ley Europea del Clima** recoge el compromiso de reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero en al menos un 55% para 2030 y lograr la neutralidad climática para el año 2050. Para alcanzar estos objetivos, la colaboración de las empresas es imprescindible.

En España, el **transporte por carretera** es responsable de un 28% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero²⁶, siendo el sector económico con mayor aportación. El **Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030** sostiene que la principal palanca de descarbonización de esta actividad es la sustitución de los modos de transporte, con una mayor presencia de energías renovables y biocarburantes avanzados y la adaptación de la movilidad urbana (con la configuración de zonas de bajas emisiones).



²⁴Los riesgos físicos son aquellos provocados directamente por elementos meteorológicos o climáticos, como temperaturas extremas o precipitaciones intensas, que pueden afectar a las personas (clientes y empleados), a los medios de transporte o a las infraestructuras operativas y de atención al público de la empresa.

²⁵Los riesgos de transición se derivan de los cambios en el contexto normativo, tecnológico o de mercado y afectan tanto al transporte, los sistemas tecnológicos y los productos y servicios ofertados, como a la percepción de la compañía por parte de sus grupos de interés.

²⁶Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023).



Huella de carbono de Correos





Más de dos terceras partes de la **huella de carbono de Correos** se corresponden con las **emisiones generadas en la cadena de valor** (alcance 3). En este sentido, los viajes de negocio y los **desplazamientos de las empleadas y empleados a sus puestos de trabajo suponen más del 40%** de las emisiones de CO₂ totales.

Esto se explica por la **extensa cobertura territorial de los servicios** de la compañía, con presencia en todas las poblaciones del país, a través de los puntos de atención y red de distribución, en los que trabaja cerca del 85% de la plantilla. Como resultado, diariamente se produce un elevado volumen de desplazamientos de estos profesionales a sus centros de trabajo, cuya dispersión dificulta la agrupación de traslados o la aplicación de otras medidas para hacer más sostenible su movilidad.

A fin de evaluar cómo se desplazan las trabajadoras y trabajadores hasta su puesto de trabajo y cuáles son sus preferencias para una movilidad más sostenible, en 2023 se realizó una nueva **encuesta de movilidad**, a través de la intranet corporativa, con la que se pretendían identificar los cambios producidos respecto a la anterior consulta

y las soluciones adicionales a implementar. Paralelamente, la empresa realiza el seguimiento de las más recientes propuestas normativas sobre movilidad de empleados, para adaptar su gestión a los nuevos requerimientos.

El segundo componente en importancia de la huella de carbono lo constituyen los desplazamientos de media y larga distancia realizados por los **proveedores de transporte**, en cuya contratación Correos **fomenta la utilización de vehículos sostenibles**. Esta medida se complementa con la transición de la flota propia hacia modos de transporte alternativos a los combustibles fósiles, lo que permite incidir sobre más de la mitad de las emisiones de la compañía.

En consecuencia, las **palancas de descarbonización** identificadas para alcanzar los objetivos de la compañía a medio plazo están relacionadas con:

- ▶ La promoción de **formas más sostenibles de desplazamiento** diario al trabajo.
- ▶ La **sustitución de la flota de transporte**, propia y externa, por alternativas al vehículo de combustión.

▶ El **recorte de las emisiones de la distribución en la última milla**, mediante la optimización de rutas, la eficiencia en la conducción y la disminución de desplazamientos.

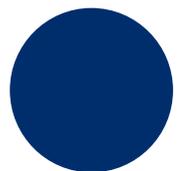
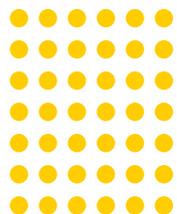
▶ La reducción del **consumo energético de los inmuebles** de uso operativo o administrativo, el autoconsumo eléctrico y el uso de fuentes de energía renovables.

Estas líneas de actuación contribuyen tanto a la mitigación como a la adaptación al cambio climático, en la senda del compromiso de Correos de neutralizar las emisiones de su actividad para 2030.





“
**Correos compensó
 6.806 toneladas de
 emisiones de CO₂
 mediante Correos
 Compensa.**”



Compensación de la huella de carbono

La reducción de emisiones de CO₂ es la principal herramienta para alcanzar el compromiso de neutralidad en 2030. No obstante, para avanzar más rápidamente hacia ese objetivo se recurre a programas de compensación de emisiones, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones.

Así, el programa **Correos Compensa** permite **neutralizar las emisiones de CO₂** de los envíos realizados por los clientes desde las oficinas, de todos los Envíos responsables y de las generadas en la producción de los embalajes Línea Bosques. Los proyectos seleccionados para la compra de créditos buscan **un triple impacto –ambiental, económico y social–**, en las comunidades en los que se desarrollan, con la generación de nuevas oportunidades de empleo, la mejora de la calidad del aire o del agua, la conservación de la biodiversidad, el acceso a la energía o a los servicios de salud y educación, entre otros.





Eficiencia energética

Por su capilaridad y dimensiones, el Grupo Correos posee centros de trabajo en todo el territorio. Por ello, la optimización de las necesidades energéticas de estos edificios también contribuye a reducir la huella de carbono.

En 2023 se revisó el Plan de actuación para el control del gasto energético, a fin de adaptarlo a los nuevos requerimientos normativos para el sector público, fijando objetivos estratégicos más ambiciosos en materia de ahorro de consumo eléctrico.

El pasado ejercicio se realizaron **auditorías energéticas** en 219 edificios (9% del total de inmuebles) y se inició la implantación de una **plataforma de telegestión energética** en 571 oficinas en todo el territorio, las de mayor consumo energético, que está previsto que concluya en el primer semestre de 2024. Este equipamiento permitirá reducir el consumo en climatización e iluminación (que representan cerca del 75% del consumo energético total de una oficina), con lo que se estima que se obtendrá una disminución del consumo eléctrico superior al 25% en estos establecimientos.

Desde 2018, el 100% de la energía eléctrica adquirida por el Grupo procede de **fuentes de energía totalmente renovables** con garantía de origen. Igualmente, desde 2021 Correos cuenta con **plantas solares fotovoltaicas** para la generación de electricidad, en la modalidad de autoconsumo, en el centro de tratamiento automatizado de Madrid, el de mayores dimensiones de la red, así como en el centro internacional Rampa 7 y en otras dos instalaciones operativas, en Madrid y San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife). En el primer año de explotación, **la energía autogenerada** en el centro de tratamiento de Madrid aportó el **26% de su consumo total**.

Por otra parte, para satisfacer los requerimientos de la flota eléctrica, la compañía disponía al cierre del ejercicio de 2.246 plazas de aparcamiento con **infraestructuras de recarga eléctrica** (539 para vehículos de cuatro ruedas y 1.707 para motocicletas) en centros logísticos o unidades de distribución de todo el territorio, cuya gestión permite optimizar los procesos de carga de los vehículos de reparto.

Plan de actuación para el control del gasto energético



Uso eficiente de la iluminación



Reducción del consumo de climatización



Control energético de los 50 centros de mayor consumo mediante personal especializado



Utilización eficiente de los muelles de carga



Comunicación interna y sensibilización



El Grupo Correos aplica, además, otras medidas de eficiencia energética que incluyen:

- ▶ El fomento de una política de **compra sostenible**, especialmente para los suministros de energía y transporte (en línea con el [Marco de Criterios de Compra Responsable en el Grupo Correos](#)).
- ▶ La sustitución de los **sistemas de iluminación** de los centros por tecnología LED y de los sistemas de climatización por otros más eficientes, así como la implantación de equipamientos para la eficiencia energética en oficinas y centros de Correos y Correos Express.

▶ La **concienciación a empleadas y empleados** mediante:

- La difusión de informes individualizados de consumos energéticos (electricidad, gas natural y gasóleo) de los principales centros de trabajo de Correos, a través de la intranet corporativa, accesible a todos los empleados. Asimismo, Correos Express dispone de un manual de buenas prácticas ambientales para su empleo en todas las delegaciones que cuentan con la certificación UNE-EN ISO 14001:2015.
- La sensibilización ambiental a través de los canales de comunicación interna.
- La formación y el intercambio de mejores prácticas, con iniciativas como el reto "Tod@s somos necesarios contra el cambio climático", lanzado con motivo del Día Internacional contra el Cambio Climático, con el que se invitaba a compartir experiencias para cuidar el planeta y afrontar la crisis climática.





Contaminación y calidad del aire

GRI 305-5, 305-7

El **transporte y reparto de envíos en la última milla** implica la emisión a la atmósfera de CO₂, NO_x, SO_x y partículas. Asimismo, esta actividad representa un **creciente reto para la movilidad en las ciudades**, agravado por el aumento del comercio electrónico y de la demanda de entregas a domicilio.

Las líneas de actuación para la reducción de la contaminación y la mejora de la calidad del aire contempladas por la compañía tienen como finalidad implementar un modelo de movilidad sostenible e inteligente, con acciones dirigidas a acelerar la transición de la flota de transporte, avanzar en el desarrollo de rutas de reparto sostenibles y en la optimización logística, así como abordar la movilidad de los empleados.

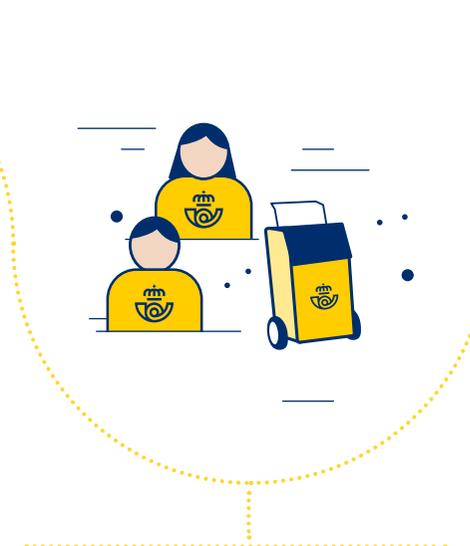


Líneas de actuación para la movilidad corporativa y de empleados



Transición de la flota

Acelerar la transición de la flota de transporte, identificando la configuración idónea de vehículos de reparto para atender las zonas de bajas emisiones de las ciudades y alcanzar el 50% de entregas libres de emisiones en la última milla.



Rutas de reparto sostenibles

Avanzar en el desarrollo de rutas de reparto sostenibles y en la optimización logística, conforme a las necesidades de los clientes.

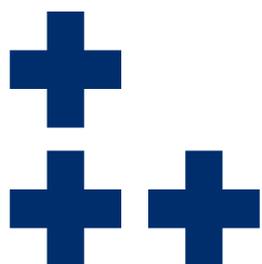


Movilidad de los empleados

Abordar la movilidad sostenible de los más de 50.000 empleados del Grupo en sus desplazamientos al centro de trabajo.



“
Con su flota cero emisiones, Correos contribuye a mejorar la calidad del aire, beneficiando potencialmente a más de 25 millones de ciudadanos.”



Transición de la flota de reparto

Correos se ha consolidado como la compañía con **la mayor flota de cero emisiones** de la Administración y una de las más amplias del sector de la distribución en España. En 2023 disponía de **2.685 vehículos ecológicos** (2.385 **eléctricos (el 17% del total)** y 300 híbridos), tras incorporar durante el pasado año 805 nuevos medios de transporte eléctricos (incluyendo furgonetas, motocicletas de tres ruedas y motocicletas ciberseguras).

Con estas adquisiciones, la compañía continuó avanzando en su compromiso de alcanzar el 25% de vehículos eléctricos y el 50% de flota basada en tecnologías alternativas para 2030.

Correos realiza el reparto con estos medios de transporte sostenible en el **100% de las zonas de bajas emisiones** establecidas en las ciudades españolas de más de 50.000 habitantes, **mejorando la calidad del aire** de estos entornos, con un impacto directo potencial en **25,5 millones de personas**.

Con el fin de adaptar la red de transporte a los actuales y futuros requerimientos

medioambientales, asegurando su compatibilidad con la prestación eficiente de los servicios encomendados, la empresa está desarrollando un proyecto para **diseñar la “flota de reparto del futuro”**.

De este modo, atendiendo a las previsiones de evolución de la actividad, la capacidad de carga de los vehículos, las condiciones del reparto y los compromisos de transición asumidos, se han previsto las necesidades de composición de la flota en el medio y largo plazo. Esta planificación tiene en consideración, además, las fuentes de financiación accesibles y la disponibilidad tecnológica actual.

Así, por ejemplo, para aquellos desplazamientos en los que no sea idóneo el uso de furgonetas o motocicletas (recorridos inferiores a 15 km o superiores a 60 km) se contemplan otros vehículos alternativos. Durante 2023 se realizaron pruebas con **triciclos eléctricos de carga**, con diversas capacidades, en unidades de distribución ordinaria y urgente de Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Dos Hermanas (Sevilla) y la ciudad de Sevilla. Aprovechando también las sinergias con el proyecto europeo **SENATOR**, que lidera 

Correos, se evaluaron estos vehículos en la ciudad de Zaragoza, para la distribución de notificaciones y paquetería.

La compañía valora también **combustibles alternativos**, como el gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC), tanto para la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla. Este tipo de cooperaciones permite examinar otras alternativas tecnológicas al transporte con combustibles fósiles y a la vez ofrece a los proveedores la posibilidad de probar sus soluciones en redes tan exigentes como la de Correos, presente en todo el territorio.

Por su parte, la filial **Correos Express** promueve la contratación de **rutas sostenibles** (mediante bicicletas y motocicletas eléctricas) con proveedores y la utilización de otros medios alternativos como patinetes eléctricos o reparto a pie (andarines).





Movilidad sostenible

Correos es la empresa española que realiza más kilómetros a pie para efectuar la entrega en la última milla (**envíos con entrega cero emisiones**). Otra medida que permite reducir el impacto asociado al transporte es la **disminución de los kilómetros recorridos y del número de desplazamientos** para la entrega efectiva de los envíos, mediante:

- ▶ La utilización de los **cerca de 8.300 puntos de atención y más de 2.200 taquillas inteligentes Citypaq** de Correos, como puntos de admisión y entrega alternativos al domicilio. Esta extensa red, la más accesible del sector, está presente en todo el territorio, **evitando desplazamientos a los ciudadanos**, lo que contribuye a reducir sus emisiones, a la vez que aumenta su comodidad para recibir sus envíos en el horario de su elección.
- ▶ La utilización de sistemas que facilitan la **entrega efectiva al primer intento**, como la *app* **Correos Modify**, con la que el destinatario puede modificar fácilmente la dirección

en la que recibir su envío, para ajustarla a sus necesidades.

- ▶ La **optimización de rutas** mediante sistemas de **sensorización y geolocalización** y tecnologías predictivas, basadas en **inteligencia artificial y Big Data**. La planificación de rutas mediante algoritmos también posibilita **mejoras en los tiempos de entrega (de hasta un 20%), disminución del consumo de combustibles y de la distancia recorrida (hasta un 25%)**, así como reducción del tráfico urbano. Con la finalidad de mejorar la gestión de rutas y la racionalización del uso de los vehículos, en 2023 se inició un proyecto de sensorización del compartimento de carga de las furgonetas de reparto, para monitorizar la eficiencia en el empleo de la capacidad total del vehículo. A su vez, la herramienta de **gestión dinámica del reparto** empleada por Correos Express permite optimizar las zonas de distribución y los recursos consumidos.

Una **conducción eficiente y segura** también posibilita reducir las emisiones y el consumo energético, alargar la vida útil de los

vehículos y disminuir la siniestralidad, para lo que se imparte formación en conducción eficiente a los profesionales de reparto y se emplea **tecnología ADAS (sistemas avanzados de asistencia a la conducción)**. En este último ámbito, Correos continuó el pasado año colaborando con iniciativas como el proyecto *Autonomous Ready Spain*, promovido por la Dirección General de Tráfico y el Ayuntamiento de Barcelona, para la implementación de estos sistemas de ayuda a la conducción.

Además de hacer más eficiente la entrega en la última milla, el Grupo actúa sobre las emisiones generadas por el transporte de media y larga distancia. El uso de los **sistemas dinámicos de adquisición (SDA)** continuó permitiendo la contratación, a través de varios proveedores, de **rutas de transporte con vehículos sostenibles para Correos y Correos Express**, contribuyendo a los objetivos de descarbonización de ambas compañías.

Por último, la **adquisición de energía de origen 100% renovable** para el suministro eléctrico de edificios, centros operativos y unidades de reparto contribuye a crear áreas de reparto de cero emisiones.





Optimización de la logística

La creciente demanda de entrega a domicilio de los envíos de comercio electrónico supone un desafío para la sostenibilidad de las ciudades, siendo frecuente el aumento de la congestión vehicular, la superposición ineficiente de redes de distribución y la atomización del sector en distintas empresas distribuidoras.

Correos trata de contribuir a la solución de estos retos aportando su experiencia y tecnología. Desde 2020 lidera el **proyecto europeo SENATOR** (*Smart Network Operator Platform enabling Shared, Integrated and more Sustainable Urban Freight Logistics*), en el que también participan las filiales Correos Express y Correos Telecom.

Financiado por el marco europeo *Horizon 2020*, está destinado a crear un **nuevo modelo logístico urbano más sostenible**, mediante una plataforma que permita la planificación e integración de todas las operaciones logísticas urbanas.

Sus objetivos se centran en proporcionar cuatro esquemas de gobernanza para las políticas de planificación urbana relativas a:

- ▶ La demanda de los usuarios.
- ▶ El transporte.
- ▶ El transporte de mercancías.
- ▶ La logística e infraestructuras urbanas.

Iniciada la última fase de este proyecto, tras completar el pasado año los requerimientos legales de anonimización de los datos personales y de disponibilidad tecnológica, en 2024 se desarrollarán los programas pilotos, enfocados en la reducción de las emisiones del transporte y la mejora operativa, en las ciudades de Dublín y Zaragoza.

Respecto al piloto español, éste se centrará en la mejora de la logística en torno a los mercados de alimentación de la ciudad, tanto para la gestión de las zonas de aparcamiento, como para la operativa de

este modelo de negocio de envíos frescos. Para ello, se evaluará la eficiencia aportada por el modelo, mediante pruebas reales realizadas por Correos y Correos Express, sobre optimización de rutas y redes, balanceo de carga entre operadores e integración con la información de la ciudad e infraestructura urbana. La finalidad última es realizar un reparto flexible y más sostenible.

En 2023 los avances del programa fueron divulgados a través de la **web del proyecto**, la participación en diversos eventos como la *Conference on Results from Road Transport Research in EU funded projects (RTR conference)* (con la ponencia "*Freight transport: from new methodologies to innovative solutions*") o mediante publicaciones especializadas²⁷.

Por otra parte, desde hace años **Correos mantiene con la Universidad de Alcalá una Cátedra**, cuya finalidad es dar respuesta a necesidades empresariales en el ámbito de la I+D+i no cubiertas por el mercado, promoviendo la creación de soluciones tecnológicas. El pasado año

la compañía renovó este acuerdo con la Universidad hasta 2026.

Uno de los proyectos desarrollados por la Cátedra en 2023 fue la **configuración de una plataforma** que permite identificar las diferentes tipologías de vehículos de reparto necesarias **para la distribución en las zonas de bajas emisiones** habilitadas en España. A través de un simulador, se evaluaron dos escenarios (la situación actual y uno más restrictivo, en el que las zonas de bajas emisiones se aplicaban a poblaciones de más de 40.000 habitantes y a otros tipos de vehículos). En ambos escenarios se comprobó que el cumplimiento de las diferentes normativas municipales por parte de la flota de transporte de Correos era óptimo.

La Cátedra también confeccionó una herramienta para la optimización de las áreas de reparto, en función de los volúmenes a distribuir por cada unidad de distribución y los recursos disponibles en cada momento, que se aplicará a la operativa de la compañía.

²⁷Los artículos "*An Artificial Intelligence-based software module for the optimization of collaborative delivery in last-mile logistics*", elaborado por la Universidad de Deusto, y "*A hybrid decision making support method for parcel lockers location selection*"; y menciones adicionales en documentos publicados, como "*Road Haulage Strategy for next 10 years by the Department of Transport (Ireland)*" y "*Enabling Smart and Green Logistics brochure* by CINEA".



Biodiversidad y ecosistemas

GRI 304-3

El impacto sobre la biodiversidad de los centros operativos de las empresas del Grupo Correos es limitado y no afecta con carácter general a áreas protegidas. Asimismo, las actuaciones desarrolladas gracias a la **Línea Bosques** de embalajes sostenibles, comercializados en las oficinas y *online*, se orientan a favorecer la restauración forestal del territorio nacional y a la sensibilización sobre la importancia de preservar los valores naturales.

De este modo, con la Línea Bosques se contribuye a la financiación de **proyectos de reforestación, prevención de incendios y**

preservación de la biodiversidad, a fin de mitigar los efectos del cambio climático, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire y el mantenimiento de los ecosistemas.

En el caso de la filial **Correos Telecom**, uno de los 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**.





Uso de los recursos y economía circular

GRI 306-2

Uno de los compromisos asumidos por Correos es ser una **empresa “residuo cero” para 2030**, promoviendo un modelo circular, que maximice el valor de los materiales durante el mayor tiempo posible, fomentando el reciclaje y reutilización de residuos y evitando, en todo lo posible, el destino final al vertedero. Para ello, la empresa desarrolla dos líneas de trabajo complementarias, cuyos objetivos son:

- ▶ La mejora de la gestión y segregación de residuos, **aumentando la valorización**.
- ▶ La integración de criterios de **circularidad en la cadena de valor**.





Adoptar la economía circular para ser “residuo cero”

Gestión de residuos, segregación y valorización



Modelo de concentración de residuos



Valorización de residuos



Centros residuo cero



Formación y concienciación para la correcta segregación



Donación de envíos abandonados



Integración de criterios de circularidad en la cadena de valor



Supresión del plástico de un solo uso



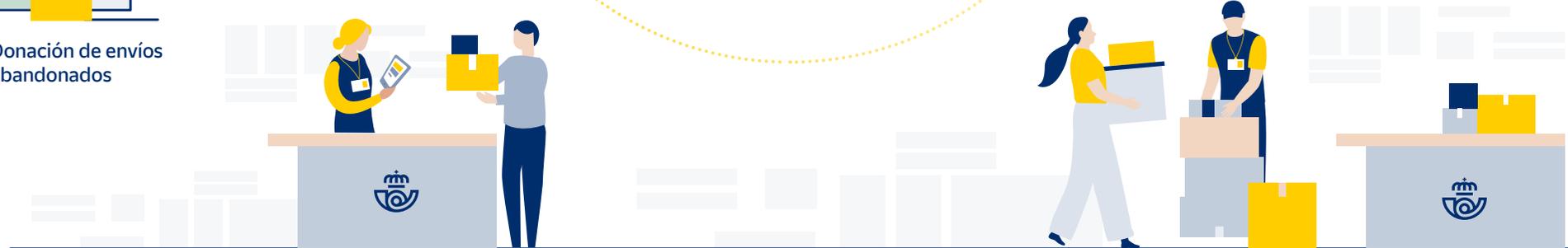
Análisis del ciclo de vida de productos y servicios



Digitalización de procesos para la reducción del uso de papel



Comercialización de embalajes Línea Bosques



“Residuo cero”

Correos pretende que la gestión de los residuos sea cada vez más eficiente, mediante la formación y sensibilización de las empleadas y empleados y la mejora de los procesos de identificación y clasificación, con el fin de asegurar la correcta trazabilidad de los materiales hasta el fin de su vida útil.

Desde 2022 el acuerdo marco existente para la **gestión centralizada de los residuos** generados en **centros de trabajo de Correos y Correos Express** ha permitido concentrar y homogeneizar el tratamiento de residuos, así como incrementar la recuperación y reciclaje de los flujos de materiales.

En 2023 su alcance se extendió a todos los centros operativos de ambas compañías, permitiendo **reciclar o revalorizar** al menos el **93% de los residuos totales de Correos**

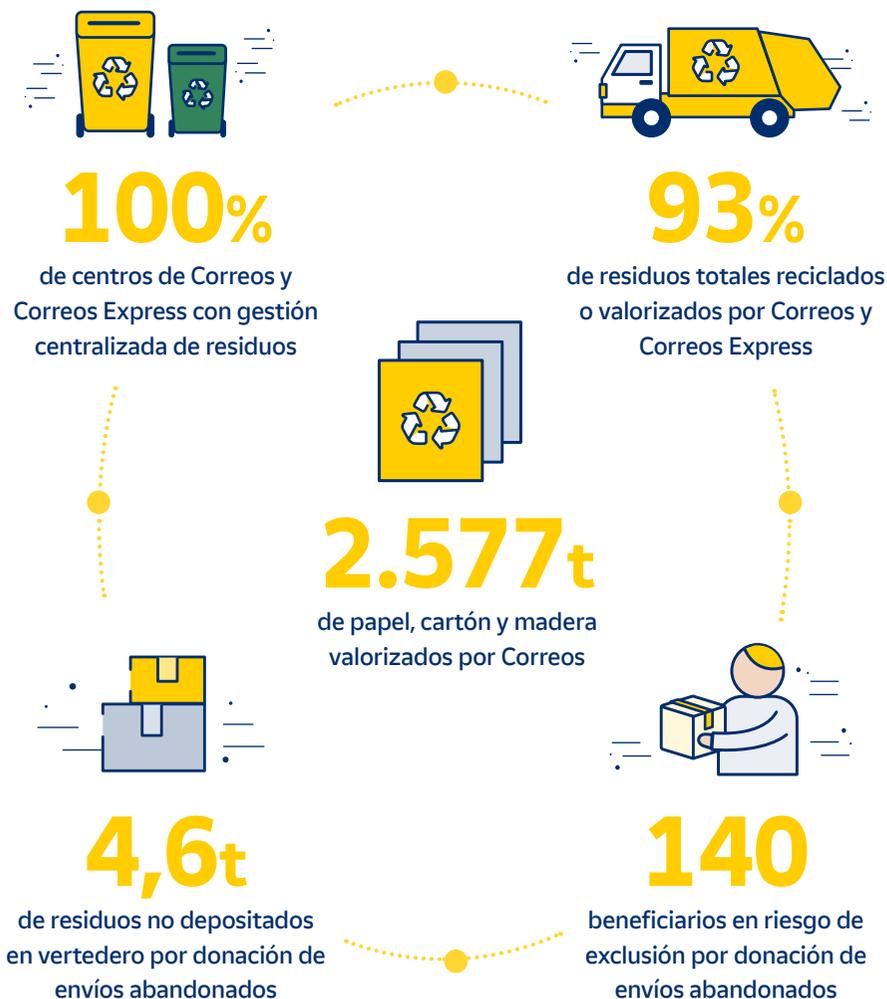
y el **94% de los de Correos Express**, es decir, **cerca de 2.800 toneladas**.

Por otra parte, las normas patrimoniales de Correos permiten la **valorización de materiales** como el papel, el cartón y el plástico, haciendo posible su venta y favoreciendo que tengan nuevos usos.

Para maximizar la reutilización de recursos, Correos realizó la **donación de parte de los envíos no postales declarados abandonados** (según lo dispuesto en la Ley 15/2009²⁸) a diversas asociaciones y ONG, facilitando una segunda vida para estas mercancías, mientras se aporta un beneficio social a colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión. Con esta medida, durante 2023 **se evitó el depósito en vertedero de más de 4,6 toneladas de residuos**. Correos Express también donó parte de las mercancías abandonadas por clientes, conforme a la normativa.



²⁸Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.



Incorporación de la circularidad en la cadena de valor

La compañía fomenta la **sustitución de un modelo de negocio lineal por uno circular**, al priorizar los modelos de pago por uso de los activos, promover la utilización de materiales alternativos en sus embalajes y optimizar sus procesos de compras, fomentando la sostenibilidad de su cadena de suministro. Este enfoque permite minimizar y, en última instancia, evitar la generación de residuos.

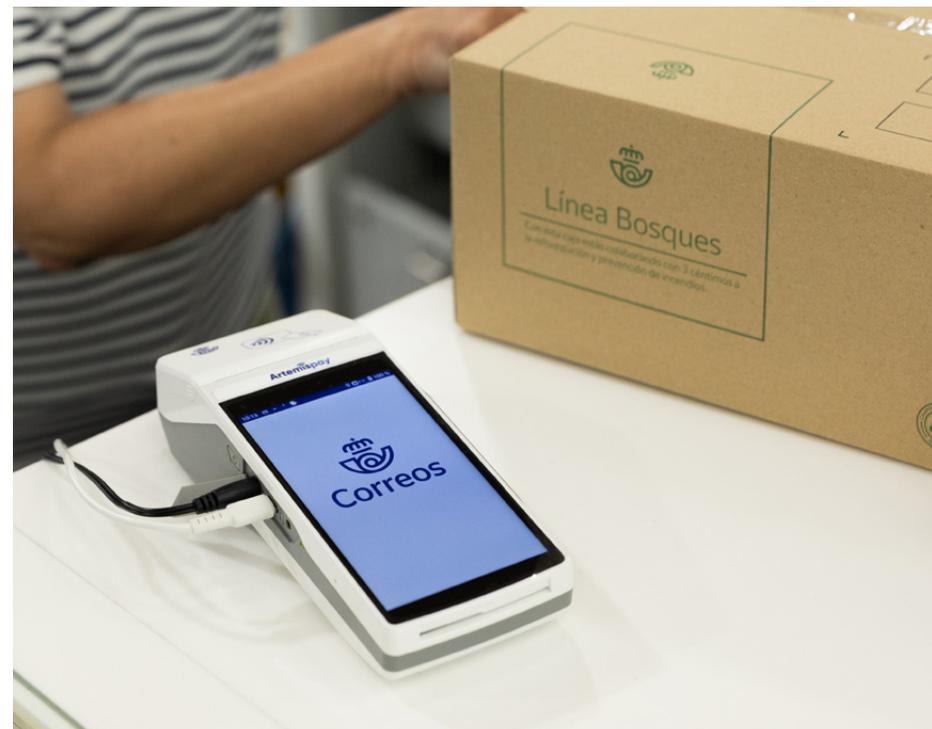
Un ejemplo de modelo de negocio basado en la economía circular es el servicio de promoción publicitaria de clientes a través de las pantallas ubicadas en la red de oficinas. Para su comercialización, Correos emplea un **modelo de renting**, en el que el fabricante conserva la propiedad de los soportes digitales, ampliando la vida útil de los medios tecnológicos, frente a su alta obsolescencia.

La mayor **digitalización de procesos también posibilita la reducción del consumo de recursos** naturales. Desde 2019 Correos aplica la hiperautomatización a sus actividades, combinando la robótica

de procesos, con tecnologías como la Inteligencia Artificial, el aprendizaje automático y la analítica de datos, para mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos y reducir costes.

Adicionalmente, esto facilita racionalizar el consumo energético de los sistemas tecnológicos, optimizar rutas de transporte, reducir las emisiones contaminantes, mejorar la cadena de suministro y la adquisición de materiales o suprimir el uso de papel, tintas y otros materiales en los procesos operativos y de gestión, reduciendo también los residuos generados. En este sentido, las medidas de digitalización aplicadas para la **reducción del uso de papel** permitieron en 2023 un ahorro de más de 3,5 millones de impresiones, lo que representa más de **52 toneladas de CO₂e evitadas**.

El crecimiento de la demanda de servicios de paquetería, por otra parte, conlleva también un aumento del consumo de otras materias primas para el empaquetado de los envíos. La **Línea Bosques** de embalajes, comercializados en la red de oficinas y en la web de Correos, ofrece a los clientes una **alternativa de consumo responsable**, al estar fabricados con



materiales reciclables, biodegradables y con certificado de gestión sostenible.

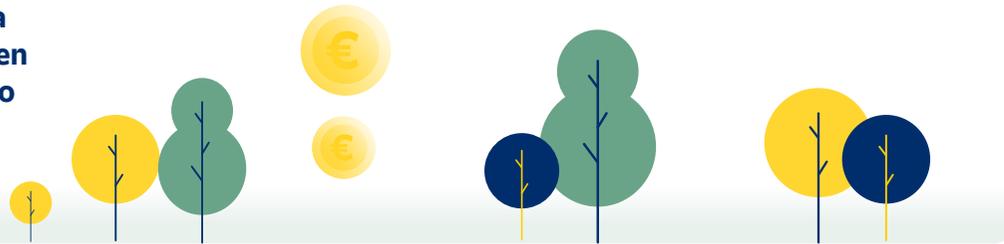
Estos productos ofrecen un diseño ecológico, en el que se reduce al mínimo el uso de tintas (las que utiliza son al agua y exentas de tóxicos) y se emplea una menor cantidad

de cartón con la misma funcionalidad, a la vez que se minimizan los residuos durante su fabricación. Los embalajes Línea Bosques son, además, **neutros en carbono** gracias a la compensación de las emisiones que se producen desde su fabricación hasta su entrega.

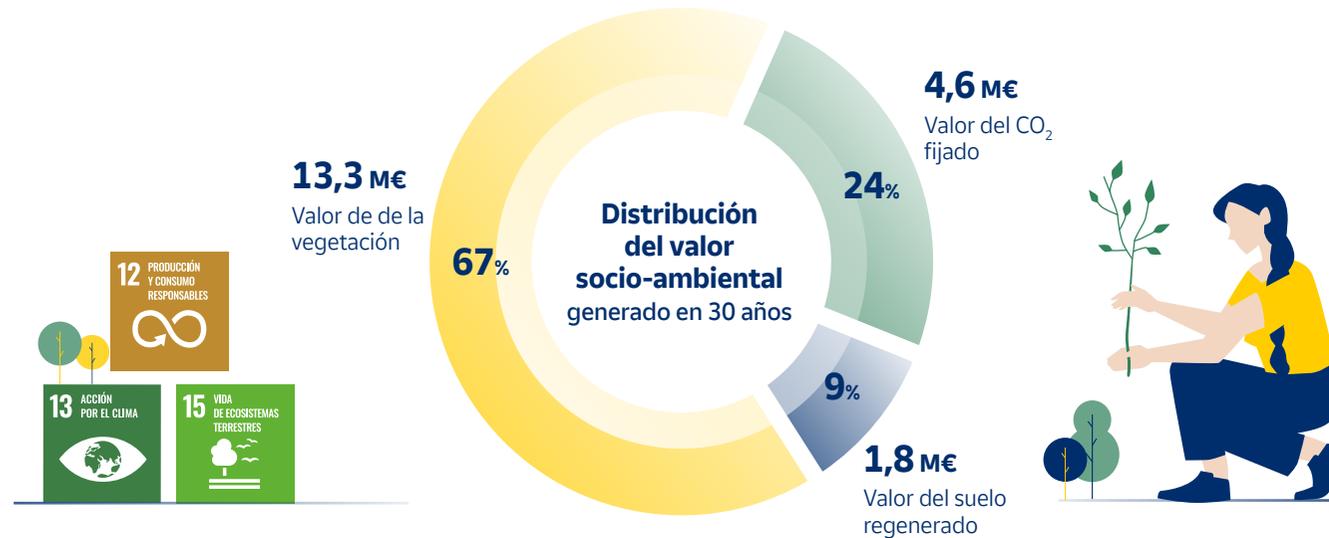


Línea Bosques

€ **Por cada euro invertido en productos Línea Bosques se obtienen 20 euros de retorno socio-ambiental**



€ **Desde 2001 gracias a Línea Bosques...**



Asimismo, la contratación de los proveedores de los diferentes productos de esta línea valora los criterios de biodegradación y la acreditación de la compensación de las emisiones de carbono de su fabricación, como la inscripción del proveedor 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.

Actualmente el 100% de los embalajes comercializados en las oficinas de Correos incluyen características de reciclaje y reutilización de los materiales que los componen.

Para la ejecución de las actividades de impresión, ensobrado y manipulado de comunicaciones masivas de las empresas, Correos utiliza **papel de origen responsable**, con certificados **FSC®** (FSC-C126784) y **PEFC** (PEFC/14-38-00217), cada vez más demandado por los clientes, para reducir la huella medioambiental de sus propios procesos.

Por último, Correos Express también prioriza el **uso eficiente de los recursos naturales en la fabricación de materiales comerciales y promocionales**, utilizando cartón reciclado y tintas sostenibles en sus paquetes de bienvenida a clientes.



Indicadores medioambientales

GRI 2-4, 301-1, 302-1, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-7, 306-3

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂)	Correos ¹		Correos Express ²		Correos Express Portugal ³		Correos Telecom ⁴	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Directas (Alcance 1)	35.598	35.293	13	9	ND	ND	16	28
Indirectas (Alcance 2)	662	774	0	22	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	123.561	119.496	44.977	42.552	ND	ND	ND	ND

Emisiones con los datos y factores de emisión oficiales (MITECO y Red Eléctrica de España) disponibles a la fecha de cierre de este informe. Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante GHG Protocol. Una vez concluida la verificación del ejercicio 2023, de acuerdo a la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2019 "Gases de efecto invernadero", los datos serán actualizados, si procede, en el Estado de información no financiera del siguiente ejercicio.

¹Las cifras de Correos de 2022 han sido actualizadas, conforme a los resultados de la verificación de emisiones.

²Aunque las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express, al no contar con flota propia, se realiza su medición como parte del cálculo de la huella de carbono.

³Las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express Portugal, al no contar con flota propia.

⁴Correos Telecom no genera emisiones propias de alcance 2 al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Otras emisiones atmosféricas (kg)	Correos		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ²		Correos Telecom ²	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
SO _x	196	209	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NO _x	134.515	141.130	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Partículas	12.023	12.651	NA	NA	NA	NA	NA	NA

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

¹Correos Express no genera emisiones de SO_x, NO_x y partículas al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos.

²Las emisiones de SO_x, NO_x y partículas no constituyen un impacto relevante de Correos Express Portugal y Correos Telecom.



Consumo de materias primas	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom ²	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Agua (m ³)	312.164	315.765	7.147	12.687	ND	ND	NA	NA
Papel (kg) ³	2.888.998	829.375	46.345	44.291	ND	ND	20	20
Cartón (kg)	0	0	303.112	269.880	ND	ND	0	0
Tinta (unidades) ⁴	26.072	9.583	684	714	ND	ND	0	0

¹Datos de consumos de Correos estimados.

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

³Los datos de consumo de papel de Correos en 2023 incluyen el consumo correspondiente a la actividad realizada por la filial Correos Nexea desde la fecha de su absorción.

⁴Los datos de consumo de tinta de Correos en 2023 están influidos por el cambio de proveedor de equipos de impresión.

El consumo es calculado a partir del importe de facturación.

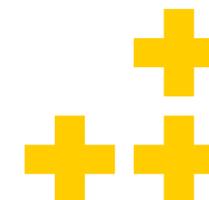
Consumo energético (MWh)	Correos ¹		Correos Express ²		Correos Express Portugal		Correos Telecom ³	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Electricidad	106.523	112.574	6.272	5.597	ND	ND	1.465	1.405
Gas natural	15.468	17.059	NA	NA	ND	ND	NA	NA
Gasóleo C	9.810	11.903	NA	NA	ND	ND	NA	NA
Diésel de automoción	99.008	93.935	NA	NA	ND	ND	NA	112
Gasolina	10.980	11.814	NA	NA	ND	ND	59	NA
Otros (carbón, propano y butano)	109	140	NA	NA	ND	ND	NA	NA

¹Los datos de Correos de consumo de electricidad, gas natural y gasóleo C de 2022 han sido actualizados.

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

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

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





Residuos generados (kg)	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom ¹	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
No peligrosos	3.534.781	6.608.802	1.202.838	1.026.090	ND	ND	238	455
Destinados a eliminación	196.501	2.476.811	0	ND	ND	ND	238	455
No destinados a eliminación	3.338.280	4.131.991	1.202.838	ND	ND	ND	0	0
Peligrosos	15.359	2.367	176	158	ND	ND	NA	NA
Destinados a eliminación	2.115	2.367	88	ND	ND	ND	NA	NA
No destinados a eliminación	13.244	0	88	ND	ND	ND	NA	NA

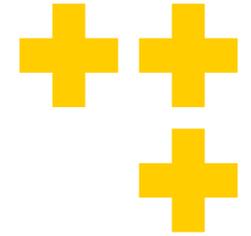
¹Correos Telecom comparte sus edificios con la matriz Correos, por lo que los datos de residuos corresponden solo a los generados en obras. Los datos de 2022 han sido actualizados.

Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Gastos	2.359,8	4.004,3	94,5	155,3	ND	ND	0	0
Inversiones	1.931,9	3.455,9	0	0	ND	ND	0	0
Subvenciones	76,5	108,0	0	0	ND	ND	0	0

¹No se han dotado provisiones o garantías para riesgos medioambientales. En 2023 ninguna de las empresas del Grupo afrontó sanciones significativas por el incumplimiento de la normativa medioambiental.



Información social



Personas al servicio de personas

- ▶ Nuestro equipo
- ▶ Cadena de valor
- ▶ Clientes y usuarios





Nuestro equipo

GRI 2-7, 2-8, 3-2, 3-3, 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 **estabilidad del empleo**, la **atracción y retención del talento**, la **formación y desarrollo profesional**, la **diversidad, igualdad e inclusión**, así como la **salud y seguridad laboral**.

Estos impactos son gestionados mediante líneas de actuación que tienen como fundamento, además de la legislación laboral vigente, los principales marcos de referencia en el sector público español y en el ámbito postal internacional.



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 este acuerdo se regulan los niveles de interlocución a nivel estatal, con las secciones sindicales de los sindicatos con implantación en todo el Estado, a través de sus secretarios generales y ejecutivas estatales y, en el ámbito territorial, mediante los secretarios y órganos ejecutivos provinciales, además de los órganos unitarios (Comités de empresa y Juntas de personal).

El Acuerdo refiere, además, la composición de los máximos órganos de negociación del personal laboral –la Comisión negociadora, constituida por 12 miembros de la empresa y 12 de las organizaciones sindicales— y del personal funcionario –la Mesa sectorial, formada por 18 miembros de la empresa y 18 por parte de los sindicatos —.

Por su parte, el **convenio colectivo del personal laboral** de Correos, en su título II, recoge los principios generales

de la participación sindical y negociación colectiva y las funciones de las comisiones paritarias (interpretación y desarrollo del convenio, vigilancia del cumplimiento colectivo de lo pactado, conciliación previa a la vía judicial ante la interposición de conflictos colectivos, mediación y aplicación), 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).

La totalidad de la plantilla laboral y funcional de Correos tiene representación sindical. En el marco del





diálogo social, durante el pasado ejercicio se celebraron **cerca de 30 reuniones de las diferentes mesas de negociación**, para abordar cuestiones como la definición del plan de formación, el desarrollo de la convocatoria de ingreso de personal laboral fijo, el seguimiento del II Plan de igualdad, las adjudicaciones del concurso de traslados, los programas de jubilaciones parciales ligadas a contrato de relevo y excedencias voluntarias incentivadas, las instrucciones sobre productividad y remuneración del trabajo durante las elecciones locales, autonómicas y generales o durante la campaña de Navidad, o los incrementos retributivos, entre otros. En el ámbito de la seguridad y salud, se celebraron además **4 reuniones ordinarias de la comisión estatal de salud laboral** y 97 reuniones de los comités provinciales de seguridad y salud.



Por su parte, en Correos Express 48 centros cuentan con **representación legal de los trabajadores** (en los que trabaja el 99% de la plantilla total), de los que 7 están constituidos en comités de empresa y en el resto se canaliza a través de delegados de personal (un total de 111). La interlocución se realiza a través de dos secciones sindicales a nivel estatal y otras dos en Madrid. Respecto al ámbito de la seguridad y salud, 45 centros de trabajo cuentan con delegados de prevención, estando constituidos en un comité de seguridad y salud en 7 de ellos.

Los principales asuntos tratados el pasado año por la filial y las distintas organizaciones sindicales incluyeron la convocatoria de procesos selectivos de empleo, la clasificación profesional y la actualización del Plan de igualdad.

En Correos Telecom y Correos Express Portugal, los trabajadores y trabajadoras no han promovido su representación sindical y las relaciones entre empresa y trabajador se canalizan directamente

través de los responsables de área, que recogen sus propuestas.

En 2023 el porcentaje de **personal** laboral de Correos **cubierto por convenio colectivo** era del 91%. El reducido número de empleados y empleadas que se encuentran fuera de convenio colectivo se rigen por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2015²⁹. En el caso de Correos Express y Correos Express Portugal el porcentaje de empleados cubiertos es del 100%.

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), a los que se suma el II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías por carretera a nivel estatal. En Correos Express Portugal es de aplicación el convenio colectivo sectorial del transporte de mercancías por carretera de Portugal, mientras que Correos Telecom no aplica ningún convenio colectivo.



²⁹Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.



Ordenación y flexibilización del tiempo de trabajo

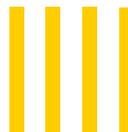
En Correos coexiste una gran **diversidad de jornadas laborales**, debido a la naturaleza heterogénea de los servicios prestados. En la medida en que la organización del trabajo y las obligaciones de prestación del servicio público lo permiten, la empresa posibilita la realización de la jornada de manera continuada, de lunes a viernes en turnos de mañana, tarde o noche, siendo este tipo de jornada el desarrollado por la mayor parte de la plantilla.

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 negociación con los sindicatos que conforman la representación legal en cada provincia.

En Correos Express 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 Correos Express Portugal la jornada es partida conforme a la legislación nacional. En Correos Telecom el tiempo de trabajo se organiza en función de los proyectos asignados, con el límite legal dispuesto, lo que permite flexibilizar la jornada de trabajo.

Los criterios y condiciones para establecer un programa de trabajo a distancia en las empresas del Grupo, así como las políticas relativas al derecho a la desconexión digital, serán desarrollados, según lo previsto en la Ley 10/2021³⁰ y de acuerdo a las instrucciones de aplicación como empresa pública.



³⁰Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

Empleo del Grupo Correos

GRI 2-7, 2-30, 203-2, 402-1, 403-4, 413-1

Al cierre de 2023 **el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 50.221 efectivos** (FTE). La matriz, Correos, aportaba 48.094 profesionales, de los que el 92% eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 8%, personal funcionario.

Convocatoria de ingreso de personal laboral fijo

En 2023 Correos concluyó la **convocatoria de empleo para la cobertura de 7.757 puestos de trabajo**, en los ámbitos de reparto, agentes de clasificación y atención al cliente. Las pruebas selectivas, a las que se presentaron más de 84.000 personas en todo el país, se efectuaron en mayo y las incorporaciones se produjeron el 23 de octubre.

Esta **oferta pública de empleo, la mayor realizada por Correos en las últimas décadas**, supone un importante avance en la estabilización laboral y la reducción de la

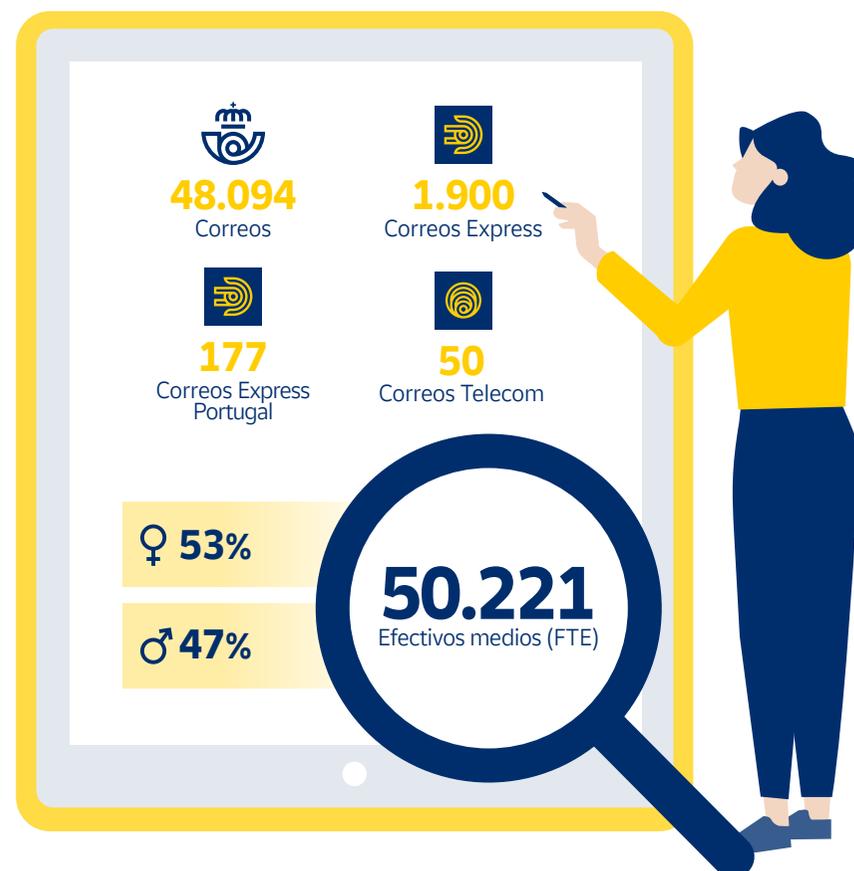
temporalidad y se enmarca en las tasas de reposición aprobadas para los años 2020 y 2021, en la Ley 20/2021³¹ y en el Real Decreto-Ley 32/2021³².

El pasado año las filiales del Grupo también reforzaron su plantilla, con la incorporación de personal de nuevo ingreso y la consolidación de puestos de trabajo, con lo que **el empleo global del Grupo creció un 3,9%**.

Jubilaciones parciales anticipadas y excedencias voluntarias incentivadas

Correos cuenta con un programa de jubilaciones parciales anticipadas, destinado a favorecer la **mejora de las condiciones laborales y el rejuvenecimiento de la plantilla**, permitiendo compatibilizar la reducción de la actividad con la pensión reconocida por la Seguridad Social. En septiembre se resolvió la convocatoria de 2023, de la que se beneficiaron **337 personas**.

Efectivos medios del Grupo Correos



³¹Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

³²Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.



Igualmente, en el ámbito del concurso de **excedencias voluntarias incentivadas para personal funcionario, 103 empleados y empleadas se acogieron** a este programa a lo largo del segundo semestre del año.

Desarrollo de procesos electorales

Con motivo de las elecciones autonómicas y municipales de 28 de mayo de 2023 y generales de 23 de julio, Correos adoptó las medidas organizativas necesarias para facilitar **el correcto desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión del voto por correo**.

A fin de **garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones de servicio público encomendadas**, durante ambos procesos electorales **se realizaron contratos de refuerzo** para oficinas, unidades de distribución y centros logísticos. Asimismo, se incorporaron dispositivos digitales portátiles (PDA) adicionales en las redes de oficinas y de distribución, para la admisión y entrega de la documentación electoral, se adaptaron las rutas de transporte y se reforzó el servicio en todos los centros logísticos.



Para la jornada electoral del 23 de julio se aplicaron medidas adicionales, como la ampliación de los horarios de atención al público en oficinas y la apertura extraordinaria en sábados, domingos y festivos locales, o la realización de repartos de envíos electorales durante los fines de semana.



Con motivo de las elecciones, Correos reforzó su plantilla y operaciones para facilitar el correcto desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión del voto por correo.





Apoyo al talento y desarrollo profesional

GRI 3-3, 404-3, 405-1

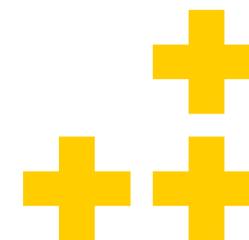
Actualmente el mercado laboral en los sectores en los que operan las empresas del Grupo Correos presenta un elevado dinamismo y competitividad. Por ello, la **atracción y retención del talento** constituye un elemento esencial **para respaldar la consecución de los objetivos estratégicos**.

De este modo, en 2023 Correos adoptó un **nuevo enfoque en la gestión del talento**, con el objetivo de aumentar la alineación de las políticas de desarrollo profesional con las necesidades del negocio. El ciclo anual del talento aplicado por la compañía está basado en el proceso de identificación del talento (*Talent review*), el **sistema de objetivos de evaluación del desempeño** y los **planes de formación y desarrollo** profesional.

El pasado año Correos fomentó además la **atracción de perfiles estratégicos, como los digitales**, reforzando así su influencia como marca empleadora. La empresa participó en foros de empleo realizados por diversas universidades y escuelas de negocios, además

de colaborar con entidades como The Bridge o Campus 42 de Fundación Telefónica, para el intercambio de conocimientos y la promoción del talento digital.

Estas actuaciones permitieron a Correos ser **distinguida nuevamente entre las 100 empresas mejor valoradas para trabajar** por estudiantes universitarios y de formación profesional, así como por empleadas y empleados, según los últimos informes Merco Talento Universitario y Merco Talento. De igual forma, fue la **séptima empresa española más reconocida** en los *InfoJobs Awards* y la **primera en el sector de transporte de mercancías**, según las consultoras Randstad y Merco.





Talent review

El proceso de identificación y análisis de necesidades de talento o **Talent review** es el primer paso del ciclo anual del talento. Consiste en la evaluación que con cada área de la compañía se realiza sobre sus **prioridades en la gestión del talento, de acuerdo a los retos presentes y futuros del negocio**. Así, las y los profesionales pueden trasladar sus expectativas e intereses en relación con su propio desarrollo o el de sus equipos, a través de una entrevista virtual, para la posterior definición de sus planes de formación y desarrollo. El pasado año, las empleadas y empleados de la estructura técnico-administrativa de Correos que participaron en esta evaluación expresaron un nivel de satisfacción general con su desarrollo profesional de 7,5 sobre 10.

Sistema de objetivos de evaluación del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño permite **vincular el rendimiento individual con los objetivos estratégicos**, mediante la aplicación de una **dirección por objetivos**. En 2023 se amplió el número de personas incluidas en el sistema, con la **incorporación de los profesionales de Correos Express**

y **Correos Telecom**, de modo que las empresas del Grupo pudieran alinear la fijación de sus objetivos, aumentando las sinergias y la contribución conjunta a los planes empresariales.

Como cada año, este proceso culminó con el encuentro de objetivos en el que se presentó a los responsables las metas estratégicas para el ejercicio, sirviéndoles de apoyo para la comunicación y despliegue de sus objetivos a sus equipos.

Programas de desarrollo profesional

Correos ofrece a sus profesionales diferentes herramientas para favorecer su capacitación y promoción profesional, como los programas **“clic” de desarrollo individual**, **“Correos en femenino”** de diversidad e inclusión, **“Jóvenes talentos”** de prácticas empresariales o el de sustituciones.

El **“Programa clic” de desarrollo individual** tiene como objetivo ofrecer oportunidades de crecimiento personal y profesional a las empleadas y empleados, fomentando la adquisición de nuevas habilidades y competencias. Este programa les permite participar de forma voluntaria en la **definición de**

“**Como parte del “Programa clic”, las empleadas y empleados participaron en programas de coaching, sesiones de autodesarrollo y jornadas inmersivas en diferentes puestos de trabajo.**”

su itinerario de desarrollo personal y profesional, tomando parte en las actividades asociadas a cada una de las rutas definidas (“Comienza”, “Crece”, “Impulsa” y “Transforma”), de acuerdo con los objetivos estratégicos empresariales y sus expectativas profesionales.

Como parte del ciclo 2021-2023 del “Programa clic”, finalizado a mediados de año, se desarrollaron actividades como:

- ▶ Los **“Encuentros con Talento”**, en los que participaron 359 personas, en tres sesiones interactivas impartidas por expertos en diversas competencias, que facilitaron la incorporación de microhábitos para el autodesarrollo.
- ▶ Los **talleres sobre mindfulness**, en modalidad *online* y presencial, a los que asistieron 60 personas que se integraron en la “comunidad de *mindfulness*” de Correos, para la que se realizan encuentros periódicos.
- ▶ El **programa de coaching** individual y de equipos, con 81 participantes.
- ▶ Los **“Journey Talks”** (vídeos motivacionales creados en equipo y compartidos en la compañía) o la iniciativa **“+Cerca de Negocio”** que permitió a las personas que ocupan puestos técnicos y administrativos realizar jornadas inmersivas en oficinas, unidades o centros de tratamiento y conocer en profundidad su actividad diaria y la interrelación de sus responsabilidades.



Como parte del **programa “Correos en femenino”**, para promover la diversidad de género y la inclusión, en 2023 se desarrollaron iniciativas como el programa de **cross mentoring** con *mentees* y mentoras de nuestra organización con diferentes empresas, la visibilización de “mujeres referentes” o las **charlas STEM** (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*) en centros de enseñanza secundaria y universidades públicas, impartidas por empleadas del ámbito laboral de la tecnología o la ingeniería.

El **programa “Jóvenes talentos”** se dirige a estudiantes universitarios que deseen fortalecer sus competencias profesionales a través de prácticas en empresas del Grupo. Este enfoque no solo beneficia a los participantes al proporcionarles experiencia práctica y orientación, sino que también **aporta valor a las empresas al enriquecerse con nuevas perspectivas** y conocimientos.

Los y las estudiantes cuentan con profesionales de la compañía como mentores y pueden complementar su proyecto formativo con encuentros intergeneracionales, jornadas con directivos y expertos de la compañía, visitas guiadas a centros de trabajo o talleres.

En 2023 se incorporaron a Correos **más de 100 estudiantes**, gracias a los 30 convenios de colaboración vigentes con diferentes instituciones académicas y universitarias. Igualmente, Correos Express y Correos Telecom disponen de acuerdos con universidades o centros de formación profesional.

Por otra parte, el **programa de sustituciones** de Correos ofrece a profesionales del ámbito operativo la oportunidad de **adquirir experiencia y conocimientos en puestos de responsabilidad** en oficinas, unidades distribución y centros. Tras la superación de un proceso de selección, estos empleados y empleadas reciben un programa de formación específico para poder realizar coberturas provisionales de jefaturas intermedias y garantizar así la continuidad del negocio.



Más de 100 estudiantes participaron en el programa “Jóvenes talentos” de prácticas profesionales.”





Fomento de la promoción interna y selección

El Grupo Correos contempla la promoción interna como uno de los mecanismos para **impulsar y movilizar el talento**, priorizando la cobertura de las posiciones vacantes con candidaturas internas que se ajusten al perfil requerido.

A través de la [Comunidad de Talento](#), espacio accesible en la web de Correos, con más de 990.000 visitas en 2023, y en la intranet corporativa, los profesionales internos y externos pueden acceder a *eTalent*, la plataforma para la gestión de los procesos de selección y desarrollo profesional en la compañía.

Correos cuenta con un **programa de acogida y seguimiento**, para acompañar durante seis meses a la persona que se incorpora o cambia de puesto dentro de la compañía, evaluando su 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.

Asimismo, realiza un **seguimiento continuo de la “voz del empleado”**, analizando el *feedback* recibido por diferentes canales y

a lo largo de su ciclo de vida en la compañía, lo que permite mejorar su experiencia y compromiso. Así, en el ámbito de la selección, los candidatos y candidatas que participaron en 2023 en los procesos selectivos otorgaron, a través de un Índice de Recomendación Neto (con escalas de -100 a 100), una puntuación de 40 a la calidad de los procesos internos y de 37 a la de los externos.

Convocatoria de jefaturas de equipo

En noviembre de 2023 Correos realizó las pruebas selectivas para la **cobertura interna de puestos de jefaturas de equipo** en los ámbitos de distribución, centros de tratamiento y oficinas, a las que se presentaron 2.577 personas. La resolución de esta convocatoria, prevista para 2024, permitirá la incorporación de los seleccionados a **695 puestos** de jefaturas de equipo.

De este modo, Correos refuerza su estructura de mandos operativos, al tiempo que promueve el desarrollo profesional de las y los trabajadores que acceden a un puesto de mayor responsabilidad.

Concurso de traslados

El pasado ejercicio Correos siguió convocando el concurso de traslados como proceso continuo para atender las expectativas de **movilidad funcional o geográfica** de una parte importante de los empleados y empleadas, tanto funcionarios como laborales fijos (incluyendo todas las modalidades de contratación), que solicitaron puestos base de trabajo en el ámbito de oficinas, distribución y centros de tratamiento. Por este procedimiento se adjudicaron un total de **1.564 puestos**.





“
Correos divulgó más de 800 contenidos a través de sus distintos canales online y offline de comunicación interna.”

Canales de la cultura corporativa

Los canales de comunicación interna son una herramienta para dar a conocer a las empleadas y empleados el propósito, valores y logros corporativos.

En 2023 Correos divulgó más de **800 contenidos** a través de sus distintos canales *online* y *offline*. El buzón de correo electrónico “**Correos informa**” difunde información relevante sobre la compañía, incluyendo campañas comerciales, nuevos productos y servicios, acuerdos con empresas, instituciones y Administraciones, mejoras en infraestructuras, reconocimientos, así como iniciativas solidarias o sostenibles. El pasado año se enviaron por esta vía 351 comunicados.

La intranet corporativa, **Conecta**, es el espacio en el que puede consultarse y compartir información sobre la gestión empresarial, los nuevos planes y proyectos y los procesos corporativos. Este canal de comunicación bidireccional, permite también a empleados y empleadas expresar sus opiniones y sugerencias a través de los comentarios a las noticias publicadas.

La compañía dispone de más de **1.900 pantallas en oficinas y centros de todo el territorio**, que reproducen vídeos e imágenes con la información corporativa más destacada. En 2023 proyectaron 768 contenidos de comunicación interna, algunos de ellos específicos para este canal,

como las **campañas de recomendaciones y prevención de riesgos laborales**, las promociones para empleados o información sobre los diversos productos y servicios.

Estas comunicaciones se complementan con las informaciones difundidas a través de los **tablones de anuncios** situados en los distintos centros de trabajo, publicándose el pasado año más de 175 contenidos.

Adicionalmente, se realizan **campañas de participación** dirigidas a la plantilla o a sus familias, como el concurso de dibujo infantil o diversos eventos externos abiertos a los empleados y empleadas.

Las filiales del Grupo disponen a su vez de **buzones de sugerencias** y otros canales de comunicación, como reuniones periódicas con responsables, tablones de anuncios, cartas personalizadas, SMS o correos electrónicos. Correos Express y Correos Telecom cuentan además con un **portal del empleado**, donde se publican noticias de interés (además de ser difundidas por correo electrónico) y se recogen aportaciones y propuestas.



Formación para los nuevos retos estratégicos

GRI 3-3, 205-2, 404-1

El plan anual de formación del Grupo Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades del negocio y de desarrollo profesional de sus empleadas y empleados.

Así, en 2023 la capacitación de los profesionales de Correos estuvo destinada a contribuir al fortalecimiento del servicio público, la diversificación y la expansión internacional, aplicando nuevas metodologías digitales y la robotización en su gestión.

El pasado año se ofertaron **378 acciones formativas, con 1.184.621 horas lectivas**, en las que se registraron 324.015 asistencias. Estas cifras equivalen a una media de 21,4 horas recibidas por persona. El porcentaje de satisfacción de los participantes aumentó hasta 8,2 sobre 10.

El 63% de los asistentes realizó estos cursos en la **modalidad online**, representando el 72% del total de horas lectivas. La compañía promovió la **formación virtualizada**, junto a la reincorporación gradual de los cursos presenciales, así como la continuidad del **m-learning**, impartido a través de los

dispositivos digitales portátiles (PDA) utilizados por el personal de reparto y de centros de tratamiento.

En el marco del **proyecto “Trabajamos en digital”**, en 2023 se realizó una nueva convocatoria abierta, con más de 1.500 personas inscritas en este programa desarrollado por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, con fondos europeos *Next Generation EU*.

La **formación relacionada con el ciclo del empleo** incluyó la capacitación, valorable en el concurso de méritos, para puestos

“**42.300 trabajadores y trabajadoras recibieron formación en protección de datos y seguridad de la información.**”

de **jefaturas de equipo** en distribución, oficinas y centros, incluyendo cursos sobre aplicaciones corporativas y productos, a los que asistieron más de 7.000 personas.

Igualmente, se impartió formación específica para acompañar el **desarrollo del negocio**, como la relativa a la **gestión del voto por correo**, con 24.810 participantes entre los meses de abril y julio, para respaldar la cobertura de los dos procesos electorales celebrados en 2023, o la formación en habilidades para carteros y carteras rurales, con más de 5.100 horas de formación.

Las iniciativas destinadas a complementar la **capacitación de la fuerza de ventas** contaron con más de 300 participantes, mientras que más de 1.000 profesionales de atención al cliente y directores y directoras de oficina participaron en el programa *ad hoc* de impulso comercial a la red de oficinas.

Las **acciones de convocatoria abierta** a todos los colectivos, destinadas a apoyar el desarrollo profesional fuera de la jornada laboral, incluyeron los cursos “Efectividad en tu comunicación”, “Fomenta la igualdad de género”, “Cómo implicarte con la

sostenibilidad”, “Innovación y generación de ideas” y “Conducción sostenible y segura en Correos”, con cerca de 50.000 asistentes en total. Sobre esta última temática, se impartió también un programa presencial y *online* de **conducción eficiente y segura y ciberseguridad**, subvencionado por la Comunidad de Madrid con fondos *Next Generation EU*, con 2.670 horas lectivas presenciales en simuladores y prácticas en pistas profesionales para la conducción, y 27.610 horas en teleformación.

Como parte de la capacitación que se proporciona a las personas que ingresan en la compañía, el **programa de acogida y adaptación al puesto de trabajo** incluyó contenidos sobre la normativa aplicable a todos los profesionales del Grupo, procesos y herramientas propias de cada puesto y, en el caso del personal destinado a oficinas, información sobre **prevención de blanqueo de capitales**.

Finalmente, se impartió formación a más de 42.300 trabajadores y trabajadoras de Correos como parte del programa anual en materia de **protección de datos y seguridad de la información**.





Formación

324.015

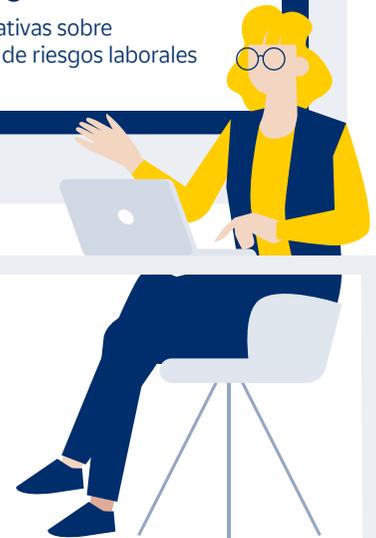
participantes en formaciones

8,2/10

valoración media de la formación



- ▶ **23,2**
horas formativas por empleada
- ▶ **19,4**
horas formativas por empleado
- ▶ **24.810**
personas formadas sobre gestión del voto por correo
- ▶ **42.300**
personas formadas sobre privacidad y seguridad de la información
- ▶ **4.048**
asistencias a formación sobre prevención del blanqueo de capitales
- ▶ **7.000**
profesionales capacitados para ocupar puestos de jefaturas de equipo en distribución, oficinas y centros
- ▶ **193.366**
horas formativas sobre prevención de riesgos laborales

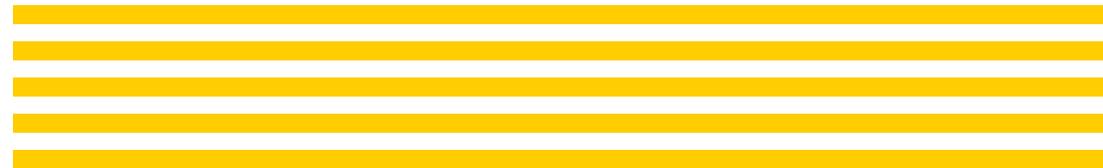




Por su parte, **Correos Express** impartió formación sobre habilidades de liderazgo y gestión de equipos, *mindfulness*, prevención de riesgos laborales, seguridad vial, normativa de contratación pública, idiomas o las **normas ISO en las que la compañía está certificada**, entre otras temáticas. En total, 8.935 empleados y empleadas asistieron a estos cursos, con 44.388 horas lectivas, en las diferentes modalidades formativas (a distancia, *online*, virtual y presencial). Además, los planes de acogida a nuevas incorporaciones incluyeron formación

sobre uso adecuado de redes sociales y **seguridad de la información y la totalidad de la plantilla fue formada sobre prevención de riesgos penales.**

Los cursos *online* y presenciales realizados por **Correos Telecom**, con 238 asistencias y 1.921 horas impartidas, comprendieron conocimientos técnicos así como capacitación en habilidades. Asimismo, **Correos Express Portugal** ofertó cursos sobre prevención de riesgos laborales o idiomas, con 2.605 horas formativas y 160 asistencias.





Gestión diversa e inclusiva

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

Correos promueve de forma activa un **entorno de trabajo inclusivo** 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.

La compañía cuenta con un Plan de igualdad con una vigencia de cuatro años, así como con una **agenda de diversidad e inclusión**, que complementa las medidas recogidas en el convenio colectivo y el Acuerdo general de personal funcionario. A través de esta hoja de ruta, actúa sobre **cinco dimensiones** (diversidad de género, generacional, funcional, cultural y LGBTQ+), a su vez sustentadas sobre **siete ejes de trabajo**.





Agenda de la diversidad

Ejes de trabajo



Comunicación

Comunicación y sensibilización interna y externa



Empresa saludable

Promoción de la salud para ser una "empresa saludable"



Formación

Formación en diversidad en todo el ciclo vital del empleado y empleada



Sostenibilidad

Fomento de la sostenibilidad, así como de la consecución de la Agenda 2030, el impulso a la mujer y las soluciones al reto demográfico



Cultura

Creación de una cultura inclusiva



Talento

Fomento del talento "sin etiquetas"



Desarrollo profesional

Identificar y abordar posibles desigualdades



GÉNERO



LGTBIQ+



FUNCIONAL



CULTURAL



GENERACIONAL

DIMENSIONES



La agenda de diversidad e inclusión se caracteriza por ser global (actuando sobre varias dimensiones), transversal (impacta en todas las áreas de la compañía), social y comprometida con aquellas iniciativas internas o externas que apoyen la diversidad e inclusión. Las actuaciones desarrolladas el pasado año en algunos de estos siete ejes de trabajo incluyeron:

- ▶ **Formación en diversidad.** Durante el ejercicio se ampliaron los recursos formativos relacionados con la diversidad, la inclusión y el empoderamiento femenino en el Campus virtual de Correos y se puso a disposición de todas las empleadas y empleados los cursos “Correos apuesta por la igualdad” o “Correos contra la violencia de género”.
- ▶ **Promoción de la salud.** Como en años anteriores, la compañía se sumó al Día mundial contra el cáncer de mama con una campaña informativa, disponible en la intranet corporativa, concienciando a las trabajadoras sobre la importancia de la detección precoz.

- ▶ **Comunicación y sensibilización interna y externa.** La compañía realizó campañas dedicadas al Día internacional de la mujer (#8Mtodoel año) y de la mujer rural, la diversidad generacional, el Mes europeo de la diversidad o el Día internacional de las personas con discapacidad (con una charla de la nadadora paralímpica Carla Casal, organizada con la Fundación ONCE), entre otras, además de compartir contenidos específicos en la intranet corporativa y las guías de lenguaje inclusivo de género, LGTBIQ+ o cultural.

En 2023 Correos **renovó su adhesión a la Carta Europea de la Diversidad**, un código de conducta en el que sus firmantes se comprometen a respetar 10 principios en materia de no discriminación e inclusión laboral.

Asimismo, la compañía **se sumó a las normas de conducta LGTBIQ+ de Naciones Unidas**, a través de la firma de cinco principios: respeto de los derechos humanos; eliminación de la discriminación contra empleados y empleadas LGTBIQ+; prestar apoyo al personal LGTBIQ+ en el



puesto de trabajo; no discriminar a clientes, proveedores y distribuidores LGTBIQ+; y la defensa de los derechos humanos de las personas LGTBIQ+ en las comunidades donde desarrollan su actividad.

Los cinco principios están alineados con los compromisos de visibilización, respeto y no discriminación hacia el colectivo LGTBIQ+ incluidos en estos estándares de conducta para las empresas. En el Día Internacional por los derechos de las personas LGTBIQ+, Correos participó en una sesión de trabajo del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en la que se presentaron estas normas de conducta, así como una herramienta de autoevaluación empresarial.



Correos se adhirió a las normas de conducta LGTBIQ+ de Naciones Unidas y renovó su adhesión a la Carta Europea de la Diversidad.

Igualmente, Correos es miembro de la **Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBIQ+ (REDI)**, asumiendo el objetivo de promover la gestión de la diversidad e inclusión de este colectivo en el entorno laboral. El pasado año Correos ofreció a sus profesionales contenidos informativos acerca de la realidad LGTBIQ+, como vídeos divulgativos o el taller “Sesgos inconscientes LGBTI. Las trampas de la mente” organizado por REDI.

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

El pasado año Correos obtuvo los siguientes **reconocimientos** en el ámbito de la diversidad e inclusión:

- ▶ Sello **Diversity Leading Company**, como una de las empresas líderes en diversidad, equidad e inclusión, y Sello **Empowering Women's Talent**, por su compromiso con el talento femenino, otorgados por Equipos&Talento.
- ▶ Certificación **Top Diversity Company Intrama**, concedida por Intrama, como una de las 50 empresas españolas comprometidas con la diversidad y la inclusión.
- ▶ Inclusión en el **TOP 100 Líderes LGTBI REDI** por el respeto y la inclusión de la diversidad por orientación sexual, identidad o expresión de género.
- ▶ Premio **“La empresa en femenino plural”** en los XIII premios solidarios a la igualdad de mujeres para el diálogo y la educación (MDE) 2023, por las mejores prácticas de la compañía y su dilatado compromiso con la diversidad de género.

Igualdad y prevención de la discriminación

En 2023 Correos empleaba a **25.725 mujeres, que representaban el 53% del total de sus profesionales** (el 53% también en la plantilla del Grupo Correos).

Con motivo de la elaboración del **II Plan de igualdad**, la compañía realizó un **diagnóstico de situación** en el que se analizaron diversos aspectos sobre las condiciones generales del empleo; los procesos de selección y contratación; la formación y promoción profesional; el ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal y laboral; la infrarrepresentación femenina; las retribuciones y auditoría retributiva; la prevención del acoso sexual y por razón de sexo; la prevención de riesgos laborales con perspectiva de género; el lenguaje y comunicación no sexista; o la violencia de género, entre otros.

A partir de este diagnóstico se establecieron objetivos y líneas de actuación preferente en cada uno de esos ámbitos, que implican la reingeniería de procesos, la mejora de la comunicación, la sensibilización y la formación. El **II Plan de igualdad** contempla la Comisión



de seguimiento del mismo, de carácter paritario, con representación de empresa y personas trabajadoras, para la vigilancia y evaluación de su aplicación, que se constituyó en 2023.

Las medidas a desarrollar incluyen, entre otras, la negociación para la revisión del **protocolo contra el acoso**, ajustándolo a las nuevas identidades sexuales y de acuerdo con la normativa legal.

Por su parte, el **Plan de igualdad de Correos Express**, revisado y negociado en 2023, contempla líneas de actuación específicas para asegurar la igualdad de oportunidades en los procesos de selección, promoción o desarrollo profesional; ofertar formación específica en igualdad; facilitar el ejercicio de la conciliación de la vida laboral y familiar; ofrecer medidas de protección de las trabajadoras en situación de violencia de



género; o adaptar la comunicación interna y externa para asegurar su neutralidad respecto al género.

Tras su revisión el pasado año, se identificaron las áreas de mejora a desarrollar en materia de selección, formación, conciliación, comunicación y

sensibilización, entre otras. Al igual que Correos, la filial cuenta con su propio protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Debido al desarrollo de nuevos negocios, **Correos Telecom** aumentó su plantilla en 2023, **siéndole de aplicación por primera vez** la normativa relativa a la elaboración e implementación de un **Plan de igualdad**, actualmente en proceso de negociación, junto a un protocolo propio contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Correos Express Portugal, al no estar incluida en el ámbito de aplicación de dicha normativa, no dispone de planes específicos, aunque promueve una gestión que favorece 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.

A fin de contribuir a la igualdad de oportunidades laborales para todas las personas, en 2023 las empresas del Grupo integraban en su plantilla a **1.193 personas con diversidad funcional** colaborando, como medida contemplada por la normativa³³, con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.

Conciliación laboral y personal

Correos favorece la **conciliación personal y profesional**, mediante acciones de formación y sensibilización, la disponibilidad del trabajo a distancia en aquellos puestos cuya naturaleza lo permite, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de las empleadas y 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..). En el ámbito de la formación, la compañía impulsa la utilización de la metodología *online* y de herramientas virtuales para su impartición, que favorecen, además del acceso a los cursos, la conciliación laboral y personal.

La aprobación del Real Decreto Ley 5/2023³⁴ supuso la **adaptación de la normativa interna de Correos sobre medidas de conciliación** de la vida familiar y profesional, con el refuerzo del derecho a la conciliación, la **creación de un nuevo permiso parental**, la ampliación de determinados **permisos retribuidos**, el derecho a la adaptación de jornada para el cuidado de hijos, familiares o personas dependientes y la equiparación de las parejas de hecho a los cónyuges.



“
Correos Express revisó su Plan de igualdad y Correos Telecom inició su negociación.”

³³Real 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.

³⁴Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.



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

Asimismo, contempla **el riesgo de violencia y acoso sexual en las evaluaciones de riesgos** de los puestos de trabajo, con el objeto de garantizar y proteger el derecho a la libertad sexual y la erradicación de todas las violencias sexuales, en cumplimiento de la Ley Orgánica 10/2022³⁵. Además, el **II Plan de Igualdad de Correos incluye medidas específicas para víctimas de violencia de género**, como la solicitud de anticipos o préstamos sin interés del plan de acción social en cualquier momento del año.

Desde hace años la compañía está **adherida a la iniciativa “Empresas por**

una sociedad libre de violencia de género”, impulsada por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Con motivo del Día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer, Correos contribuye a la concienciación social, con campañas divulgativas, en las que difunde información sobre las formas de detectar la violencia de género y las medidas de apoyo que la compañía ofrece a sus profesionales.

“
Correos concedió 14.054 ayudas a sus profesionales y familias para sufragar tratamientos de salud o estudios.”

Beneficios sociales para los empleados

El programa de acción social de Correos tiene la finalidad de promover el bienestar, tanto personal como laboral, de las empleadas y empleados. En 2023 **se otorgaron 14.054 ayudas**, destinadas a **atender diferentes necesidades de los profesionales y sus familias** referidas a tratamientos sanitarios, libros y material escolar, educación infantil o atención a hijos e hijas con discapacidad. El personal laboral también contó con ayudas para estudios universitarios o por fallecimiento (ya contempladas en las que ofrece MUFACE al personal funcionario). Además, todo el personal funcionario y laboral fijo en situación de activo tiene la posibilidad de solicitar anticipos y préstamos sin interés durante la apertura de la convocatoria.

La plantilla también cuenta con una oferta ventajosa 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 en general.

Por último, Correos y Correos Telecom disponen de un **plan de pensiones** para sus trabajadores. No obstante, desde 2012, en cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011³⁶, no se realizan aportaciones a ese plan, aunque los empleados pueden hacerlas voluntariamente. Las restantes filiales del Grupo no disponen de planes de pensiones.



³⁵Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

³⁶Real 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 3-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-6

Correos cuenta con una **Política de seguridad y salud laboral**, disponible en la intranet corporativa, que recoge su compromiso con el bienestar de las empleadas y empleados, promoviendo una gestión integral e integrada de la prevención, mediante la información, formación y capacitación permanente.

La compañía aplica una política de gestión preventiva eminentemente interna, contando con un **servicio de prevención propio de riesgos laborales**, integrado por 88 miembros, con una estructura central y periférica, en cada una de las zonas territoriales para la identificación de cualquier situación de riesgo que

“
El edificio Clara Campoamor de Correos fue certificado como “espacio cerebroprotegido” contra el ictus.”

pueda afectar a la seguridad y la salud de trabajadores y clientes.

La empresa 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”** se promueven hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud y el bienestar de los profesionales mediante una perspectiva multidisciplinar, con medidas para fomentar, entre otros, el bienestar emocional, hábitos de alimentación saludables y la realización regular de actividad física.

Como continuidad de las campañas de concienciación sobre el riesgo cardiovascular desarrolladas anteriormente, en 2023 se inició el **proyecto “Correos contra el ictus”**.

Con esta iniciativa, el edificio Clara Campoamor obtuvo la **certificación de “espacio cerebroprotegido” de la Fundación Freno al Ictus**, gracias a la superación de la formación *online* ofertada a 160 profesionales que trabajan en estas instalaciones. Esta capacitación permite reconocer los signos de alerta de la enfermedad y actuar rápido para ayudar a quienes lo necesitan. De esta forma, Correos se convirtió en el **primer operador logístico español en disponer de este reconocimiento**. Esta formación se extenderá gradualmente a otros centros de trabajo.

En los últimos años el cuidado de las condiciones psicológicas de los trabajadores y trabajadoras ha adquirido más relevancia en el mantenimiento y mejora del bienestar laboral. Desde 2022 Correos ofrece un **servicio de apoyo psicológico** telefónico, con el objetivo de cuidar de la salud mental y del bienestar de sus profesionales. Asimismo, en 2023 se impartió formación específica al personal del servicio de prevención propio sobre realización de evaluaciones psicosociales.

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. **Correos Express dispone de un servicio de prevención propio** para las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía-psicosociología. En el caso de la especialidad de medicina del trabajo confía en un servicio de prevención ajeno, al igual que **Correos Telecom** para todas las especialidades.





Certificaciones de la salud y seguridad laborales

En 2023 **Correos** renovó su **certificación como Empresa saludable** con una puntuación del 93,3%, mejorando en 1,8 puntos porcentuales el resultado de la anterior auditoría realizada en 2021.

Por su parte, **Correos Express** obtuvo por primera vez **el certificado ISO 45001:2018 para su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**, en las delegaciones de Getafe, Benavente, Sevilla y en su sede central en Madrid. La filial revisó su política de seguridad y salud laboral para adaptarla a los requerimientos de la certificación, en materia de reducción de la siniestralidad.

Finalmente, **Correos Telecom** obtuvo **el sello digital de bronce** concedido por Fraternidad-Muprespra, como reconocimiento por no haber registrado **ningún accidente de trabajo** o enfermedad profesional **en los últimos cinco años**.

Estas acreditaciones demuestran el compromiso de las empresas del Grupo por mejorar de forma activa y continua la salud integral de las empleadas y empleados y por crear un entorno de trabajo seguro.

“
Correos Express
obtuvo la certificación
ISO 45001:2018 de su
sistema de gestión de
seguridad y salud en
el trabajo.”





Gestión preventiva eficiente

En el ámbito de la **prevención de riesgos laborales**, Correos desarrolló, entre otras, las siguientes actuaciones:

- ▶ La **formación específica en prevención**, que superaron 17.372 empleados, con 193.366 horas lectivas. Esta incluyó la capacitación de más de 6.492 responsables y de 4 miembros de los comités provinciales de seguridad y salud en el nivel básico de prevención de riesgos. Para tratar de minimizar las principales causas de accidentes, se imparte formación en seguridad vial a los trabajadores de reparto a pie y en vehículo, en prevención de riesgos de reparto para conductores de motocicletas, en manipulación manual de cargas para personal de reparto y clasificación y en manipulación mecánica de cargas para empleados y empleadas de clasificación.
- ▶ La **entrega de 102.976 fichas de seguridad y salud** a 37.229 profesionales, 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 421 centros**, así como la realización de 179 evaluaciones de riesgos psicosociales, 30 evaluaciones ergonómicas, 400 planes de emergencia, evaluación de 71 pequeños centros y 425 estudios específicos.
- ▶ La puesta en marcha del programa Unidades Focos 2023 dirigido al especial **seguimiento de unidades con elevados índices de absentismo médico** (131 en total).
- ▶ La **evaluación de diversos prototipos de equipos de trabajo** y la colaboración en la valoración de riesgos laborales e implantación de los **procesos operativos vinculados a los nuevos servicios** de la compañía, como Correos Frío o el servicio de recogida de pedidos voluminosos.
- ▶ La realización de **17.296 reconocimientos médicos**, 12.656 correspondientes a la campaña periódica de vigilancia de la salud, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, y ofertados a todos los profesionales, así como el desarrollo de la campaña

anual de **vacunación frente a la gripe**, especialmente orientada a colectivos vulnerables.

- ▶ La elaboración de un nuevo **“Protocolo de trabajo de carretillas elevadoras y transpaletas”** para reforzar la protección de las personas encargadas de la conducción y manejo de estos equipos móviles en los centros de trabajo.

- ▶ La incorporación de **nuevas situaciones especiales de incapacidad temporal** por contingencia común, tras la aprobación de la Ley Orgánica 1/2023.

Con la aprobación en 2023 de la revisión del **“Protocolo de actuación ante condiciones climatológicas adversas”**, se introdujeron medidas organizativas como la interrupción del servicio de reparto en las horas centrales del día en aquellas jornadas y zonas geográficas en las que se registraran alertas por temperaturas elevadas o la prohibición de reparto en moto en los casos de alertas por rachas de viento. Además, en caso de alerta roja, no se realizan labores de reparto domiciliario a pie y en moto en turno de tarde mientras dure la alerta. Por otro lado, se establece la dotación de

crema solar protectora a los empleados de reparto, durante el periodo de marzo a octubre, instalado dispensadores en los centros de trabajo. En 2023 se reforzaron estas actuaciones con la realización de **reuniones informativas en las unidades** y la divulgación de recomendaciones sobre la forma de actuar frente a los golpes de calor y de prevenir los riesgos del calor extremo y la radiación solar.

Por su parte, **Correos Express** renovó el pasado año la formación sobre seguridad vial destinada a su fuerza comercial (28 personas) e impartió cursos de prevención de riesgos laborales a mandos intermedios, con 30 horas lectivas. La empresa también ofertó formación en manipulación manual de cargas o en el manejo de equipos de mantenimiento.

En el caso de **Correos Telecom**, su plan de prevención de riesgos laborales se extiende a sus proveedores, **manteniendo en los últimos años una siniestralidad laboral nula**. La filial continuó realizando reconocimientos médicos voluntarios a sus profesionales, remitiendo información periódica sobre hábitos saludables y ofreciendo formación sobre prevención de riesgos laborales.



Correos empresa saludable



Prevención de riesgos laborales

- ▶ Revisión y actualización de procedimientos del plan de prevención
- ▶ Servicio de prevención propio con 4 especialidades

Vigilancia de la salud

- ▶ Reconocimientos médicos periódicos
- ▶ Asistencia sanitaria y primeros auxilios
- ▶ Readaptación de puestos para trabajadores sensibles y embarazadas

Seguridad, higiene, ergonomía y psicología aplicada

- ▶ Evaluaciones de riesgos laborales
- ▶ Planes de emergencia
- ▶ Formación, comunicación y sensibilización



Bienestar físico

- ▶ Campaña de vacunación frente a la gripe
- ▶ Alimentación saludable
- ▶ Actividad física e higiene postural
- ▶ Gestión de la incapacidad temporal
- ▶ Salud de la mujer: prevención del cáncer de mama
- ▶ Medidas preventivas frente a condiciones climatológicas adversas



Bienestar emocional

- ▶ Aptitud positiva
- ▶ Autoconocimiento
- ▶ Gestión positiva del cambio
- ▶ Manejo de las emociones



179

evaluaciones de riesgos psicosociales

400

planes de emergencias

421

centros en los que se realizaron evaluaciones de riesgos

425

estudios específicos de riesgos (ruido, ergonomía, equipos de trabajo, ATEX...)

17.296

reconocimientos médicos preventivos realizados

102.976

fichas de seguridad y salud entregadas, incluyendo riesgos por puesto y centro

193.366

horas formativas en prevención



Servicio de apoyo psicológico



Renovación de la certificación como Empresa saludable



Certificación de "espacio cerebroprotegido" de la Fundación Freno al Ictus



Indicadores laborales

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

	Correos ^{1,3}		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ^{1,2}		Correos Telecom ¹	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Efectivos por género								
Mujeres	25.725	24.798	600	424	53	45	13	11
Hombres	22.368	21.804	1.300	968	124	105	37	34
Efectivos por edad								
Hasta 35	4.805	4.362	509	276	59	52	7	7
De 36 a 45	11.663	11.282	490	373	53	43	15	11
De 46 a 60	27.087	27.024	804	669	60	49	26	27
Más de 61	4.539	3.934	98	73	5	5	1	1
Efectivos por nacionalidad								
Nacional	47.888	46.433	1.700	1.292	156	143	48	46
Otras nacionalidades	206	168	201	100	21	6	2	0
Efectivos por categoría profesional²								
Personal de dirección y fuera de convenio	160	142	20	22	4	4	1	1
Personal técnico superior y mandos	526	468	20	26	42	34	5	5
Personal técnico medio y cuadros	799	786	501	483	66	59	43	38
Personal de jefaturas intermedias	5.685	5.685	213	198	-	-	-	-
Personal operativo	40.877	39.465	1.142	657	65	53	2	2
Personal de servicios generales	47	56	5	6	-	-	-	-

¹Las sumas de las cifras de empleo de todas las empresas se ven alteradas en algunos casos por los decimales.²En Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a mandos intermedios.³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



	Correos ^{1,2}		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Telecom ¹	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Efectivos por tipo de contrato y género								
Personal indefinido								
Mujeres	19.385	19.144	507	348	53	45	13	10
Hombres	16.736	16.797	1.054	799	124	105	35	31
Personal eventual								
Mujeres	6.341	5.654	93	75	0	0	0	1
Hombres	5.633	5.007	246	168	0	0	1	3
Efectivos por tipo de jornada y género								
Jornada completa								
Mujeres	23.420	22.752	514	340	53	45	13	11
Hombres	20.995	20.602	1.131	878	115	100	37	34
Jornada parcial								
Mujeres	2.306	2.046	86	84	0	0	0	0
Hombres	1.373	1.203	170	90	9	4	0	0

¹Las sumas de las cifras de empleo de todas las empresas se ven alteradas en algunos casos por los decimales.

²Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.





	Correos ^{1,2}		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ¹		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Efectivos por tipo de contrato y edad								
Personal indefinido								
Hasta 35	2.102	2.110	318	159	59	52	6	5
De 36 a 45	8.233	8.070	411	314	53	43	15	11
De 46 a 60	21.931	22.434	737	604	60	49	26	25
Más de 61	3.854	3.327	94	72	5	5	1	1
Personal eventual								
Hasta 35	2.704	2.252	190	118	0	0	1	2
De 36 a 45	3.429	3.213	79	59	0	0	0	1
De 46 a 60	5.156	4.591	67	66	0	0	0	1
Más de 61	685	606	4	1	0	0	0	0
Efectivos por tipo de jornada y edad								
Jornada completa								
Hasta 35	3.955	3.576	385	228	55	51	7	7
De 36 a 45	10.557	10.271	430	318	51	42	15	11
De 46 a 60	25.558	25.725	739	606	57	47	26	27
Más de 61	4.346	3.781	90	66	5	5	1	1
Jornada parcial								
Hasta 35	851	786	124	48	4	0	0	0
De 36 a 45	1.106	1.012	59	55	1	1	0	0
De 46 a 60	1.529	1.299	64	63	3	3	0	0
Más de 61	193	152	8	7	0	0	0	0

¹Las sumas de las cifras de empleo de todas las empresas se ven alteradas en algunos casos por los decimales.

²Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



	Correos ^{1,3}		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ²		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Efectivos por tipo de contrato y categoría profesional								
Personal indefinido								
Personal de dirección y fuera de convenio	158	141	20	22	4	4	1	1
Personal técnico superior y mandos	523	460	17	21	42	34	5	5
Personal técnico medio y cuadros	779	767	464	412	66	59	41	34
Personal de jefaturas intermedias	5.655	5.642	202	186	-	-	-	-
Personal operativo	28.977	28.896	852	501	65	53	2	2
Personal de servicios generales	29	35	5	5	-	-	-	-
Personal eventual								
Personal de dirección y fuera de convenio	2	2	0	0	0	0	0	0
Personal técnico superior y mandos	4	7	2	5	0	0	0	0
Personal técnico medio y cuadros	20	19	37	70	0	0	1	4
Personal de jefaturas intermedias	30	44	11	11	-	-	-	-
Personal operativo	11.900	10.569	290	156	0	0	0	0
Personal de servicios generales	18	21	0	1	-	-	-	-
Efectivos por tipo de jornada y categoría profesional								
Jornada completa								
Personal de dirección y fuera de convenio	159	142	20	22	4	4	1	1
Personal técnico superior y mandos	525	467	19	25	42	34	5	5
Personal técnico medio y cuadros	798	786	474	421	66	59	43	38
Personal de jefaturas intermedias	5.684	5.685	210	193	-	-	-	-

¹Las sumas de las cifras de empleo de todas las empresas se ven alteradas en algunos casos por los decimales.

²En el caso de Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a los mandos intermedios.

³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.

Continúa >



	Correos ^{1,3}		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ²		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Personal operativo	37.214	36.233	915	551	56	49	2	2
Personal de servicios generales	35	41	5	6	-	-	-	-
Jornada parcial								
Personal de dirección y fuera de convenio	1	1	0	0	0	0	0	0
Personal técnico superior y mandos	1	1	0	1	0	0	0	0
Personal técnico medio y cuadros	1	0	26	62	0	1	0	0
Personal de jefaturas intermedias	1	1	2	5	-	-	-	-
Personal operativo	3.663	3.231	226	106	9	4	0	0
Personal de servicios generales	12	15	0	0	-	-	-	-

¹Las sumas de las cifras de empleo de todas las empresas se ven alteradas en algunos casos por los decimales.

²En el caso de Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a los mandos intermedios.

³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



	Correos ³		Correos Express		Correos Express Portugal ²		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Despidos por género (%)¹								
Mujeres	0,04	0,04	0,83	0,24	12,12	24,44	0,00	0,00
Hombres	0,19	0,11	2,31	1,86	19,25	23,08	5,48	0,00
Despidos por edad (%)								
Hasta 35	0,10	0,07	3,54	2,53	23,26	32,69	27,75	0,00
De 36 a 45	0,15	0,05	1,43	1,61	18,46	27,91	0,00	0,00
De 46 a 60	0,10	0,09	1,12	0,75	7,04	12,24	0,00	0,00
Más de 61	0,09	0,00	1,02	1,40	33,33	0,00	0,00	0,00
Despidos por categoría profesional (%)								
Personal de dirección y fuera de convenio	1,25	3,51	9,81	0,00	33,33	25,00	0,00	0,00
Personal técnico superior y mandos	0,00	0,64	10,22	0,00	14,29	16,67	0,00	0,00
Personal técnico medio y cuadros	0,25	0,25	0,40	9,93	11,11	28,57	4,69	0,00
Personal de jefaturas intermedias	0,07	0,07	0,94	0,00	-	-	-	-
Personal operativo	0,11	0,05	2,36	2,39	22,83	23,40	0,00	0,00
Personal de servicios generales	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-	-	-

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

²En Correos Express Portugal la categoría Personal técnico superior y mandos engloba a los mandos intermedios.

³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



Correos	2023			2022		
Remuneración media por categoría profesional y género (euros) ^{1,2}						
Personal laboral	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Directivo/a	153.065	139.442	9	107.013	137.219	-28
Subdirector/a	91.983	92.541	-1	102.151	83.286	18
Responsable de unidad	81.960	-	-	80.092	-	2
Gerencia	81.913	81.513	0	69.406	71.979	-4
Responsable de área	62.929	63.015	0	63.633	57.532	10
Técnico/a superior 1	53.983	52.806	2	48.770	50.376	-3
Técnico/a superior 2	47.904	46.535	3	43.413	41.438	5
Técnico/a superior 3	45.152	43.808	3	42.937	41.649	3
Técnico/a superior 4	37.213	34.056	8	34.339	35.050	-2
Técnico/a medio 1	44.727	45.521	-2	41.127	30.662	25
Técnico/a medio 2	36.673	30.763	16	35.038	34.612	1
Técnico/a medio 3	33.223	36.098	-9	35.158	34.046	3
Técnico/a medio 4	32.467	30.494	6	31.588	30.202	4
Jefe/a de sector de red 1	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector de red 2	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector de red 3	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector de red 4	38.329	38.902	-1	36.632	37.004	-1
Responsable de apoyo corporativo 1	0	0	-	-	-	-
Responsable de apoyo corporativo 2	48.087	0	-	46.267	-	20
Responsable de apoyo corporativo 3	42.015	42.481	-1	40.672	41.375	-2

¹Los supuestos en los que no se aporta dato responden a la imposibilidad de desglosar las remuneraciones por género, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en dichas categorías profesionales, por lo que éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

²Los supuestos en los que el dato salarial es 0 responde a la inexistencia de empleados en esa categoría.



Responsable de apoyo corporativo 4	-	31.448	26	54.322	-	33
Responsable de apoyo corporativo 5	39.616	0	-	37.850	-	-
Coordinador/a de ventas 1	0	0	-	-	-	-
Coordinador/a de ventas 2	42.458	42.077	1	43.753	46.122	-5
Coordinador/a de ventas 3	45.997	41.427	10	38.489	41.428	-8
Coordinador/a de ventas 4	36.014	-	-23	28.874	36.095	-25
Jefe/a de sector distribución/centros 1	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector distribución/centros 2	45.790	51.858	-13	-	47.474	-26
Jefe/a de sector distribución/centros 3	46.704	38.359	18	43.145	-	-5
Jefe/a de sector distribución/centros 4	41.917	42.181	-1	40.380	20.855	48
Jefe/a de sector distribución/centros 5	39.685	37.479	6	37.166	37.244	0
Jefe/a de unidad administrativa 1	28.524	32.068	-12	22.055	29.517	-34
Jefe/a de unidad administrativa 2	32.194	32.092	0	31.225	34.697	-11
Jefe/a de unidad administrativa 3	32.283	31.346	3	32.508	30.341	7
Jefe/a de unidad administrativa 4	28.993	31.105	-7	29.826	28.257	5
Jefe/a de unidad administrativa 5	0	-	-	-	-	-
Gestión de ventas 1	-	40.406	10	-	39.758	5
Gestión de ventas 2	0	0	-	-	-	-
Gestión de ventas 3	33.661	33.292	1	32.361	33.046	-2
Director/a adjunto de oficina 1	41.133	42.243	-3	39.722	44.342	-12
Director/a adjunto de oficina 2	36.615	36.784	0	35.948	34.785	3
Director/a adjunto de oficina 3	32.826	32.441	1	31.858	31.318	2
Director/a adjunto de oficina 4	30.742	30.483	1	29.625	29.115	2
Director/a adjunto de oficina 5	30.040	29.348	2	28.543	27.977	2
Director/a adjunto de oficina 6	28.078	27.450	2	26.362	26.220	1
Gestión bancaria 1	0	0	-	-	-	-



Gestión bancaria 2	0	0	-	-	-	-
Jefe/a unidad de distribución/centros 1	35.465	36.854	-4	33.189	33.527	-1
Jefe/a unidad de distribución/centros 2	35.405	32.974	7	29.725	32.650	-10
Jefe/a unidad de distribución/centros 3	31.760	31.698	0	29.337	28.987	1
Jefe/a unidad de distribución/centros 4	30.735	30.774	0	28.390	28.814	-1
Jefe/a unidad de distribución/centros 5	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de equipo 1	25.125	21.808	13	23.199	22.125	5
Jefe/a de equipo 2	26.992	26.704	1	25.675	25.219	2
Jefe/a de equipo 3	0	0	-	-	-	-
Gestor/a de apoyo corporativo 1	26.430	28.418	-8	25.282	26.939	-7
Gestor/a de apoyo corporativo 2	26.477	27.249	-3	24.739	25.231	-2
Gestor/a de apoyo corporativo 3	26.143	25.191	4	25.327	24.966	1
Atención al cliente 1	0	0	-	-	-	-
Atención al cliente 2	11.393	13.122	-15	12.284	13.076	-6
Administración 1	0	0	-	-	697	-14
Administración 2	23.752	22.858	4	22.416	21.551	4
Reparto 1	16.297	16.160	1	15.066	15.519	-3
Reparto 2	16.020	17.363	-8	15.845	16.535	-4
Agente/clasificación 1	11.389	10.639	7	10.470	9.572	9
Agente/clasificación 2	10.775	12.267	-14	10.247	11.516	-12
Peón/a	-	-	1	-	-	-8
Limpiador/a	0	15.818	-	-	14.661	-
Personal de Correos Nexea						
Responsable de proyecto	44.169	0	-	53.167	0	-



Jefe/a técnico analítico y de proyecto	35.561	-	10	39.767	30.248	24
Tecnico/a cualificado/a	27.770	28.231	-2	32.140	32.272	0
Tecnico/a especialista	-	-	12	24.420	24.078	1
Auxiliar técnico/a	-	19.758	-5	21.263	23.079	-9
Jefe/a administración	0	-	-	0	59.666	-
Oficial cualificado/a administrativo/a	0	28.285	-	13.119	35.874	-173
Oficial especialista administrativo/a	-	28.372	-32	26.104	32.593	-25
Auxiliar administrativo/a	0	26.467	-	0	20.189	-
Gestor/a comercial	-	0	-	50.667	0	-
Comercial	0	-	-	0	31.423	-
Jefe/a de almacén	-	0	-	28.109	0	-
Almacenero/a	-	0	-	24.674	0	-
Carretillero	15.899	0	-	21.732	0	-
Auxiliar de taller	-	16.689	-29	18.306	20.146	-10
Jefe/a de equipo	34.116	0	-	41.036	0	-
Oficial cualificado/a impresión digital	24.439	0	-	31.320	0	-
Oficial de impresión digital	17.373	16.910	3	23.819	22.772	4
Oficial especialista impresión digital	22.533	22.965	-2	0	0	-
Dirección	69.242	-	-3	85.093	75.691	11



Correos

2023

2022

Remuneración media por categoría profesional y género (euros)^{1,2}

Personal funcionario	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Técnico/a superior 1	69.388	57.380	17	60.663	58.927	3
Técnico/a superior 2	55.583	45.196	19	54.347	43.416	20
Técnico/a superior 3	45.101	49.740	-10	42.353	-	-20
Técnico/a superior 4	52.092	42.974	18	49.983	38.941	22
Técnico/a medio 1	48.493	0	-	46.746	-	-
Técnico/a medio 2	40.705	0	-	40.028	-	-13
Técnico/a medio 3	37.635	40.849	-9	39.761	30.704	23
Técnico/a medio 4	36.685	33.614	8	34.971	32.340	8
Jefe/a de sector de red 1	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector de red 2	-	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector de red 3	49.279	0	-	47.331	-	-
Jefe/a de sector de red 4	42.223	34.076	19	36.641	34.555	6
Responsable de apoyo corporativo 1	-	0	-	-	-	-
Responsable de apoyo corporativo 2	-	-	0	47.114	-	2
Responsable de apoyo corporativo 3	0	0	-	-	-	-
Responsable de apoyo corporativo 4	-	0	-	-	-	-
Responsable de apoyo corporativo 5	-	40.181	3	39.694	34.188	14
Coordinador/a de ventas 1	0	0	-	-	-	-
Coordinador/a de ventas 2	-	0	-	50.111	-	-

¹Los supuestos en los que no se aporta dato responden a la imposibilidad de desglosar las remuneraciones por género, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en dichas categorías profesionales, por lo que éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

²Los supuestos en los que el dato salarial es 0 responde a la inexistencia de empleados en esa categoría.



Coordinador/a de ventas 3	40.644	44.888	-10	40.124	35.785	11
Coordinador/a de ventas 4	39.914	0	-	38.059	-	-
Jefe/a de sector distribución/centros 1	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de sector distribución/centros 2	49.090	-	-4	37.944	-	-30
Jefe/a de sector distribución/centros 3	39.373	-	-16	43.513	-	3
Jefe/a de sector distribución/centros 4	36.092	21.330	41	-	-	2
Jefe/a de sector distribución/centros 5	33.918	40.244	-19	35.878	31.310	13
Jefe/a de unidad administrativa 1	30.926	22.347	28	33.092	36.131	-9
Jefe/a de unidad administrativa 2	36.720	19.654	46	24.635	36.224	-47
Jefe/a de unidad administrativa 3	30.786	32.018	-4	32.514	29.114	10
Jefe/a de unidad administrativa 4	37.967	-	34	23.657	-	-47
Jefe/a de unidad administrativa 5	0	0	-	-	-	-
Gestión de ventas 1	40.553	-	0	40.706	-	1
Gestión de ventas 2	0	0	-	-	-	-
Gestión de ventas 3	34.875	30.653	12	29.629	28.070	5
Director/a adjunto de oficina 1	-	44.693	-3	-	36.317	-252
Director/a adjunto de oficina 2	38.999	30.557	22	37.070	30.210	19
Director/a adjunto de oficina 3	31.976	24.520	23	31.163	29.953	4
Director/a adjunto de oficina 4	28.612	28.023	2	29.717	27.046	9
Director/a adjunto de oficina 5	28.349	25.207	11	27.986	27.988	0
Director/a adjunto de oficina 6	26.012	25.913	0	24.416	26.156	-7
Gestión bancaria 1	0	0	-	-	-	-
Gestión bancaria 2	0	0	-	-	-	-
Jefe/a unidad de distribución/centros 1	-	0	-	-	-	-
Jefe/a unidad de distribución/centros 2	32.581	-	-6	30.642	-	-4



Jefe/a unidad de distribución/centros 3	26.746	22.471	16	28.904	26.975	7
Jefe/a unidad de distribución/centros 4	25.870	26.872	-4	26.709	26.336	1
Jefe/a unidad de distribución/centros 5	0	0	-	-	-	-
Jefe/a de equipo 1	-	0	-	-	-	-
Jefe/a de equipo 2	25.415	23.604	7	24.716	24.273	2
Jefe/a de equipo 3	0	0	-	-	-	-
Gestor/a de apoyo corporativo 1	31.357	21.471	32	30.524	21.476	30
Gestor/a de apoyo corporativo 2	28.994	30.387	-5	27.872	28.804	-3
Gestor/a de apoyo corporativo 3	29.208	24.427	16	24.314	23.567	3
Atención al cliente 1	0	0	-	-	-	-
Atención al cliente 2	23.036	21.738	6	22.440	21.767	3
Administración 1	0	0	-	-	-	-
Administración 2	24.705	13.229	46	18.380	19.504	-6
Reparto 1	23.157	24.476	-6	22.750	24.051	-6
Reparto 2	21.056	20.320	3	20.134	20.213	0
Agente/clasificación 1	18.782	-	-17	20.685	-	26
Agente/clasificación 2	20.788	18.228	12	20.947	19.932	5
Subdirector/a	91.747	0	-	91.437	-	1
Responsable de área	70.427	74.426	-6	66.315	68.586	-3

Para la elaboración del registro retributivo se han empleado los datos de salarios reales percibidos durante el ejercicio 2023, para la totalidad de la compañía, analizando por separado a los colectivos de funcionarios y empleados en régimen laboral. Las tablas muestran los valores medios finales del análisis, para cada grupo profesional,

indicando la diferencia porcentual entre hombres y mujeres para los diferentes puestos de igual valor.

Teniendo en cuenta los valores que superan el 20% (brecha a favor del género masculino) o el -20% (brecha a favor del género femenino), se han analizado e interpretado los datos

para detectar el origen de estas diferencias porcentuales. Las brechas detectadas se deben a distintos motivos como diferencias en los efectivos medios trabajados durante 2023, retribución total percibida en relación a la duración del contrato, antigüedad, productividad o características de los puestos concretos. En ningún caso se ha

detectado una brecha salarial generada por motivos de discriminación relacionada con sexo o género, por lo que el estudio de brecha salarial concluye que en Correos existe una igualdad retributiva entre las mujeres y hombres que componen la totalidad de la plantilla.



Correos Express	2023			2022		
Remuneración media por categoría profesional y género (euros) ¹						
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Personal de dirección y fuera de convenio	62.061	84.067	-35	60.251	65.301	-8
Personal técnico superior y mandos	24.012	23.790	1	29.422	33.215	-13
Personal técnico medio y cuadros	22.307	22.063	1	26.046	25.145	3
Personal de jefaturas intermedias	23.916	24.247	-1	29.769	31.951	-7
Personal operativo	20.678	20.341	2	20.546	19.324	6
Personal de servicios generales	23.202	22.453	3	27.101	24.906	8

¹El estudio concluye que en Correos Express no existe brecha salarial entre mujeres y hombres que componen la plantilla correspondiente al ejercicio 2023. Las brechas detectadas se deben a la percepción de complementos salariales derivados de rendimientos individuales del trabajo o a situaciones concretas dentro del grupo profesional como baja del trabajador/a, excedencias, entre otras.

Correos Express Portugal	2023			2022		
Remuneración media por categoría profesional y género (euros) ^{1,2}						
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Personal de dirección y fuera de convenio	60.164	53.168	11,63	29.581	19.851	33
Personal técnico superior y mandos	21.822	18.983	-13,01	23.648	26.950	-14
Personal técnico medio y cuadros	12.171	11.856	2,59	11.307	11.159	1
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	10.385	10.870	-4,67	10.717	10.010	7
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-

¹Los supuestos en los que no se aporta dato responden a la imposibilidad de desglosar las remuneraciones por género, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en dichas categorías profesionales, por lo que éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

²La categoría Personal técnico superior y mandos engloba a los mandos intermedios.



Correos Telecom

2023

2022

Remuneración media por categoría profesional y género (euros)^{1,2}

	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Dirección	-	0	-	-	0	-
Jefe/a de área	69.757	55.316	21	67.773	53.643	21
Jefe/a de equipo	-	0	-	-	-	-
Jefe/a de proyecto	49.835	48.203	3	46.934	44.917	4
Gerencia de cuentas	35.849	-	-10	-	-	-
Ingeniero/a	39.694	38.877	2	-	-	-1
Técnico/a	32.100	29.558	8	32.427	28.645	12
Administrativo/a	0	21.976	-	-	24.167	-

¹Los supuestos en los que no se aporta dato responden a la imposibilidad de desglosar las remuneraciones por género, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en dichas categorías profesionales, por lo que éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

²El estudio de brecha salarial concluye que en Correos Telecom no existe brecha salarial entre mujeres y hombres que componen la plantilla correspondiente al ejercicio 2023.



	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Promedio de horas formativas por categoría profesional								
Personal de dirección y fuera de convenio	76,4	40,1	13,0	6,8	0	2,4	5,6	1,0
Personal técnico superior y mandos	31,6	26,3	21,6	30,8	18,7	11,5	31,2	15,4
Personal técnico medio y cuadros	33,2	22,5	10,2	6,4	14,5	11,5	41,4	32,7
Personal de jefaturas intermedias	102,1	49,6	7,7	4,7	-	-	-	-
Personal operativo	13,6	38,9	2,6	2,5	16,9	14,77	29,7	17,6
Personal de servicios generales	0,0	2,2	32,2	31,2	-	-	-	-
Promedio de horas formativas por género								
Mujeres	23,2	43,0	24,0	21,9	14,4	10,3	31,8	25,4
Hombres	19,4	35,7	17,5	15,0	18,2	12,2	41,0	27,5

¹Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.

	Correos ³		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Permisos por nacimiento de hijo por género^{1,2}								
Mujeres	250	265	16	12	3	4	0	0
Hombres	491	511	52	37	7	5	2	2

¹El 100% de empleados que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización, excepto en el caso de Correos Express Portugal.

²Los datos incluyen tanto bajas paternas como cesión de bajas maternas.

³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



	Correos ⁴		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Índice de frecuencia de la siniestralidad laboral ¹	31,2	28,7	25,6	15,8	1,1	3,2	0,0	0,0
Índice de gravedad de la siniestralidad laboral ²	1,4	2,0	0,6	0,3	0,0	0,1	0,0	0,0
Absentismo (miles de jornadas) ^{3,4}	1.429,0	1.355,1	45,6	26,5	1,3	0,7	0,0	0,0

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

²IG= Número de jornadas perdidas por accidente laboral en jornada (incluidos los "Agravantes por fallecimiento/incapacidad permanente del trabajador") / Número de horas efectivas trabajadas]*103.

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

⁴Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.

	Correos ³		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Siniestralidad laboral por género^{1,2}								
Mujeres								
Accidentes mortales	1	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	1	2	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.887	1.726	36	12	0	0	0	0
Accidentes con baja	1.889	1.728	36	12	1	0	0	0
Hombres								
Accidentes mortales	1	1	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	1	0	0	0
Accidentes graves	6	7	0	0	2	1	0	0
Accidentes leves	1.580	1.430	69	34	5	2	0	0
Accidentes con baja	1.587	1.438	69	34	3	3	0	0

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

²En 2023 en Correos se ha registrado una baja laboral catalogada como enfermedad profesional, en situación de recurso por la mutua al cierre del ejercicio.

³Las cifras de Correos de 2023 incluyen al personal de la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión.



Cadena de valor

GRI 2-6, 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 203-2, 204-1, 205-2, 308-1, 414-1, ODS 12

Como entidad del sector público, la contratación de servicios y suministros por parte del Grupo Correos está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, garantizando el cumplimiento de la legislación sobre contratación y de su **normativa interna**. Esta última fue **actualizada en 2023**, con la aprobación por parte del Consejo de Administración de Correos de los siguientes documentos:

- ▶ Instrucciones internas de contratación.
- ▶ Normas de gestión patrimonial.
- ▶ Procedimiento interno de contratación y procedimiento de gastos justificados.

Asimismo, la normativa interna se completó con **nuevas instrucciones del Presidente** sobre la firma de documentos que deben elevarse al Comité de Inversiones y sobre la firma de contratos; sobre la tramitación de

expedientes excluidos de la normativa de contratación; y sobre el procedimiento para la presentación de asuntos sometidos a aprobación por parte de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) y por el Consejo de Administración de Correos.

De igual modo, SEPI, accionista único de Correos, aprobó sus nuevas **Normas del Sistema de Autorización y Supervisión de Actos y Operaciones del Grupo SEPI**.

A fin de facilitar a los gestores de contratos la aplicación de las novedades introducidas, se documentaron los distintos procedimientos de tramitación de expedientes sometidos a la normativa de contratación pública en el **Portal de compras**, accesible a los profesionales de la compañía, que fue además rediseñado para incluir otros tipos de procesos financieros. En este Portal pueden consultarse también **los nuevos pliegos tipo** vigentes desde 2023 para su utilización en todas las licitaciones del Grupo.



El Grupo Correos actualizó en 2023 sus Instrucciones internas de contratación y Normas de gestión patrimonial.





Transparencia en la contratación

El **Comité de Inversiones y Contratación** es el órgano que aprueba las contrataciones de hasta 5 millones de euros de valor estimado y eleva al Consejo de Administración, para su aprobación, aquellas con valor estimado superior a este importe.

Con el fin de aumentar las garantías de equidad y transparencia, todas las licitaciones y adjudicaciones de contratos, salvo las excepciones previstas por ley o por la normativa interna de contratación, son publicadas en el [Perfil de contratante](#) y en [la Plataforma de Contratación del Sector Público](#). Asimismo, en función de su cuantía,

también se publicitan en el Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso, y se remite periódicamente información al Tribunal de Cuentas y al Registro de Contratos del Sector Público.

Adicionalmente, desde 2023 se publica en el perfil del contratante de Correos y en el Diario Oficial de la Unión Europea un anuncio periódico indicativo, con la actividad de contratación pública a desarrollar durante el año, en cumplimiento del Real Decreto 3/2020³⁷. De acuerdo al nuevo procedimiento de gastos justificados, también **se comunicará desde 2024 al Tribunal de Cuentas la rendición de los contratos menores**.

Por otra parte, tras la modificación de la Ley de Transparencia³⁸, desde el pasado año la compañía publica en su [portal de transparencia](#) la información sobre contratación, con periodicidad semestral, en lugar de anual.



³⁷Real 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.

³⁸Ley 14/2022, de 8 de julio, de modificación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el fin de regular las estadísticas de las microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) en la contratación pública.



Cadena de suministro sostenible

El [Marco de Criterios de Compra Responsable en el Grupo Correos](#) describe los **principios éticos, sociales y medioambientales aplicables a las relaciones con proveedores**, basados en el Código general de conducta y en el Modelo de alineación con los ODS.

Los participantes en los procedimientos de contratación del Grupo Correos deben garantizar la observancia de los **principios del Pacto Mundial** de Naciones Unidas. Los **adjudicatarios deben, además, conocer y aceptar** los principios contenidos en el **Código general de conducta**.

Del mismo modo, **todos los pliegos de condiciones técnicas incorporan cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales o de igualdad de género**. Estas consideraciones son incluidas en forma de condiciones esenciales o especiales de ejecución de obligado cumplimiento para todos los licitadores, como requisitos técnicos o de solvencia o como criterios de

valoración o mejora de ofertas, conforme a la Ley 9/2017³⁹. Se incluye, además, la obligación del cumplimiento normativo en materia fiscal, laboral y medioambiental. La observancia de estos criterios fue evaluada el pasado año en la totalidad de los expedientes de contratación.

En 2023 Correos inició su participación en el **equipo de trabajo de Compras de excelencia SEPI**, cuyos trabajos se focalizaron en promover la eficiencia en la contratación, mediante la compra conjunta del Grupo SEPI, y el **impulso al consumo sostenible**.

“
El Grupo Correos contrata un 98% de proveedores nacionales, que suscriben su Código general de conducta.”

³⁹Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.



El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un **98% de proveedores nacionales**. 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, en 2023 Correos realizó pagos a 6.190 proveedores (210 de inversión y 5.980 de gasto), por un importe neto de 556,8 millones de euros, fundamentalmente de transporte, limpieza, mantenimiento de edificios, tecnologías de la información y obras, todos ellos sectores intensivos en mano de obra.

A su vez, las filiales abonaron 379,8 millones de euros a proveedores. Correos Express colaboró con 1.465 proveedores y Correos Express Portugal con otros 625, la mayor parte de transporte; y Correos Telecom, con 134 empresas de servicios generales y de equipamientos y servicios de telecomunicaciones.

Integración laboral

Correos contribuyó a impulsar el **desarrollo integral de personas con capacidades diferentes**, a través de un trabajo normalizado y acorde a cada individuo, mediante la compra de bienes y servicios a 32 centros especiales de empleo y ocupacionales.

Con esa misma finalidad, la compañía coopera con el Programa "Incorpora" de Fundación La Caixa para la integración de

este colectivo de población y la realización de prácticas laborales, así como con el Grupo Social ONCE, para fomentar la inclusión social de las personas con capacidades diferentes a través de medidas que fomenten el empleo, la formación y la accesibilidad universal de espacios y servicios. Correos Express también contrata servicios a centros especiales de empleo (como el servicio de atención telefónica con Ilunion).



Políticas y marcos de aplicación a los proveedores del Grupo Correos

Código general de conducta



Principios del Pacto Mundial



Marco de Criterios de Compra Responsable en el Grupo Correos



Política de Derechos Humanos del Grupo Correos





Respeto de los derechos humanos

GRI 408-1, 409-1

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, relativos 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.

El **Código general de conducta** establece, además, la obligatoriedad de **respetar los derechos fundamentales y libertades públicas recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos**. De igual forma, especifica que el Grupo Correos no subcontratará empresas que no respeten los derechos de los trabajadores, las disposiciones relativas a la salud, seguridad e higiene en el trabajo o la legislación laboral vigente.

La **Política de Derechos Humanos del Grupo Correos** contiene el compromiso de **evitar** causar o contribuir activamente a cualquier forma de **impacto adverso sobre los derechos humanos** de las personas involucradas **en sus operaciones directas y cadena de valor** global (empleados, clientes, proveedores, usuarios, comunidades y sociedad), así como a hacer frente a dichos impactos a través de la remediación.

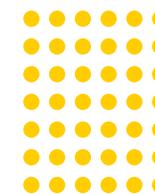
Para ello, se tienen en consideración las **principales directrices internacionales**, como los Principios Rectores de las **Naciones Unidas** sobre las Empresas y los Derechos Humanos, las Directrices de la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos** (OCDE) para Empresas Multinacionales y la Declaración Tripartita de Principios de la **Organización Internacional del Trabajo** sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

Esta política, **de obligado cumplimiento para las empleadas y empleados** de las sociedades integrantes del Grupo Correos

y su cadena de valor, sienta las bases para el desarrollo del plan de debida diligencia en derechos humanos y sostenibilidad, que establecerá los procedimientos de análisis y gestión de riesgos, responsables, mecanismos de reparación, así como canales de denuncia, difusión y comunicación con los grupos de interés.

El pasado año Correos fue una de las empresas **participantes en la primera edición del Business and Human Rights Accelerator**, programa internacional desarrollado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el fin de ayudar a las compañías a fortalecer el proceso de diligencia debida en derechos humanos, conforme a la normativa y estándares internacionales.

En 2023 no se constató ningún tipo de vulneración en materia de derechos humanos en las empresas del Grupo, ni se considera que ninguno de sus proveedores principales presenta un riesgo significativo de incumplimiento, por su ámbito geográfico y naturaleza de su actividad.





Cientes y usuarios

GRI 2-25, 3-3, ODS 9, 11, 12, 13, 15

La relación del Grupo Correos con los clientes y usuarios de sus productos y servicios está basada en la **transparencia, calidad y accesibilidad** en la prestación y la generación de un **impacto social positivo**, a través de la presencia diaria en todo el territorio, acercando los servicios públicos a la ciudadanía.

Las empresas del Grupo ofrecen de forma permanente a los clientes **una atención especializada y omnicanal**, a través de la red comercial y de postventa, la red de oficinas, el canal telefónico, las aplicaciones móviles, la web corporativa y las redes sociales.

El Grupo cuenta con **procedimientos 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.

En 2023 la web www.correos.es recibió cerca de 122 millones de accesos. A través de este canal y del correo electrónico fueron tramitadas alrededor de **484.000 peticiones de información**, junto a **2,4 millones de consultas telefónicas**, un 8,1% más que el año anterior.





Pilares de la relación del Grupo Correos con los clientes y la sociedad



Calidad y mejora de la experiencia del cliente



Accesibilidad, asequibilidad e inclusión



Impacto social de los productos y servicios



Protección de la privacidad



Consumo local y responsable



Seguridad y ciberseguridad



Compromiso con la comunidad



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

► Reclamaciones de servicio

Que incluyen consultas de información y quejas relacionadas con el reparto o la atención en oficinas.

► Reclamaciones de producto

Relativas a retrasos, deterioros, extravíos u otras incidencias sobre cualquier producto, que son susceptibles de indemnización.

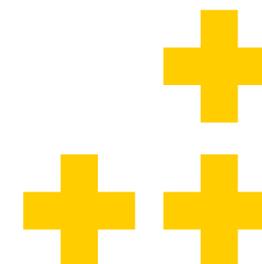
Durante el pasado ejercicio, el número de **reclamaciones de servicio** atendidas por Correos fue de **53.037**, mientras que las **reclamaciones de producto** aumentaron un 4,8%, hasta **367.830**. El porcentaje de estas últimas que requirió resolverse con indemnización fue del 19%. El ratio de reclamaciones por millón de envíos gestionados se situó en 338.

Con el fin de evaluar el cumplimiento y el nivel de desarrollo de los procesos relacionados con el ciclo de vida completo de la reclamación, en 2023 se realizó una auditoría interna de la gestión de las reclamaciones.

Por su parte, las filiales del Grupo gestionan sus propios sistemas de atención al cliente y procedimientos de quejas y reclamaciones. El pasado año, Correos Express tramitó 1,6 millones de consultas recibidas por redes sociales, web, canal telefónico o correo electrónico (un 16,3% más que el año anterior) y Correos Express Portugal, 191.054 (un 13,9% más).

Asimismo, **Correos Express y Correos Express Portugal registraron importantes descensos en el número total de quejas y reclamaciones**, mientras que Correos Telecom mantuvo cifras similares a las del año anterior.

Los indicadores de la gestión de las empresas del Grupo en esta materia son los siguientes:



	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Telecom	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Quejas y reclamaciones	420.867	389.713	851.294	953.301	4.990	7.223	2	1
Quejas y reclamaciones (servicio)	53.037	38.831	1.714	1.713	1.691	2.654	2	1
Reclamaciones (producto)	367.830	350.882	849.580	951.588	3.299	4.569	0	0
Reclamaciones resueltas con indemnización (%)	19	17	6	5	33	33	0	0



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.

En el caso de Correos, 2.078 oficinas, 22 centros operativos de diversa tipología, así como el servicio de atención al cliente están **certificados conforme a esta norma**. Del mismo modo, el pasado año todas las delegaciones de Correos Express, al igual que el negocio de infraestructuras de fibra óptica de Correos Telecom mantuvieron su certificación en gestión de la calidad.

La absorción de Correos Nexea y de sus servicios por parte de Correos implicó la progresiva ampliación de los alcances de las certificaciones de la matriz, para incluir los procesos certificados de la filial. De esta manera, **los dos centros utilizados en la operativa de Correos Nexea se incorporaron en el alcance de los certificados UNE-EN ISO 9001:2015 e UNE-EN ISO 14001:2015** del sistema de

gestión de calidad y medioambiental de Correos, que también añadió las actividades de gestión documental de la filial a su certificado **ISO 27701 y certificación del Esquema Nacional de Seguridad**, y al certificado **UNE-ISO/IEC 27001:2017**, a partir de 2024.



Certificaciones del Grupo Correos

ISO 27001

Seguridad de la información



Sistemas de información para los procesos de la web de Correos y para los servicios de burofax online, carta certificada digital y solicitud digital del voto por correo

ENS

Esquema Nacional de Seguridad



ISO 27701

Privacidad de la información



Sistemas de gestión de la privacidad para las soluciones de gestión documental

ISO 28001

Seguridad en la cadena de suministro



Correos Express

Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro

ISO 14001

Gestión medioambiental



18 centros de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona

1 centro de admisión masiva

2 centros de tratamiento internacional

2 oficinas



Correos Express

6 delegaciones de Correos Express



Correos Telecom

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

ISO 19001

Gestión de calidad



Atención al cliente

18 centros de tratamiento automatizado y centro logístico integrado (CLI) de Barcelona

1 centro de admisión masiva

3 centros de tratamiento internacional

2.078 oficinas



Correos Express

58 delegaciones de Correos Express



Correos Telecom

Gestión integral de la red de telecomunicaciones de Correos Telecom





Mejora de la experiencia del cliente

El Grupo Correos elabora anualmente un **Índice de Recomendación Neto**, mediante la realización de encuestas periódicas a clientes con contrato, usuarios de oficinas y del canal web y destinatarios (en domicilio, oficinas o Citypaq), con el fin de conocer su experiencia con el servicio prestado.

El estudio tiene por objeto determinar el nivel de recomendación de los distintos tipos de clientes, obteniendo las valoraciones a partir de la diferencia porcentual entre los usuarios que otorgan 9 y 10 puntos sobre 10 (promotores) y quienes lo hacen por debajo de 6 puntos (detractores).

En 2023 **la valoración global de Correos mejoró** de forma notable, obteniendo un **índice de recomendación de 28,3 (14,9 en 2022)**. Las puntuaciones de los profesionales de la compañía superaron también las obtenidas en los tres últimos años (19,2 para los gestores comerciales, 27,5 para el personal de oficinas y 40,6 para empleados y empleadas de reparto).

Igualmente, **todos los segmentos de clientes** consultados otorgaron a Correos una **valoración más alta** que el año anterior. Entre los clientes con contrato, la cifra de promotores creció un 7%, alcanzando un índice de recomendación de 20. En el caso de los clientes de oficinas, la valoración mejoró en 4,2 puntos, hasta 40,2, mientras que más del 88% de los clientes otorgaron a la compañía una puntuación de 7 a 10. De forma similar, la recomendación de los destinatarios se incrementó más de 3 puntos, hasta 39,7, y más del 87% de los encuestados valoraron a la empresa con puntuaciones iguales o superiores a 7.

“
En 2023 Correos mejoró en 13,4 puntos su Índice de Recomendación Neto.”

Respecto a la evaluación realizada a **las filiales del Grupo**, Correos Express mantuvo un índice negativo, debido al descenso del porcentaje de promotores. Destaca la recomendación alcanzada por Correos Telecom (100), a quien **la totalidad de sus clientes otorgaron puntuaciones de entre 9 y 10**.

Adicionalmente, por segundo año consecutivo **Correos Express Portugal** ocupó el segundo puesto en el ranking de empresas de servicios exprés, como **marca recomendada** por los usuarios de la red social de consumidores portugueses Queixa, con un 86,8% de valoración de los clientes.

Por otra parte, Correos realiza también un **índice de satisfacción del cliente** en el que la valoración obtenida aumentó hasta 7,8 sobre 10.

En 2023 **la red de oficinas de Correos** acogió **96 millones de visitas, un 9% más que el año anterior**. El **79% de estos clientes manifestó su satisfacción** con la atención recibida, cuatro puntos porcentuales más que en 2022⁴⁰.



⁴⁰Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2023). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2023. Sector Postal.*



¡Ahorra tiempo con nuestro servicio de Cita Previa!

1 Elige la oficina, el día y la hora en la **App de Correos** o en **correos.es**

2 Obtén tu código **localizador de cita**

3 Ve a la **oficina** seleccionada, introduce tu código en la máquina y serás atendido de forma inmediata

Pide tu Cita Previa

Accesibilidad, asequibilidad e inclusión

Correos es la **única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional** a sus clientes. Además, como operador designado, presta el servicio postal universal en todo el territorio, conforme a unos requisitos de **calidad, regularidad, asequibilidad de sus precios y accesibilidad** universal a las comunicaciones postales. De este modo, contribuye a la cohesión territorial y al desarrollo económico.

Los **cerca de 8.300 puntos de atención** de la compañía, junto a sus redes de centros y de distribución, posibilitan la **admisión y distribución diaria de envíos en todo el país**, además de la oferta de otros productos y servicios que facilitan la vida de empresas y ciudadanía.

En este sentido, la red de oficinas desempeña un papel relevante **garantizando el acceso a los servicios postales en cualquier punto del**

territorio, urbano o rural. Adicionalmente, para asegurar la accesibilidad universal a los servicios prestados, todas las nuevas oficinas de Correos son 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.

Tras la aprobación del Real Decreto 193/2023⁴¹, que establece que **los operadores postales deben garantizar la accesibilidad** y los ajustes razonables para **las personas con discapacidad** en la recogida, admisión, distribución y entrega, así como en los servicios de información, atención y reclamación, la compañía está revisando su red de puntos de atención para reforzar, si fuera posible, la adaptación del acceso a las personas con algún tipo de discapacidad.

⁴¹Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.



Seguridad de las personas y las instalaciones

GRI 418-1, 3-3

En 2023 el Grupo Correos **aprobó una Política de seguridad**, cuya finalidad es promover la **adopción de estrategias destinadas a proteger de manera efectiva a las personas, bienes e instalaciones**, contra todo tipo de riesgos de origen deliberado. Conforme a los compromisos asumidos en esta Política, durante el pasado año se inició la elaboración de un Plan Director de Seguridad y de un nuevo modelo de gobierno y organización de seguridad.

Desde 2022 **Correos es un operador crítico designado** por la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior. Así, **7 de sus centros** operativos y administrativos están **reconocidos como “infraestructuras críticas”** que proporcionan **servicios esenciales a la ciudadanía** y cuyo funcionamiento es insustituible.

Esta designación **implica el cumplimiento de los requerimientos de prevención y protección** recogidos en la Ley 8/2011⁴². Asimismo, la Directiva (UE) 2022/2557⁴³ establece que las entidades críticas deben determinar los riesgos significativos para la prestación de servicios esenciales, adoptar las medidas adecuadas para garantizar su resiliencia y notificar los posibles incidentes a las autoridades competentes. En previsión de la futura trasposición nacional de esta Directiva, en 2023 Correos **aprobó un Plan de continuidad de negocio y resiliencia** e inició los trabajos para certificarse en las normas UNE-EN ISO 22301:2020 “Sistema de gestión de la continuidad de negocio” e ISO 31000:2018 “Gestión del riesgo”. De forma voluntaria, Correos Express y Correos Telecom tienen previsto aprobar también su respectivo Plan de continuidad de negocio.



⁴²Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.

⁴³Directiva (UE) 2022/2557 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a la resiliencia de las entidades críticas y por la que se deroga la Directiva 2008/114/CE del Consejo.



Como parte de esta actualización del sistema de gestión de seguridad, **se elaboraron nuevos procedimientos** y manuales internos sobre seguridad y gestión de incidencias, control de accesos y salidas o preparación y respuestas ante emergencias de seguridad, entre otros.

Para facilitar su conocimiento por parte de las empleadas y empleados, se pusieron a su disposición en el **Portal de procesos corporativo** y se integraron en el **Manual de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad**, que sirve de respaldo a los centros de trabajo para el desarrollo de las actividades, conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-ISO 28001:2008.

El Grupo Correos dispone de un **centro operativo de seguridad**, con una central receptora de alarmas de uso propio, autorizada por la Dirección General de la Policía. Este centro, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, supervisa las señales e imágenes de los sistemas anti-intrusión y

de protección contra incendios 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**. Adicionalmente sirve de enlace con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante cualquier incidente.

“
El Grupo Correos aprobó una Política de seguridad y Correos implantó su Plan de continuidad de negocio y resiliencia.”





Correos **efectúa regularmente exámenes mediante escáneres** de aquellos envíos de correspondencia sujetos a inspección e implementa **controles para detectar la circulación de objetos prohibidos** y de circulación restringida conforme al Reglamento postal. Para respaldar el cumplimiento de estas restricciones de circulación, el pasado año se creó una oficina técnica que asegura la adecuada cualificación del personal, la aplicación de los protocolos establecidos, así como el mantenimiento de los canales de comunicación con las autoridades competentes.

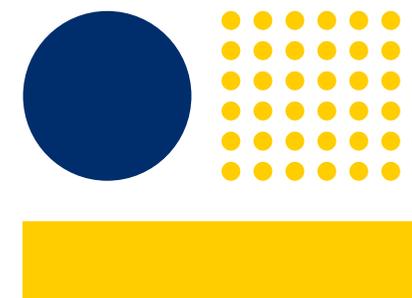
En total, el Grupo cuenta con 19 centros de tratamiento automatizado en los que se realizan inspecciones de mercancía, 2.680 centros de trabajo y oficinas de atención al público conectados a la central receptora de alarmas y 469 vigilantes de seguridad en diversos inmuebles.

Correos 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 Cooperera 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.

Durante el pasado año se renovaron o incorporaron más de 3.700 **equipos de videovigilancia**, arcones de seguridad, cámaras de CCTV, **sistemas de protección contra incendios**, centrales de intrusión y **elementos de detección** en diversos inmuebles de Correos, Correos Express Portugal y Correos Express, entre ellos la delegación en Getafe (Madrid), donde se ubican tanto el centro de coordinación

operativa como el centro operativo de seguridad del Grupo Correos.

Correos dispone desde 2022 de la certificación de buenas prácticas de distribución de medicamentos de uso humano (GDPS), conforme a las directrices europeas 2013/C 343/01⁴⁴, para los servicios de **transporte por carretera a temperatura controlada**, que permiten la prestación del servicio Correos Farma.



⁴⁴Directrices de 5 de noviembre de 2013 sobre prácticas correctas de distribución de medicamentos para uso humano.



Seguridad física de personas y bienes

Política de seguridad del Grupo Correos



Operador crítico designado por el Ministerio del Interior



Certificación de buenas prácticas de distribución de medicamentos



Certificación como agente acreditado para la inspección del correo transportado por vía aérea



Inspecciones y controles de correspondencia



Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado



Centro operativo de seguridad



Planes de continuidad de negocio y resiliencia



Correos Express



Certificación de Operador Económico Autorizado de Simplificación Aduanera



Certificación ISO para la seguridad de la cadena de suministro





Respecto a la **seguridad aérea**, la compañía está **certificada como agente acreditado (RA) en cinco de sus centros**, de acuerdo al Reglamento UE 2015/1998⁴⁵, y aplica los controles regulados sobre el correo que se transporta por vía aérea, previamente a su embarque en la aeronave. En este sentido, el pasado año **actualizó sus planes de seguridad** como agente acreditado.

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.

A fin de reforzar la seguridad de los procesos, la filial **posee la certificación UNE-ISO 28001:2008** "Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro" en su sede central y en su centro de Getafe (Madrid), estando previsto ampliar el alcance en 2024, incluyendo al de Santa Perpetua (Barcelona).

Por otra parte, Correos Express **modificó la operativa de liquidación en la mayor parte de sus delegaciones**, a través de la implantación de máquinas de ingreso de efectivo, que automatizaron el proceso de gestión de fondos y liquidación a conductores de portes y reembolsos.



⁴⁵Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión, de 5 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea.



Ciberseguridad

La digitalización de las actividades y de los productos y servicios conlleva un incremento de los riesgos vinculados a la ciberseguridad de personas y operaciones. El Grupo Correos gestiona estas amenazas priorizando la capacidad de anticipación y respuesta ágil frente a los potenciales ataques, así como promoviendo una cultura corporativa que ayude a minimizar el riesgo y a generar hábitos seguros en el uso de la tecnología.

Para ello dispone de un **Comité de seguridad corporativo**, encargado de garantizar la adecuada gestión de riesgos y los procedimientos necesarios para preservar y fortalecer la seguridad de la información y los sistemas que la soportan. Estos contemplan medidas técnicas y organizativas, desde el diseño y por defecto, a través de soluciones que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, independientemente de su ubicación y operación.

De acuerdo al compromiso de la compañía con la protección de la información de clientes y trabajadores, en 2023 se renovó la **Política de seguridad de la información** del Grupo y se creó una **subdirección específica de ciberseguridad**.

Además, se ejecutó un **simulacro de crisis de ciberseguridad** con el Comité de Dirección de Correos, a fin de reforzar la prevención y facilitar la toma de decisiones frente a potenciales impactos.

En el ámbito de la gestión de redes y comunicaciones, el pasado año **se actualizó la plataforma de seguridad de la red**, para incrementar la capacidad de detección y prevención del tráfico malicioso en tiempo real. Asimismo, **se reforzó la seguridad de la navegación** de las empleadas y empleados, mediante la implantación de una **solución de “Proxy as a Service” en la nube**, que aumentó la escalabilidad, la redundancia y el control de la información.



El Grupo Correos renovó su Política de seguridad de la información, como elemento fundamental para la adecuada protección de sus clientes y trabajadores.

Respecto a las medidas de seguridad aplicables a los **tratamientos de protección de datos personales**, se mejoró el proceso de documentación, para vincular los tratamientos con los sistemas que los soportan, detallando los flujos y los proveedores tecnológicos que intervienen, facilitando la **gestión de las medidas de seguridad a implantar** en todo el ciclo de vida del dato.

De igual modo, con el fin de minimizar el **riesgo de la cadena de suministro**, se definió un modelo de requisitos tecnológicos para proveedores, en función de los diferentes tipos de empresas y contratos existentes y sus potenciales impactos, que servirá de base para la nueva herramienta de licitación electrónica a implantar en 2024.

Correos posee un **sistema de verificación de correos electrónicos**, destinado a detectar el uso fraudulento de la marca, **ante posibles casos de phishing**. La herramienta, disponible en la web www.correos.es, permite confirmar la autenticidad de las comunicaciones recibidas desde la compañía. Durante el mes de noviembre, coincidiendo con el inicio de la campaña de *Black Friday*, cuando el volumen de compras y de correos electrónicos aumenta considerablemente, se realizó una comunicación a todos los clientes de los servicios digitales, para informarles sobre este sistema y ayudarles a detectar posibles ataques de *phishing*.





La compañía dispone también de una flota de **motocicletas de reparto eléctricas con certificado de ciberseguridad**. Estos vehículos cuentan con servicios de geolocalización y monitorización, además de un sistema de protección frente a ciberdelincuentes, con los que minimizar el riesgo de un ciberataque contra la privacidad y la vida de las personas que viajan a bordo, así como contra la integridad de los sistemas del vehículo.

Formación y sensibilización sobre ciberseguridad

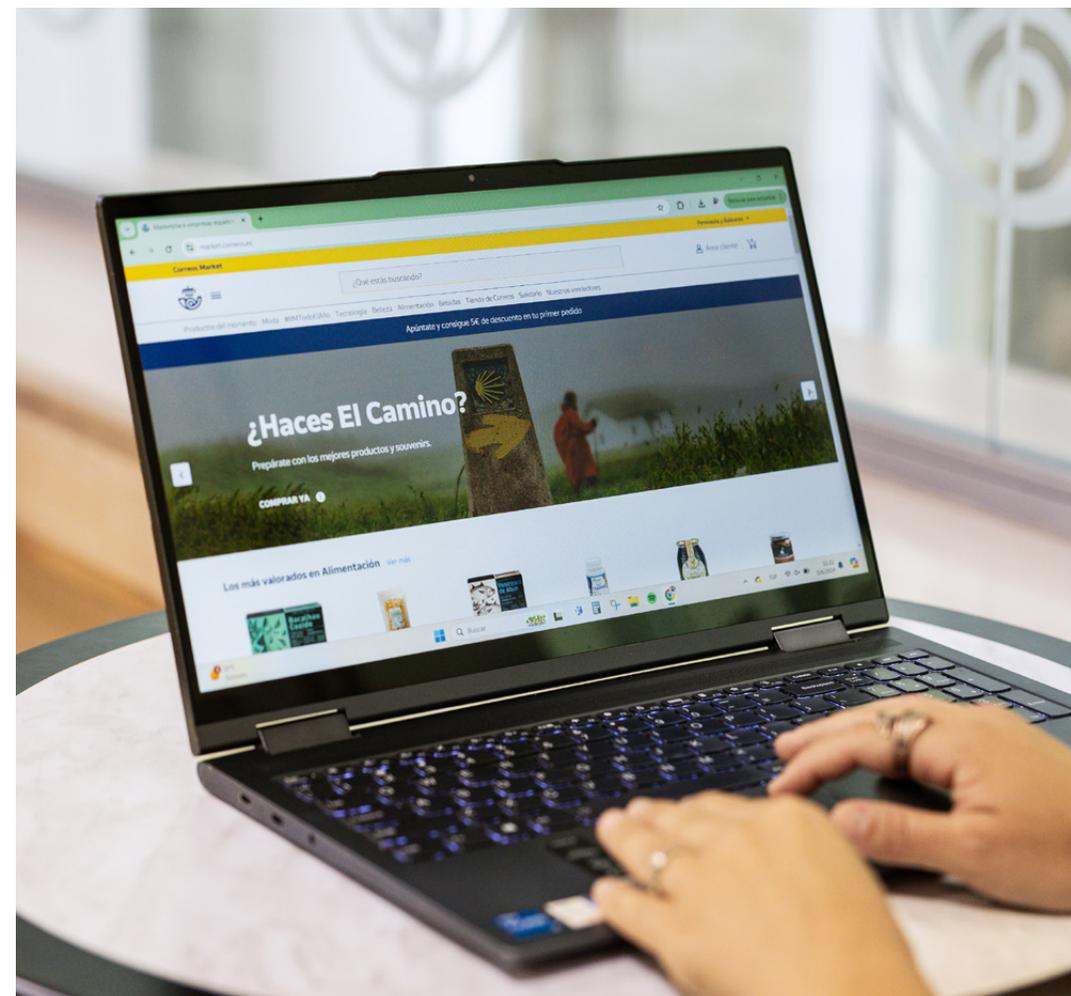
Correos potencia una **cultura interna de ciberseguridad** a través del mantenimiento de mecanismos de protección (cifrado de equipos, doble factor de autenticación, bloqueo de adjuntos maliciosos, reporte automatizado del *phishing*, entre otros), así como de la formación y concienciación permanente.

Por su parte, Correos Express cuenta con medidas de ciberseguridad, en algunos casos compartidas con la matriz,

incluyendo, entre otras, el doble factor de autenticación, *hacking* ético, cifrado de equipos, sistema de intercambio de ficheros seguro FTPS, introducción de la opción de “*Proxy as a Service*” o vigilancia digital de marca, clientes y proveedores. A su vez, Correos Telecom asegura la fortificación de equipos y dispositivos móviles.

Otra forma de sensibilización son las actividades divulgativas que se realizan de forma periódica, como la **encuesta de cultura de ciberseguridad**, para evaluar los conocimientos de las empleadas y empleados e identificar áreas de mejora, o el **concurso de seguridad de la información**, una competición lúdica de autoaprendizaje con la que se fomenta la participación y el interés en esta materia.

La compañía desarrolla un **plan formativo anual de seguridad de la información**, adaptado a los diferentes puestos de trabajo y para toda la plantilla. En 2023 el personal operativo que participa en el Programa de sustituciones recibió también cursos específicos en la materia





El Grupo Correos sensibiliza, forma y evalúa anualmente los conocimientos sobre ciberseguridad de empleadas y empleados.

y se organizaron sesiones dirigidas a los profesionales que participaron en los **ejercicios de phishing ético**, realizados para reducir el riesgo de esta amenaza.

Asimismo, las trabajadoras y trabajadores del Grupo pueden acceder de forma permanente, a través de la intranet corporativa, a distintas comunicaciones, recomendaciones, alertas de seguridad, sesiones informativas e informes mensuales sobre las amenazas de ciberseguridad bloqueadas.

Por último, el Grupo Correos participa activamente en el **foro sobre ciberseguridad**, junto a las restantes empresas que integran el **Grupo SEPI**.

Certificaciones de la seguridad de la información

En 2023 Correos se convirtió en la primera empresa del Grupo SEPI en obtener la **certificación en el nuevo Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, conforme al Real Decreto 311/2022⁴⁶. Este marco normativo aplicable a todas las Administraciones, tiene como objetivo garantizar la seguridad de la información en el sector público. La certificación permitió mejorar los procesos de ciberseguridad, ofreciendo mayores garantías a los clientes de los servicios digitales sobre las capacidades de Correos para proteger y custodiar su información.

Este reconocimiento se suma a la **certificación UNE-ISO/IEC 27001:2017** “Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información” que Correos mantiene



⁴⁶Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.



para los **sistemas de información** que dan soporte a los procesos operativos de las páginas web www.correos.es y www.correos.com, a los servicios de contratación de burofax *online* y carta certificada digital, así como al **proceso de solicitud electrónica del voto por correo**. Este mismo alcance es el recogido en la certificación del Esquema Nacional de Seguridad.

El pasado año se introdujeron mejoras en la **plataforma criptográfica de Correos, uno de los principales componentes tecnológicos del proceso de solicitud electrónica del voto por correo**. Con la actualización del sistema de soporte, se aumentó su rendimiento, capacidad y eficiencia energética. Asimismo, se inició la implantación de **un sistema de recuperación de desastres (DRP)** que garantiza la prestación del servicio, en caso de crisis, mediante una plataforma alternativa.

El pasado año la compañía obtuvo además la **certificación ISO/IEC 27701:2019** para la gestión de la **privacidad de la información**, que da soporte a las

soluciones personalizadas de gestión documental para la comunicación masiva de las empresas, asumidas **tras la absorción de la filial Correos Nexea**. Estas actividades se incorporarán también al alcance del certificado UNE-ISO/IEC 27001:2017 de Correos a partir de 2024.



Protección de la privacidad

El Grupo Correos, a través de su delegada de **protección de datos, informa y asesora a todas las unidades**, que tratan datos de carácter personal sobre sus obligaciones en esta materia. Asimismo, **evalúa los riesgos** inherentes, atendiendo las posibles reclamaciones o brechas de seguridad y gestiona el ejercicio de los derechos de los interesados.

Los principios de protección de datos personales se aplican en las fases iniciales de la definición, elaboración y modificación de políticas corporativas, contratos o productos y servicios, con el fin de **integrar las garantías necesarias en el tratamiento**. En este sentido, el Grupo Correos supervisó la integración de estos principios en el diseño e implantación del **nuevo canal ético** creado en 2023. 

Igualmente, con motivo de la **aprobación de las nuevas instrucciones de contratación, se revisaron las cláusulas de protección de datos incluidas en los pliegos tipo** utilizados por las empresas del Grupo en sus procesos de licitación.

Tras publicar la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) una guía sobre el uso de cookies, y como parte del alcance de la certificación ISO/IEC 27701:2019, **se actualizaron las políticas de protección de datos, privacidad web y cookies** de las páginas web www.correos.es y www.correos.com, así como de los servicios Mi oficina y Buzón digital.

Por último, se evaluaron los procedimientos comerciales para adaptarlos a la Circular de la AEPD 1/2023⁴⁷, relativa al derecho de los interesados a no recibir llamadas comerciales no consentidas.

Durante el pasado ejercicio se gestionaron 13 brechas de seguridad y 32 reclamaciones tramitadas a través de la Agencia Española de Protección de Datos, correspondientes a Correos y Correos Express. Adicionalmente se abordaron 506 robos o hurtos en inmuebles o vehículos, con potencial impacto en la protección de los datos personales.

⁴⁷Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.



“
Correos Cash favorece la inclusión financiera, garantizando el acceso a efectivo a todas las personas en las oficinas de Correos o en su domicilio.”

Impacto social de los productos y servicios

GRI 203-2, 413-1

Correos, con **presencia diaria en todo territorio** a través de sus profesionales de reparto y de oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos y ciudadanas, con independencia de su lugar de residencia, con un servicio eficiente y de calidad.

Además, la compañía aspira a desarrollar actividades con un elevado **impacto social y medioambiental positivo**, que también proporcionen **respuestas innovadoras** a los

grandes retos sociales y medioambientales, como el **cambio climático**, la **exclusión financiera** y administrativa, la **brecha digital** o la **despoblación** y la desaparición de servicios en el ámbito rural.

Servicios de proximidad

La **capilaridad de Correos** cobra un valor especialmente relevante en España, si tenemos en cuenta la heterogeneidad de la distribución poblacional y de la presencia de servicios en el territorio. El **reto demográfico** que afecta cada vez más al país, implica que la ciudadanía y las empresas ubicadas en áreas rurales se enfrenten a desafíos para el acceso a servicios esenciales.

La compañía facilita la **proximidad de los servicios públicos**, tanto en entornos urbanos como rurales, a través de sus servicios de reparto y oficinas, y ofrece su capacidad tecnológica, logística y de distribución al tejido empresarial local. De este modo contribuye al **desarrollo económico**, la cohesión territorial, la **creación y mantenimiento del empleo y la fijación de población** en la España despoblada.

Las oficinas de Correos son **centros esenciales para la relación comunitaria**,

ofreciendo servicios que abarcan desde comunicaciones físicas y digitales hasta soluciones financieras, realización de trámites de las Administraciones Públicas o venta de productos y servicios de otras empresas o de telecomunicaciones. Al mismo tiempo, el personal de reparto rural **suministra a domicilio la mayor parte de la oferta disponible en las oficinas**, evitando desplazamientos a los ciudadanos.

El servicio **Correos Cash** favorece la inclusión financiera y la generación de nuevas oportunidades de negocio, garantizando el acceso a efectivo a todas las personas, incluidas las que residen en áreas rurales y las más afectadas por la brecha digital o con dificultades para desplazarse.

Esta solución permite **realizar operaciones bancarias básicas** como ingresos y retiradas de dinero **en las oficinas o a través de los carteros y carteras**, en cualquier domicilio de España. Los clientes pueden efectuar estas gestiones a través de un código QR, o bien, de su tarjeta o libreta bancaria, para aquellos bancos adheridos a Correos Cash (que incluyen a Banco Santander, Ibercaja, Triodos, Evo Banco, Bancofar, Banco Mediolanum y BBVA).





Con el mismo fin de promover la inclusión financiera, Correos cuenta con **cajeros automáticos** en distintas ubicaciones, en 46 de las 52 provincias españolas. La empresa ofrece además un servicio de **cambio de divisas**, con el que se puede reservar moneda, tanto en la red de oficinas como en la web.

Las **Tarjetas Correos Prepago** son otra de las opciones ofertadas para facilitar el acceso a efectivo. Disponibles en formatos físicos y virtuales, no están vinculadas a ninguna cuenta bancaria y pueden utilizarse tanto como **medio de pago seguro**, como para **retirar dinero** en cajeros y oficinas de Correos, domiciliar la nómina, la pensión, los **recibos** de suministros y los impuestos o realizar **transferencias** nacionales o internacionales.



Acuerdos con Administraciones Públicas y servicios al ciudadano

La compañía promueve el desarrollo rural y el **acercamiento de la Administración a la ciudadanía** en condiciones de igualdad, mediante la oferta de **nuevos servicios administrativos** en las oficinas y a través de los carteros y carteras rurales, convirtiéndose en **“ventanilla única”** que **conecta a las Administraciones locales, autonómicas y estatal con la población**.

Igualmente, mantiene canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, entre otras entidades, con el fin de conocer sus necesidades y **explorar posibles ámbitos de colaboración**.

En 2023 Correos mantenía **convenios de colaboración con 229 organismos y entidades públicas**, incluyendo los 38 alcanzados el pasado año, entre los que destacan la Gestión Tributaria Provincial de Albacete, el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, las Diputaciones de Barcelona, Burgos, Jaén, Salamanca y Segovia, el Consell Comarcal de la Selva, el Gobierno de Cantabria, así como con 22 Ayuntamientos.





Correos posee convenios de colaboración con 229 organismos y entidades públicas, para los que en 2023 recaudó más de 24 millones de euros.



En virtud de estos convenios, la compañía facilita, entre otras gestiones, el **pago de tributos, tasas e impuestos** en las oficinas o través del personal de reparto rural, mediante la solución **Correos Pay**, con la que también se pueden abonar los **recibos de empresas de suministros**.

De este modo, el pasado año **Correos recaudó para organismos y entidades públicas más de 24 millones de euros** en tributos y tasas mediante Correos Pay, superando las 258.000 operaciones.

A través del **servicio de Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)**, las oficinas permiten también a cualquier ciudadano o empresa el envío telemático de documentación a los registros de las entidades adheridas, incluyendo Ayuntamientos, universidades, Comunidades Autónomas o la Administración General del Estado.

Por otra parte, en virtud del convenio de colaboración con la Dirección General de Tráfico, se posibilita a la ciudadanía la **gestión de duplicados del permiso de circulación, la solicitud del informe de vehículos o el pago de multas**.

En 2023 **Correos gestionó la venta de 1,4 millones de distintivos medioambientales para la Dirección General de Tráfico, un 89% más que el año anterior**, tras la entrada en vigor de las zonas de bajas emisiones en las localidades con más de 50.000 habitantes y el aumento de su demanda por parte de los propietarios de vehículos.

Por segundo año consecutivo, la empresa renovó además el convenio de colaboración con el Ministerio de Cultura para gestionar el pago de la ayuda a las personas beneficiarias del programa **Bono Cultural Joven**.

Impacto de las oficinas y los servicios rurales



8.267

puntos de atención



24,2 M€

en **tributos para la Administración** gestionados a través de Correos Pay



229

convenios de colaboración con organismos y entidades públicas para la recaudación de tributos, tasas e impuestos



Cerca de

385.000

personas atendidas diariamente en las oficinas de Correos



1,4 M

de **distintivos medioambientales vendidos** por oficinas y personal de reparto rural



Más de

130.000

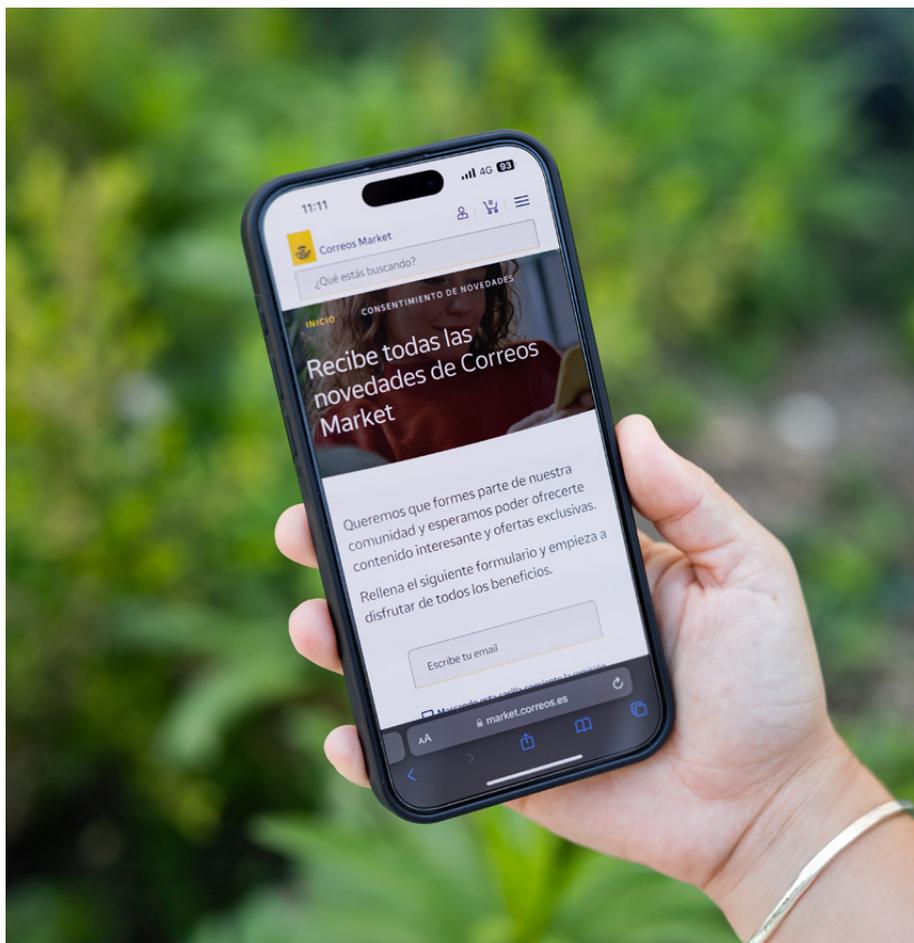
operaciones de Correos Cash



1,8 M

de **operaciones para la DGT**





Soluciones e-local y consumo responsable

Las pymes constituyen el 99,8% del tejido empresarial español y generan un 62,6% del empleo⁴⁸, pero aún se enfrentan a dificultades a la hora de digitalizarse, para adaptar su actividad a los nuevos patrones de consumo de la población.

El **marketplace Correos Market** facilita a las empresas promocionar, vender y distribuir sus productos a cualquier comprador de España y Portugal, sin abonar comisiones de venta y accediendo a las soluciones logísticas con mayor cobertura.

Con esta solución, las pymes pueden introducirse en la venta *online*, sin incurrir en costes añadidos, aumentando su visibilidad y accediendo a un público más amplio. Esto impulsa el crecimiento de sus ventas, beneficiando en particular a los vendedores ubicados en zonas rurales y contribuyendo a la dinamización económica de estas áreas.

Correos también impulsa, junto a su línea de servicios para el **Camino de**

Santiago, actuaciones que fomentan la **preservación del entorno, 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.

La compañía desarrolla la **iniciativa #CaminoSostenible**, que anima a los peregrinos a adoptar hábitos más sostenibles con el patrimonio personal, artístico y natural de las Rutas Xacobeas, en consonancia con la Agenda 2030.

La **innovación social** es otro de los instrumentos considerados especialmente útiles para promover el desarrollo rural. El programa **Reto Lehnica** que Correos convoca anualmente para emprendedores, cuenta con una categoría social, destinada a identificar y apoyar económicamente proyectos que contribuyan a la revitalización de las zonas rurales, fijando población e impulsando la transformación de la "España vaciada".

⁴⁸Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (Diciembre de 2023). https://industria.gob.es/es-es/estadisticas/Cifras_PYME/CifrasPYME-diciembre2023.pdf

Compromiso con la comunidad

GRI 203-2, 413-1

Correos apoya los proyectos sociales y medioambientales de diversas **asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector** que poseen un relevante impacto local y cuyos objetivos se centran mayoritariamente en cuatro áreas de actuación:



► Educación e infancia

A través de la venta de artículos en favor de diversas ONG o las colaboraciones con el programa "INICIA2" de la Fundación Rafael del Pino y Pacto Mundial y el de "4º de la ESO+Empresa" de la Comunidad de Madrid.

Además, la compañía diseñó un "Pack Filatélico con propósito" junto a la Fundación Rafa Nadal. Esta edición limitada, comercializada a través de Correos Market, incluía tres postales con fotografías de los proyectos de la entidad y tres sellos con la imagen del tenista. Una parte de los beneficios recaudados se destinaron al desarrollo de los proyectos en España e India de la Fundación, que atiende a más de 1.000 menores cada año.

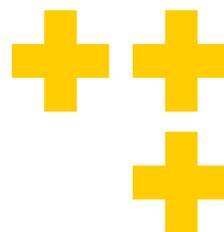


► Diversidad e inclusión

Con iniciativas especialmente dirigidas a las mujeres y al colectivo LGTBI. En este sentido, Correos mantuvo su adhesión a la **iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género"**, promovida por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y se sumó a las **normas de conducta LGTBI de las Naciones Unidas** en defensa de los derechos humanos de este colectivo.

Con motivo del 75 aniversario de la Fundación A LA PAR, se emitió un sello conmemorativo de esta efeméride que incluía la frase **"Con la discapacidad intelectual"**.

Igualmente, se puso a la venta un efecto postal a favor de la **inclusión de las personas con síndrome de Down**, dentro de la serie Sellos solidarios, con la que Correos pretende concienciar a la ciudadanía sobre distintas causas sociales y medioambientales.



► Sensibilización sobre el cambio climático

A través de la participación en el **Green Postal Day**, organizado por International Post Corporation, junto a otros operadores postales de todo el mundo, así como mediante la difusión gratuita, a peregrinos y peregrinas de las Rutas Jacobeas, de una **Guía de árboles del Camino Francés**, con motivo de la celebración del Día de los Bosques y en el marco de la iniciativa **Camino Sostenible**.



► Fomento del voluntariado

Mediante el impulso del **voluntariado** de empleadas y empleados, con la realización de acciones medioambientales (jornadas de **limpieza de especies vegetales invasoras en reservas naturales**) y actividades sociales (**recogida de alimentos para los Bancos de Alimentos** de diferentes provincias o colaboración en la Gran Recogida de Alimentos, así como la participación en jornadas de donación de sangre, en visitas y recolección de **cartas a los Reyes Magos de los niños y niñas hospitalizados** o en las cabalgatas de los Reyes Magos de diferentes ciudades, entre otras).

Redondeo con impacto

Redondeo con impacto

El programa **Redondeo con impacto** ofrece a los y las clientes de la red de oficinas la posibilidad de redondear el importe final de su compra realizada con tarjeta bancaria, para destinar micro-donaciones a diversas iniciativas, orientadas a generar un impacto social y/o medioambiental positivo. **Las más de 418.000 aportaciones recibidas en 2023, por un importe global superior a 113.000 euros**, contribuyeron a financiar:



▶ La campaña **“Lucha contra el desperdicio alimentario”** de la organización “Enraíza Derechos”, que pretende concienciar **desde la infancia** sobre el consumo responsable, la problemática del desperdicio alimentario y sus consecuencias medioambientales, económicas y sociales, desarrollando distintas actividades en centros escolares.



▶ La labor de la ONG Save The Children para paliar la crisis humanitaria por el **terremoto de Turquía y Siria**. Los donativos fueron destinados a cubrir **las necesidades inmediatas de los niños y niñas** y sus familias, como alimento, refugio y ropa de abrigo.



▶ El proyecto **“Rebaños contra el fuego”** para **prevenir los incendios forestales, promoviendo el uso de la ganadería extensiva** en las zonas con mayor abundancia de vegetación, limpiando así los bosques de una manera natural y sostenible. Con esta actividad de Pau Costa Foundation se fomentaba además la economía en las zonas rurales.



▶ La campaña **“Emergencias Marruecos y Libia”**, promovida por Oxfam Intermón y ACNUR, destinada a proporcionar ayuda de emergencia a las **personas damnificadas** por el terremoto en Marruecos y las inundaciones en Libia.

Colaboración de la red de oficinas con fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

La red de oficinas también desempeña un papel relevante en la canalización de aportaciones ciudadanas a diversas ONG, mediante la **comercialización de sus productos solidarios o la cesión de espacios** en los establecimientos. El pasado año la compañía:



- ▶ Cooperó con UNICEF, Fundación Prodis y Fundación Juegaterapia, entre otras entidades, a través de la **venta de artículos** en la red de oficinas y en la sección Productos solidarios de Correos Market.



- ▶ Ayudó a visibilizar la labor de Aldeas Infantiles SOS y Cruz Roja Española, mediante la **cesión de espacios** y con la **venta de lotería** del Sorteo del Oro y de Navidad de esta última.



- ▶ Como empresa colaboradora en la **campaña "Un juguete, una ilusión"**, promovida por la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España, comercializó bolígrafos solidarios, cuya finalidad es la **defensa del derecho fundamental al juego** que tienen todos los niños y niñas.



- ▶ A través de las oficinas de la ciudad de Zaragoza, colaboró en la recogida y distribución de donaciones de juguetes y libros, destinados al Rastro de Juguetes de Oxfam Intermón, **para luchar contra la grave crisis alimentaria en el Cuerno de África**.



En conjunto, las aportaciones canalizadas por Correos a diversas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro **ayudaron a más de 270.000 beneficiarios directos y 830.000 beneficiarios indirectos.**

En cumplimiento de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023, ninguna de las empresas del Grupo destinó el pasado ejercicio aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en forma de donaciones, convenios o patrocinios.

Correos únicamente realizó tres convenios de colaboración sin contribución económica con entidades sin ánimo de lucro y destinó cerca de 33.000 euros, como parte de su pertenencia a diversas asociaciones y entidades, que le prestan servicios de asesoramiento sobre cuestiones relativas a temas sociales, medioambientales o de buen gobierno.



Las aportaciones a ONG canalizadas a través de Correos ayudaron a más de 270.000 beneficiarios directos y 830.000 beneficiarios indirectos.



Por su parte, Correos Express mantuvo su cooperación con el Consejo General de Colegios de Ópticos Optometristas, la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDAO), a través de las actividades de información, sensibilización y prevención en materia de salud visual desarrolladas por la asociación Visión y Vida, así como con la Fundación Dental Española (FDE).

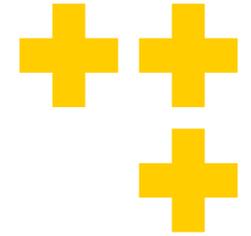




Información sobre la gobernanza

Garantizando un comportamiento ético y transparente

- ▶ Conducta empresarial





Conducta empresarial

Estructura y organización del Grupo Correos

GRI 2-1

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.

Correos es la matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. y Correos Telecom, S.A., S.M.E.

Por su parte, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es propietaria del 51% de CEP-Assessoria Iberica de Logística e Transporte, S.A. (Correos Express Portugal), empresa que cuenta a su vez con una participada al 100%, CEP II-Correos Express Portugal, S.A.

Asimismo, Correos detenta una participación del 35% en las empresas asiáticas KCG Ecommerce Solutions Company Limited y K Parcel Company Limited.

En 2023, la matriz del Grupo modificó sus estatutos sociales para incorporar a su objeto social la actividad desarrollada hasta entonces por la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión el 23 de febrero de 2023.

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 empresarial⁴⁹.

Órganos sociales de Correos

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 3-3, 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, en su caso, a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, documento que supone un compromiso adicional con la integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno en el funcionamiento de este órgano.

La Comisión de Auditoría y Control asesora al Consejo en asuntos económico-financieros, control de riesgos y auditoría interna.

Los miembros de esta Comisión son designados por el Consejo de Administración de entre quienes tienen especiales conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión en general, especialmente vinculados al sector público.



⁴⁹Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.



Órganos sociales de Correos

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

PRESIDENTE

El presidente del Consejo de Administración es también el Presidente ejecutivo de Correos y 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 estos adopten.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Compuesto por 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 AUDITORIA Y CONTROL

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





La Junta General de Accionistas realiza tanto el nombramiento como la separación de los consejeros. 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 compañía 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 desempeñar la función de consejero quien ejerza el cargo de administrador en más de dos sociedades, de conformidad con la normativa en materia de altos cargos de las

Administración General del Estado, así como sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas⁵⁰, 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.

Los consejeros realizan una declaración anual de conflictos de intereses, en cumplimiento de lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital⁵¹. Las situaciones de este tipo en que pudieran incurrir serían reportadas en la memoria de las cuentas consolidadas del Grupo.

Por su parte, el Presidente y el Secretario no consejero tienen un régimen de incompatibilidades fijado por contrato.

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

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.



⁵⁰Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

⁵¹Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.



La composición del Consejo de Administración de la S. E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2023 era la siguiente:



- D. [Pedro Saura García](#) ▶
Presidente ejecutivo

- D^ª. [Dolores Alonso Galdo](#) ▶
Consejera Dominical

- D. [Pedro Enrique Blanco Chinarro](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D^ª. [Marta Fano González](#) ▶
Consejera Externa Independiente

- D. [Luis Gonzaga Serrano de Toledo](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D^ª. [Noelia M^ª Gutiérrez Retuerto](#) ▶
Consejera Externa Independiente

- D^ª Aída Joaquín Acosta
Consejera Externa Independiente

- D. [Juan Pablo Martín de Andrés](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [Carlos Olmo López](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [Manuel Pacheco Manchado](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [Jaime Pérez de la Cruz](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [José María Pérez Rosado](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [Alberto Requena Navarro](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. [Tomás Suárez-Inclán González](#) ▶
Consejero Externo Independiente

- D. Julio González García
Secretario General no consejero





Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos

GRI 2-9, 2-11, 2-19, 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 5 en Correos Express Portugal.
- ▶ 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 2023 era la siguiente:



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

- D. [Antonio Rueda Ramos](#) ▶
Presidente
- D. José Luis Alonso Nistal
- D. Edelmiro Castro Ambroa
- D. [Santiago Ferrer Puga](#) ▶
- D. Julio González García
- D. Sergio Peinado Jiménez
- D. Francisco Salvador Montero
- D^º. Rocío Sánchez Mira
- D^º. Ana Medina Arespacochaga
Secretaria no consejera



CEP – Assessoria Ibérica de Logística e Transporte, S.A.

- D. Karim Fabrice El Kouche
Presidente
- D. Luis Manuel Dionisio Marqués
- D. Santiago Ferrer Puga
- D. Antonio Rueda Ramos
- D. Nuno Filipe Pereira Rangel



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

- D. Sergio Peinado Jiménez
Presidente
- D. José Luis Alonso Nistal
- D^º. Cristina Cid Gil
- D. Alvar Maté Araus
- D^º. Rocío Sánchez Mira
- D^º. Ana Medina Arespacochaga
Secretaria no consejera





Actividad en 2023 del Consejo de Administración de las empresas del Grupo Correos



Miembros del Consejo de Administración



Reuniones del Consejo de Administración



Asistencia de los consejeros



Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control

	Miembros del Consejo de Administración	Reuniones del Consejo de Administración	Asistencia de los consejeros	Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control
Correos	14	23	100%	4
Correos Express	8	16	100%	1
Correos Express Portugal	5	6	100%	-
Correos Telecom	5	17	100%	2





Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección

GRI 2-19, 2-20

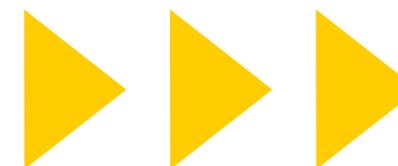
El Comité de Dirección del Grupo Correos es un órgano colegiado interno que presta apoyo al Presidente en su gestión ordinaria, impulsando y coordinando las cuestiones más relevantes para la actividad con las distintas unidades y filiales. El Comité de Dirección se reúne periódicamente a instancia del Presidente. Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por su asistencia.

Por su parte, los miembros del Consejo de Administración de Correos perciben exclusivamente las dietas de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración y de la Comisión de Auditoría y Control determinadas anualmente por la Junta General de Accionistas, en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002⁵² y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles. Conforme a la Ley 3/2015⁵³, las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro Público.

La retribución de las dietas no es compatible con la ejecución de funciones ejecutivas para la compañía, que son retribuidas según lo dispuesto en los correspondientes contratos mercantiles o laborales, dentro de las estructuras y cuantías máximas fijadas en la normativa aplicable a las empresas del sector público estatal. Así, el Presidente de Correos no percibe dietas por asistencia al Consejo de Administración. Las retribuciones al personal de alta dirección de Correos se rigen por el Real Decreto 451/2012⁵⁴.

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2023 por los miembros del Consejo de Administración y personal de alta dirección de Correos totalizaron 1,60 millones de euros, de los que 141.034 euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de Correos (10.849 euros anuales de media por consejero),

y el resto atiende a salarios y/u otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del personal de alta dirección (remuneración media de 121.129 euros anuales).



⁵²Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

⁵³Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

⁵⁴Real 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.



Marco legal de las actividades del Grupo Correos

GRI 2-13, 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3, 205-2, 205-3

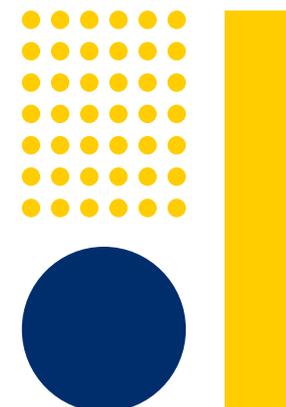
El mercado postal español está completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la [Ley 43/2010](#)⁵⁵. En virtud de esta normativa, Correos es el operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal en España hasta el 31 de diciembre de 2025.

Como operador designado, la compañía **somete a verificación** por parte de la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#) (CNMC) **la contabilidad analítica de cada ejercicio**, que determina el coste neto del servicio postal universal y la carga financiera injusta derivada de su prestación. Asimismo, el órgano regulador del sector postal realiza anualmente la medición y control de los parámetros de calidad de prestación de dicho servicio.

Al cierre del ejercicio, la CNMC había emitido su informe sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica correspondiente al ejercicio 2021, así como la resolución de verificación del coste neto y determinación de la carga financiera injusta del servicio postal universal correspondiente al ejercicio 2011. Se encuentran en curso los trabajos para la determinación de los ejercicios 2012 a 2020.

El **plan de prestación del servicio postal universal**⁵⁶ establece las condiciones de prestación, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación, así como los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución del Estado.

Correos y Correos Express operan también en el mercado de paquetería, estando sujetos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías⁵⁷. A su vez, la actividad de **Correos Express Portugal** está sometida a la normativa postal y de transporte terrestre de mercancías aplicables en Portugal⁵⁸. Por último, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por **Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley General de Telecomunicaciones**⁵⁹.



⁵⁵Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

⁵⁶Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal.

⁵⁷Ley 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.

⁵⁸Ley 17/2012, de 26 de abril y Decreto-Ley 239/2003, de 4 de octubre.

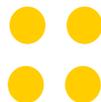
⁵⁹Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.



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 19/2013⁶⁰. 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.

En 2023 Correos participó nuevamente en la **Semana de la Administración Abierta**, una iniciativa impulsada mundialmente por la Alianza para el Gobierno Abierto, cuyo objetivo es acercar las Administraciones Públicas a la ciudadanía, basándose en los principios del gobierno abierto: **transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, integridad pública y colaboración.**



En este sentido, se organizaron visitas guiadas a 16 centros de tratamiento automatizado y 54 oficinas ubicadas en edificios históricos, se programaron jornadas de puertas abiertas en el Museo Postal y Telegráfico y se celebró una sesión de co-creación innovadora en CorreosLabs, dirigida a profesionales, estudiantes y ciudadanía. **Cerca de 1.200 personas asistieron a las actividades ofertadas.**

“
Correos participó en la Semana de la Administración Abierta, una iniciativa mundial cuyo objetivo es acercar las Administraciones públicas a la ciudadanía.”



⁶⁰Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Principales normativas internas del Grupo Correos en aspectos ESG



Personas

- ▶ Política marco ASG
- ▶ Modelo de alineación con los ODS
- ▶ Política de Derechos Humanos
- ▶ Política de Excelencia y Sostenibilidad
- ▶ Plan de igualdad
- ▶ Protocolo contra el acoso
- ▶ Plan Director de Sostenibilidad



Ética y cumplimiento

- ▶ Código general de conducta
- ▶ Política *compliance*: Política Anticorrupción, Política de regalos y hospitalidades, Política de gestión de conflictos de interés
- ▶ Política corporativa de cumplimiento en materia de competencia
- ▶ Política general del sistema interno de información
- ▶ Reglamento del Consejo de Administración
- ▶ Reglamento del Comité de Cumplimiento
- ▶ Plan Anual de Auditoría Interna
- ▶ Procedimiento de Gestión de Informaciones
- ▶ Manual de prevención de delitos



Cadena de suministro

- ▶ Instrucciones internas de contratación
- ▶ Normas de contratación patrimonial
- ▶ Marco de Criterios de Compra Responsable
- ▶ Plan de continuidad de negocio y resiliencia



Riesgos

- ▶ Política de control y gestión de riesgos corporativos
- ▶ Política de seguridad
- ▶ Política de seguridad de la información





Cumplimiento y compromiso ético

El **Manual de prevención de delitos** y el **Código general de conducta** reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de directivos y empleados del Grupo Correos. 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) y medidas de diligencia debida en derechos humanos, referentes a trabajo forzoso o infantil, libertad de asociación o negociación, entre otros.

Asimismo, desde 2022 Correos dispone de unas **Políticas compliance**, que enuncian los compromisos asumidos para garantizar una conducta respetuosa con la normativa nacional e internacional y con la ética profesional. Estas incluyen la **Política Anticorrupción y la Política de regalos y hospitalidades**, que describen las conductas prohibidas y las pautas recomendables de actuación para un comportamiento ético en la toma de decisiones, con el fin de promover la prevención, detección y comunicación de incumplimientos. A estas se añade la **Política de gestión de conflictos de interés**, que contiene las recomendaciones generales,

valores y principios que deben regir las conductas de los órganos de gobierno, directivos y profesionales de las empresas del Grupo y de otros grupos de interés, así como de los socios de negocio que actúen en nombre y representación de Correos.

El Grupo cuenta con un **Comité de cumplimiento**, órgano colegiado cuya principal función, según su reglamento de funcionamiento, 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.

Nuevo canal ético

En cumplimiento de la Ley 2/2023⁶¹, el Grupo Correos implantó el pasado año un **canal ético**. Se trata de un instrumento para comunicar, de forma anónima y confidencial, aquellas acciones u omisiones en el contexto laboral o profesional que pudieran constituir infracciones normativas, garantizando al informante la ausencia de represalias. Este canal ha sustituido al canal de comunicación y denuncia, incorporando

a su alcance la notificación de posibles conductas contrarias a las disposiciones del Código general de conducta del Grupo Correos.

El canal ético es gestionado a través de un sistema interno de información, cuyo responsable es designado por los administradores de la compañía. De este modo, en junio de 2023 el Consejo de Administración de Correos implantó el sistema interno de información del Grupo Correos, bajo la tutela del Comité de cumplimiento, y aprobó tanto la **Política general del sistema interno de información** (que enuncia los principios generales del sistema) como el **Procedimiento de gestión de informaciones** (que establece las previsiones necesarias para que el sistema interno de información cumpla con los requisitos establecidos).



El Grupo Correos implantó su canal ético y aprobó una Política corporativa de cumplimiento en materia de competencia.



⁶¹Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.



En el Procedimiento se detalla el mecanismo de tramitación de las comunicaciones recibidas, la regulación de incompatibilidades o conflictos de interés por parte de los gestores de los expedientes, la aplicación del principio de objetividad, autonomía e independencia, así como las medidas de protección de los denunciantes.

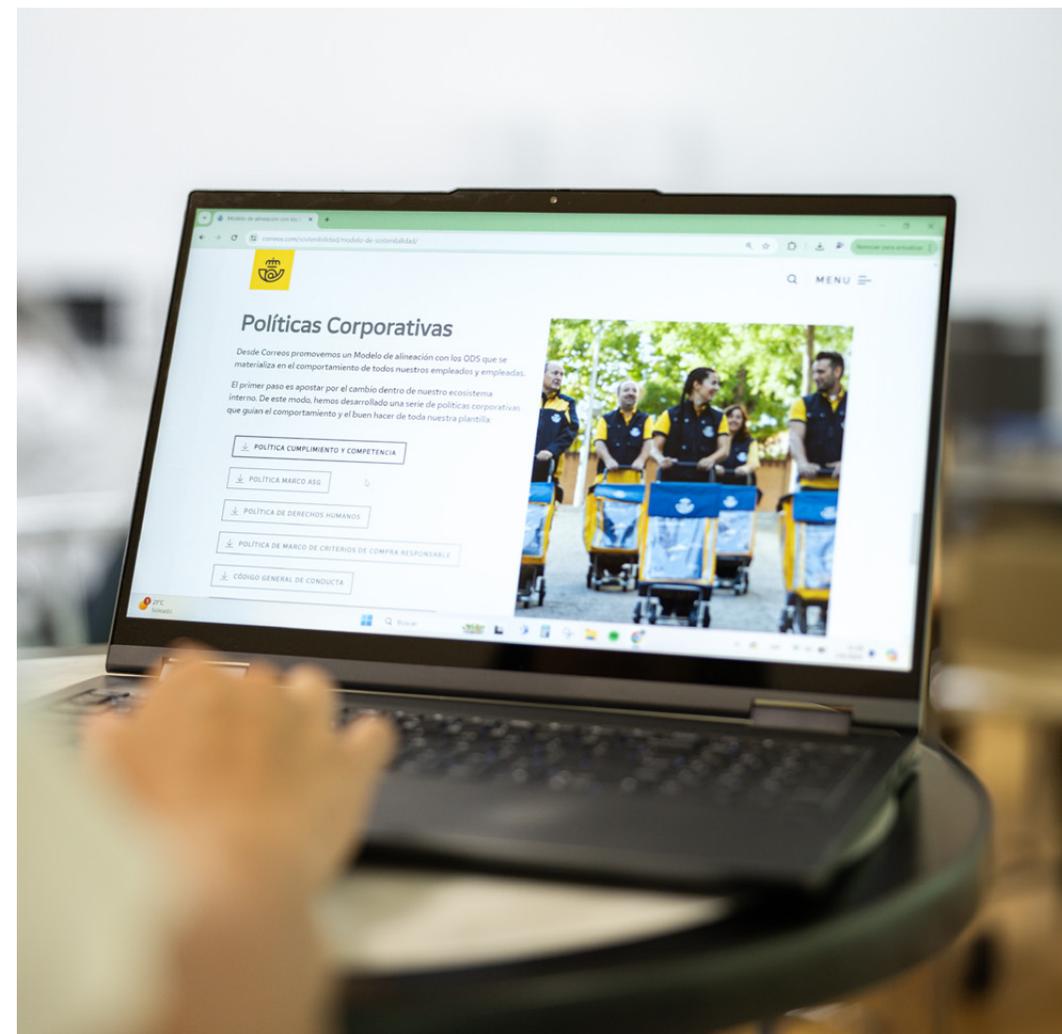
Además, estipula que se someta al Consejo de Administración, para su ratificación, la decisión final informada por el Comité de cumplimiento sobre aquellas denuncias que proceda, por razón del cargo ostentado por la persona infractora, por la posible repercusión de los hechos en la compañía o si los hechos son de especial trascendencia.

Desde la puesta en marcha del sistema interno de información hasta el cierre del

ejercicio, la cifra de comunicaciones recibidas a través del canal ético fue de 699, referidas a las siguientes temáticas:

- ▶ Protección de datos
- ▶ Acoso
- ▶ Corrupción
- ▶ Actos discriminatorios
- ▶ Contratación laboral
- ▶ Voto por correo
- ▶ Conflictos de interés

En 2023 el Grupo Correos aprobó también una [Política corporativa de cumplimiento en materia de competencia](#), que establece los principios básicos de actuación en materia de competencia que deben regir la conducta de todos los empleados, directivos y administradores. El documento aborda las cuestiones relativas a prácticas colusorias, abuso de posición de dominio, competencia desleal, control de concentraciones empresariales, inspecciones domiciliarias de las autoridades de competencia y supervisión de los acuerdos intragrupo.





La aplicación de los procedimientos de auditoría interna

GRI 2-24, 3-3

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 el Grupo 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 11 auditorías operativas, contables y de cumplimiento**.

Así, en el ámbito del Grupo se efectuó el seguimiento de **recomendaciones de órganos externos** y se analizaron las medidas aplicadas para el cumplimiento de la normativa sobre **medidas de ahorro y**

eficiencia energética de la Administración General del Estado y el sector público estatal⁶², a instancias del Grupo SEPI para todas sus empresas.

Además, se revisaron los **procesos de contratación pública** y se auditó la **contratación comercial**, tanto de Correos como de Correos Express, y la **gestión de siniestros** de ésta última.

“
El Grupo Correos auditó el cumplimiento de la normativa sobre eficiencia energética y los procesos de contratación pública.”

Respecto a Correos, se evaluó la operativa de **Correos Market** y la cuenta de resultados de las unidades de negocio, así como el **desarrollo de negocio de Correos Telecom**.

Adicionalmente, se efectuaron **570 auditorías de verificación de procesos**, en el marco de las certificaciones conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-ISO/IEC 27001:2017, para Correos, Correos Express y Correos Telecom. El pasado ejercicio, la agrupación de la actividad de Correos Express en los centros de tratamiento de Correos supuso la ampliación del alcance de las auditorías de procesos operativos realizadas en centros. También se ejecutaron 106 auditorías financieras de oficinas y 297 auditorías de unidades de reparto, fuera del alcance de los certificados ISO.

Con el fin de revisar el estado de las conclusiones emitidas en ejercicios precedentes, se realizó el seguimiento de las

recomendaciones de la auditoría operativa de las notificaciones administrativas y de los servicios rurales.

Asimismo, se implantaron 31 recomendaciones derivadas de las auditorías internas efectuadas en 2023, como la constitución del Comité ESG (según la recomendación contenida en el informe de auditoría de las medidas de ahorro energético), la implantación del nuevo procedimiento de operaciones vinculadas del Grupo, la constitución de la comisión de seguimiento de acuerdos intragrupo o el plan de mejora en contabilidad analítica.

Como parte de las actuaciones de control interno, se completaron 106 investigaciones e informaciones específicas sobre posibles actuaciones irregulares de empleados o empleadas.

⁶²Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal. Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.





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 y de Correos.

En 2023 la IGAE inició auditorías de cumplimiento y operativas a Correos Express y Correos Telecom y emitió informe provisional sobre la correspondiente a Correos, acerca de los ejercicios 2021 y 2022.

Por su parte, el Tribunal de Cuentas realizó una fiscalización de seguimiento de las recomendaciones incluidas en diversos informes de fiscalización de entidades del sector público empresarial estatal no financiero aprobados en el periodo 2016 a 2019, así como de la prestación por Correos del servicio postal universal y su control por la CNMC, del ejercicio 2022. Adicionalmente, el Tribunal efectuó

el seguimiento de las recomendaciones emitidas en años anteriores, dando por cumplidas el 75% de ellas y estando pendiente de implementación solo una de ellas al cierre del ejercicio. Los informes definitivos son publicados en la página web del Tribunal de Cuentas y en el portal de transparencia de Correos.

El Grupo Correos está, además, sometido al control público a través de los mecanismos de supervisión aplicables a su accionista único (disponiéndose de más información en la [web](#) e informe anual del Grupo SEPI) y su actividad está sujeta a las Normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del Grupo SEPI, actualizadas en 2023. Así, la Ley 40/2015⁶³ establece un régimen de control de eficacia y supervisión continua de todas las entidades del sector público institucional del Estado.

Prevención del blanqueo de capitales

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010 y su Reglamento⁶⁴, 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.

La formación de acogida y adaptación al puesto de trabajo impartida a los nuevos ingresos aborda contenidos normativos aplicables a todo el personal del Grupo, incluyendo también la prevención de blanqueo de capitales para las y los profesionales de las oficinas. En 2023 se impartió formación a 4.048 personas.



⁶³Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

⁶⁴Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.



Principales asociaciones y organismos en los que participa el Grupo Correos

GRI 2-28

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)
- ▶ Alianza por la España Nación Emprendedora
- ▶ Ametic (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)
- ▶ ANTRAM (Associação Nacional de Transportadores Públicos Rodoviários de Mercadorias)
- ▶ APOE (Associação Portuguesa de Operadores Expresso)
- ▶ @asLAN (asociación de empresas del sector TIC)
- ▶ Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS)
- ▶ Asociación de Marketing de España
- ▶ AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España), perteneciendo a la Junta Directiva.
- ▶ AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), participando en el Comité Asesor de Madrid Digital y como miembro del grupo de IA.
- ▶ AUTOCONTROL
- ▶ Cámara de Comercio de España
- ▶ CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios)
- ▶ Consejo Superior Postal
- ▶ Foro de Marcas Renombradas Españolas
- ▶ ISMS Forum Spain (Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información)
- ▶ SGI Europe
- ▶ PRL Innovación
- ▶ Silicon Alley Madrid (asociación de empresas del sector TIC)
- ▶ UNE (Asociación Española de Normalización)





Sostenibilidad y buen gobierno

- ▶ AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico)
- ▶ Fundación SERES. Sociedad y Empresa Responsable
- ▶ 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 Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI)
- ▶ Red Española del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas



Organismos y alianzas internacionales

- ▶ IPC (International Post Corporation). Asociación cooperativa que engloba a los 26 operadores postales de mayor relevancia. Correos formaba parte de su Consejo de Administración.
- ▶ KPG (Kahala Post Group). Alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá. La compañía copresidía el grupo “Sustainability Leadership

Group”, cuyo objetivo es reforzar la cooperación entre los miembros en materia de sostenibilidad.

- ▶ PostEurop. Asociación que agrupa a los principales operadores postales europeos. Correos presidía su Comité de Dirección.
- ▶ PUMed (Unión Postal del Mediterráneo). Correos pertenecía a su Comité de Dirección y ostentaba la vicepresidencia del mismo, así como la del Grupo de expertos de RSC-Sostenibilidad.

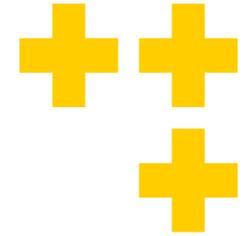
- ▶ UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copresidía los Grupos de Trabajo de Servicios Financieros y Digitales, de Sostenibilidad y sobre el Avance Electrónico de Datos (EAD). Además, España formaba parte del Comité de Gestión como vicepresidente.
- ▶ UPU (Unión Postal Universal). Correos era miembro del Consejo de Explotación Postal, ostentando la co-presidencia del Grupo de Cumplimiento.





Anexos

- ▶ Marcos de reporte e indicadores
- ▶ Informe de verificación del Estado de información no financiera
- ▶ Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS





Anexo I. Marcos de reporte e indicadores

GRI 2-2, 2-3

El Estado de información no financiera (EINF) del Grupo Correos, como parte de sus cuentas anuales consolidadas, se incluye en su Informe anual integrado, publicado en la [web](#) de Correos en el mes de junio del año posterior a cada ejercicio finalizado. ▶

Los contenidos e indicadores incluidos en este Estado de información no financiera han sido elaborados conforme a los requerimientos de la Ley 11/2018⁶⁵, utilizando como referencia los Estándares GRI para la presentación de informes de sostenibilidad del [Global Reporting Initiative](#) (GRI), en su versión de 2021. 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](#) (ahora integrado en The

Value Reporting Foundation). De este modo se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión trasversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Asimismo, se ha tomado como referencia lo contenido en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772⁶⁶, en lo referente a la presentación de la información y elaboración de un análisis de doble materialidad.

Desde 2002 Correos es también 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 posee 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, se presentan desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, por la distinta naturaleza, dimensiones y actividad de cada compañía.

⁶⁵Ley 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.

⁶⁶Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión de 31 de julio de 2023 por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.



Indicadores empleados en el Estado de información no financiera

	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
1. Entorno empresarial	Entorno de negocio y tendencias	GRI 2-6	●
2. Organización y estructura	Estructura y organización del Grupo Correos	GRI 2-1	●
3. Mercados en los que opera	El Grupo Correos y su modelo de negocio. Entorno de negocio y tendencias	GRI 2-1, GRI 2-6	●
4. Objetivos y estrategias	Estrategia	-	●
5. Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Entorno de negocio y tendencias. Tendencias futuras. Gestión de riesgos y oportunidades	GRI 3-2	●
6. 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.	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Procedimientos de gestión ambiental. Adaptación y mitigación del cambio climático. Contaminación y calidad del aire. Uso de los recursos y economía circular. Apoyo al talento y desarrollo profesional. Gestión diversa e inclusiva. Entorno de trabajo seguro y saludable. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Seguridad de las personas y las instalaciones. Ciberseguridad. Protección de la privacidad. Cumplimiento y compromiso ético. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna. Prevención del blanqueo de capitales	GRI 2-12, GRI 2-17, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 205-2	●
7. 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.	Indicadores laborales. Indicadores medioambientales	GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7, GRI 306-3, GRI 401-3, GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 404-1, GRI 405-1, GRI 405-2	●
8. Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	GRI 305-5, GRI 305-7, ODS 13	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
9. Cómo el grupo gestiona dichos riesgos (procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia)	Gestión de riesgos y oportunidades. Plan Director de Sostenibilidad. Procedimientos de gestión ambiental. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Seguridad de las personas y las instalaciones. Ciberseguridad. Protección de la privacidad. Cumplimiento y compromiso ético. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 205-2, GRI 308-2	●
10. Información sobre los impactos que se hayan detectado, desglosados, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	Tendencias futuras. Gestión de riesgos y oportunidades	GRI 3-2	●
Medio ambiente			
11. 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	Adaptación y mitigación del cambio climático. Contaminación y calidad del aire	GRI 3-2, GRI 305-5, GRI 308-2	
12. Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Procedimientos de gestión ambiental	-	●
13. Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Indicadores medioambientales	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial, ODS 13	●
14. La aplicación del principio de precaución	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente	-	●
15. La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Indicadores medioambientales	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial, ODS 13	●
16. 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	Procedimientos de gestión ambiental. Desempeño sostenible del sector postal. Adaptación y mitigación del cambio climático. Contaminación y calidad del aire	GRI 305-5, GRI 305-7, ODS 3, 7, 11, 12, 13	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
17. 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	Uso de los recursos y economía circular. Indicadores medioambientales	GRI 306-2, GRI 306-3, ODS 12	●
18. 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	Eficiencia energética. Indicadores medioambientales	GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 303-5, ODS 7, 11, 12	●
19. 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	Desempeño sostenible del sector postal. Adaptación y mitigación del cambio climático. Indicadores medioambientales	GRI 3-3, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 305-7, GRI 308-2, ODS 3, 7, 11, 12, 13	●
20. Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Biodiversidad y ecosistemas	GRI 304-3, ODS 12, 13, 15, 17	●
Social			
21. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Indicadores laborales	GRI 2-7, GRI 405-1, ODS 5, 8, 10	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
22. 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	Indicadores laborales	GRI 2-7, ODS 5, 8, 10	●
23. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Indicadores laborales	-	●
24. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Indicadores laborales	GRI 405-2, Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5, 8, 10	●
25. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Indicadores laborales	GRI 405-2, Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5, 8, 10	●
26. Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones	Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos	GRI 2-19, GRI 2-20	●
27. Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Beneficios sociales para los empleados	GRI 401-2, ODS 8	●
28. Implantación de políticas de desconexión laboral	Ordenación y flexibilización del tiempo de trabajo	-	●
29. Empleados con discapacidad	Igualdad y prevención de la discriminación	GRI 3-3, GRI 405-1, ODS 8, 10	●
30. Organización del tiempo de trabajo	Ordenación y flexibilización del tiempo de trabajo	GRI 402-1	●
31. Número de horas de absentismo	Indicadores laborales	GRI 403-9, ODS 3, 8	●
32. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Conciliación laboral y personal. Indicadores laborales	GRI 401-3, ODS 5, 8, 10	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
33. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Entorno de trabajo seguro y saludable	GRI 3-3, GRI 403-1 GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6, ODS 3, 8	●
34. Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Indicadores laborales	GRI 403-9, GRI 403-10, ODS 3, 8	●
35. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Organización del diálogo social	GRI 402-1, GRI 403-4, Principio 3 Pacto Mundial, ODS 8	●
36. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Organización del diálogo social	GRI 2-30	●
37. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Organización del diálogo social	GRI 403-4, ODS 3, 8	●
38. Políticas de formación implementadas	Formación para los nuevos retos estratégicos. Gestión preventiva eficiente	GRI 3-3, GRI 403-5, GRI 404-1, ODS 3, 8	●
39. Horas de formación por categorías profesionales	Indicadores laborales	GRI 404-1, ODS 5, 8	●
40. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Integración laboral. Accesibilidad, asequibilidad e inclusión	GRI 3-3, ODS 8, 10	●
41. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Programas de desarrollo profesional. Gestión diversa e inclusiva. Conciliación laboral y personal	GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5, 8, 10	●
42. Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	Gestión diversa e inclusiva	Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5	●
43. Medidas adoptadas para promover el empleo	Convocatoria de ingreso de personal laboral fijo	GRI 203-2, GRI 413-1, ODS 8	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
44. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Igualdad y prevención de la discriminación	Principio 6 Pacto Mundial	●
45. La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Igualdad y prevención de la discriminación. Integración laboral. Accesibilidad, asequibilidad e inclusión	GRI 3-3, GRI 203-2, GRI 405-1 Principio 6 Pacto Mundial, ODS 8, 10	●
46. Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Gestión diversa e inclusiva	GRI 3-3, GRI 405-1, Principio 6 Pacto Mundial, ODS 5, 8, 10	●
Derechos humanos			
47. 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	Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Cumplimiento y compromiso ético	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 408-1, GRI 409-1 Principios 1, 2 Pacto Mundial ODS 16	●
48. 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	Organización del diálogo social. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Cumplimiento y compromiso ético	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 408-1, GRI 409-1 Principio 3 Pacto Mundial, ODS 8	●
49. La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Gestión diversa e inclusiva. Indicadores laborales. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Cumplimiento y compromiso ético	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 405-2, Principio 6 Pacto Mundial ODS 5, 8, 10	●
50. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Cumplimiento y compromiso ético	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 409-1, Principio 4 Pacto Mundial ODS 8, 16, 17	●
51. La abolición efectiva del trabajo infantil	Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Cumplimiento y compromiso ético	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 408-1, Principio 5 Pacto Mundial ODS 8, 16, 17	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
Lucha contra la corrupción y el soborno			
52. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Respeto de los derechos humanos. Órganos sociales de Correos. Cumplimiento y compromiso ético. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	GRI 2-15, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 205-2 ODS 16	●
53. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Prevención del blanqueo de capitales	GRI 3-3, ODS 16	●
54. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Compromiso con la comunidad	GRI 203-2, ODS 17	●
Compromiso con la sociedad			
55. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Convocatoria de ingreso de personal laboral fijo. Cadena de suministro sostenible. Soluciones e-local y consumo responsable	GRI 2-6, GRI 203-2, GRI 204-1, ODS 8	●
56. Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Desarrollo de procesos electorales. Servicios de proximidad. Acuerdos con Administraciones Públicas y servicios al ciudadano. Soluciones e-local y consumo responsable. Compromiso con la comunidad	GRI 203-2, GRI 413-1, ODS 8, 11	●
57. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Los principales canales de comunicación con los grupos de interés del Grupo Correos. Acuerdos con Administraciones Públicas y servicios al ciudadano	GRI 2-29	●
58. Acciones de asociación o patrocinio	Compromiso con la comunidad. Principales asociaciones y organismos en los que participa el Grupo Correos	GRI 2-28, GRI 203-2 ODS 17	●
59. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Cadena de suministro sostenible	GRI 2-23, GRI 2-24; GRI 3-3; GRI 308-1, GRI 414-1 ODS 5, 13	●
60. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Contaminación y calidad del aire. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos	GRI 2-23, GRI 2-24; GRI 3-3; GRI 308-1, GRI 414-1 ODS 5, 13	●



	Capítulo EINF	Indicador GRI, Pacto Mundial y ODS	Verificación externa
61. Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	La aplicación de los procedimientos de auditoría interna	GRI 2-24, GRI 3-3, ODS 16	●
62. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Movilidad sostenible. Seguridad de las personas y las instalaciones	GRI 3-3, GRI 305-5, GRI 418-1, ODS 3, 11, 12, 13	●
63. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Clientes y usuarios	GRI 2-25, GRI 3-3, ODS 9, 11, 12, 13, 15	●
64. Beneficios obtenidos país por país	Valor económico generado y distribuido	GRI 201-1, ODS 8, 9	●
65. Impuestos sobre beneficios pagados	Valor económico generado y distribuido	GRI 201-1, ODS 8, 9	●
66. Subvenciones públicas recibidas	Valor económico generado y distribuido	GRI 201-4	●





Anexo II. Informe de verificación del Estado de información no financiera

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA DE SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2023

A los accionistas de Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. y sociedades dependientes (en adelante, "el Grupo Correos") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo Correos.

El contenido del EINF 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 adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Correos, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. 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 descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Indicadores empleados en el Estado de Información no financiera" del EINF.

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 de Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. 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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas

Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética de IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Hemos aplicado la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos 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. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo 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 del Grupo 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo Correos y descrito al inicio del EINF adjunto, 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 2023.

- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo Correos correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Indicadores empleados en el Estado de información no financiera” del EINF.

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.

Sergio Salcines Gasquet

19 de marzo de 2024





Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Declaración de uso
GRI 1 usado
Estándares Sectoriales GRI aplicables

El Grupo Correos ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023
GRI 1: Fundamentos 2021
No disponible

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Pag. 3. El Grupo Correos y su modelo de negocio.	-	-	-	-	●	-	-
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Marcos de reporte e indicadores.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pag. 3. Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Marcos de reporte e indicadores.	-	-	-		●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4 Reexpresiones de información	En 2023 Correos modificó sus estatutos sociales para incorporar a su objeto social la actividad desarrollada hasta entonces por la filial Correos Nexea, absorbida mediante fusión en febrero de 2023. Las cifras de Correos de 2023 incluyen tanto los efectivos, como los consumos correspondientes a Correos Nexea.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.		-	-
	2-5 Verificación externa	Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Informe de verificación del Estado de información no financiera.	-	-	-			-	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Líneas de negocio. El Grupo Correos y su modelo de negocio. Valor económico generado y distribuido. Entorno de negocio y tendencias. Cadena de suministro sostenible. Cuentas consolidadas del Grupo Correos.	-	-	-			-	16
	2-7 Empleados	Nuestro equipo.	-	-	-			6	5,8
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Cadena de suministro sostenible.	-	-	-			1,2	5,8



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Órganos sociales de Correos.	-	-	-		●	-	-
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	-	-		●	-	-
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Gestión de riesgos y oportunidades. Órganos sociales de Correos.	-	-	-		●	-	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gestión de riesgos y oportunidades. Órganos sociales de Correos. Plan Director de Sostenibilidad.	-	-	-		●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Órganos sociales de Correos.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	2-15 Conflictos de interés	Órganos sociales de Correos.	-	-	-		●	10	-
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Transparencia en la gestión.	-	-	-		●	1,2	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Ciberseguridad. Órganos sociales de Correos.	-	-	-		●	-	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Órganos sociales de Correos. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	-	-		●	-	-
	2-19 Políticas de remuneración	Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos. Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección.	-	-	-		●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	2-21 Ratio de compensación total anual		2-21 Ratio de compensación total anual	Información no disponible o incompleta	Para el ejercicio 2023 no está disponible el dato correspondiente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados. El cálculo se solicitará en la siguiente licitación del proveedor encargado de realizar el registro retributivo.		●	-	-
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del presidente.	-	-	-		●	10	-
	2-23 Compromisos y políticas	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Gestión diversa e inclusiva. Entorno de trabajo seguro y saludable. Cadena de suministro sostenible. Respeto de los derechos humanos. Seguridad de las personas y las instalaciones. Ciberseguridad. Transparencia en la gestión.	-	-	-		●	1, 2, 7, 8, 10	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Gestión diversa e inclusiva. Entorno de trabajo seguro y saludable. Cadena de suministro sostenible. Seguridad de las personas y las instalaciones. Ciberseguridad. Transparencia en la gestión. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	1, 2, 7, 8, 10	-
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Gestión diversa e inclusiva. Respeto de los derechos humanos. Ciberseguridad. Protección de la privacidad. Transparencia en la gestión. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	-	-		●	1, 2	-
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Transparencia en la gestión.	-	-	-		●	1, 2	-
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Indicadores medioambientales. Transparencia en la gestión. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	-	-		●	10	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28 Afiliación a asociaciones	Principales asociaciones y organismos en los que participa el Grupo Correos.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	17
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relación con los grupos de interés.	-	-	-		●	-	-
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Organización del diálogo social.	-	-	-		●	3	8
Temas materiales									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés.	-	-	-	-	●	-	-
	3-2 Lista de temas materiales	Entorno de negocio y tendencias. Análisis de materialidad y relación con los grupos de interés. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Nuestro equipo.	-	-	-	-	●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				

Temas materiales**GRI 201: Desempeño económico 2016**

3-3 Gestión de los temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Estrategia. Gestión de riesgos y oportunidades. Conducta empresarial.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	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.	-	-	-		●	-	-

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Nuestro equipo. Cadena de suministro sostenible. Accesibilidad, asequibilidad e inclusión. Seguridad de las personas y las instalaciones. Impacto social de los productos y servicios. Compromiso con la comunidad.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Líneas de negocio. Nuestro equipo. Cadena de suministro sostenible. Accesibilidad, asequibilidad e inclusión. Impacto social de los productos y servicios. Compromiso con la comunidad.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	1, 2, 6, 7, 8, 10	8, 9
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Cadena de valor. Conducta empresarial.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro sostenible.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	8
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Cadena de valor. Conducta empresarial.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	Formación para los nuevos retos estratégicos.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	10	16



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
GRI 301: Materiales 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Indicadores medioambientales.	-	-	-		●	7, 8	12
GRI 302: Energía 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Estrategia. Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	302-1 Consumo energético interno	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Indicadores medioambientales.	-	-	-		●	7, 8	7, 11, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-		●	7, 8, 9	7, 11, 12, 13



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
GRI 303: Agua y efluentes 2018									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	303-5 Consumo de agua	Indicadores medioambientales.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	7, 8	6, 12
GRI 304: Biodiversidad 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	304-3 Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	Biodiversidad y ecosistemas.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	7, 8	13, 15, 17



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
GRI 305: Emisiones 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	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 asociadas a la 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



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	7, 8, 9	3, 11, 12, 13
	305-7 NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas	Indicadores medioambientales.	-	-	-		●	7, 8,	3, 11, 12, 13
GRI 306: Residuos 2020									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Uso de los recursos y economía circular.	-	-	-		●	7, 8,	3, 11, 12
	306-3 Residuos generados	Indicadores medioambientales.	-	-	-		●	7, 8,	3, 11, 12



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				

Temas materiales**GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016**

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Cadena de suministro sostenible.	-	-	-		●	-	-
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Cadena de suministro sostenible.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	7, 8,	3, 11, 12, 13
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Impactos y oportunidades vinculados al medio ambiente. Cadena de suministro sostenible.	-	-	-		●	7, 8,	3, 11, 12, 13

GRI 401: Empleo 2016

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
---------------------------------	-------------------------------------	-----------------	---	---	---	---	---	---	---



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestro equipo. Indicadores laborales.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	6	3, 5, 8, 10
	401-3 Permiso parental	Indicadores laborales.	-	-	-		●	6	3, 5, 8, 10
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Organización del diálogo social.	-	-	-		●	3	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Nuestro equipo.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	3, 8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	-	-		●	-	3, 8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Organización del diálogo social.	-	-	-		●	3	3, 8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Formación para los nuevos retos estratégicos. Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	-	-		●	-	3, 8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	-	-		●	-	3, 8



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Indicadores laborales.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	3, 8
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Indicadores laborales.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	3, 8
GRI 404: Formación y educación 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Formación para los nuevos retos estratégicos. Indicadores laborales.	-	-	-		●	6	4, 5, 8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	Apoyo al talento y desarrollo profesional.	-	-	-		●	-	8
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestro equipo. Indicadores laborales. Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	-	-		●	6	5, 8, 10



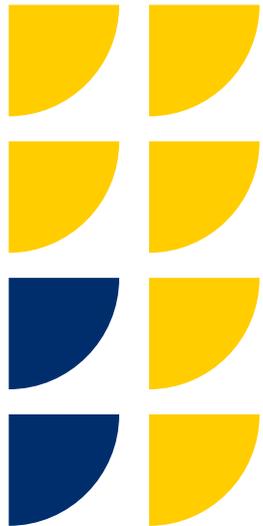
Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Indicadores laborales.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	6	5, 8, 10
GRI 408: Trabajo infantil 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Respeto de los derechos humanos	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	Respeto de los derechos humanos	-	-	-		●	1, 2, 5	8, 16, 17
GRI 409: Trabajo forzoso 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Respeto de los derechos humanos	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	409-1 Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	Respeto de los derechos humanos	-	-	-		●	1, 2, 4	8, 16, 17
GRI 413: Comunidades locales 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo. Cadena de valor. Clientes y usuarios.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Estándar Sectorial GRI	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación				
Temas materiales									
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Empleo del Grupo Correos. Cadena de suministro sostenible. Accesibilidad, asequibilidad e inclusión. Impacto social de los productos y servicios. Compromiso con la comunidad.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	11, 17
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Marco de la sostenibilidad. Cadena de suministro sostenible.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Cadena de suministro sostenible.	-	-	-		●	-	11, 17
GRI 418: Privacidad del cliente 2016									
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgos y oportunidades. Clientes y usuarios.	-	-	-	No procede. Estándar sectorial GRI no disponible.	●	-	-
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Seguridad de las personas y las instalaciones. Ciberseguridad. Protección de la privacidad.	-	-	-		●	1, 2	-

04

Cuentas 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 2023, 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 2023, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

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

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

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

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

Reconocimiento de ingresos

Tal y como se describe en la nota 17.1 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 1.509.749 miles de euros, correspondientes a las ventas de clientes corporativos y que representan el 71% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de cobros al contado, por importe de 296.948 miles de euros que representa el 14% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de la unidad internacional, por importe de 78.451 miles de euros que representa el 4% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".

Member of Grant Thornton International Ltd.
Buenos Aires - Bilbao - Castellón - Madrid - Murcia - Oviedo - Pamplona - Valencia - Zaragoza - Las Palmas
Grant Thornton S.P.A., Sociedad Unipersonal, Paseo de la Castellana, 81, 11 - 28046 Madrid, CIF B-08114670, inscrita en el PIA de Madrid, T. 34 902 1 153 14 34 651 408, Inscrita en el RGA de Madrid.



De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en la nota 5.f) 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 2023, 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 2023, 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 con esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2023, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

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

Hemos comprobado para una muestra de las diferentes compañías postales con las que se mantiene relación comercial, 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.

2



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 81.334 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 2023 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 1.136.389 miles de euros. Dicho epígrafe incluye una provisión por deterioro de su valor por importe de 101.892 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 26 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 2023.

Hemos considerado éste área como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con que el valor de los terrenos y construcciones, detallados previamente, representa el 48% del total de los activos del Grupo al 31 de diciembre de 2023 y a que todo ejercicio de valoración está sujeto a un alto grado de juicio y de estimación.

3



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.k 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 2023 las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal (en adelante "SPU") por importe de 247.301 miles de euros. Como consecuencia de la aprobación del Plan de Prestación, en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el 1 de junio de 2021, en donde se contiene la metodología de cálculo, la Sociedad registra anualmente en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe de dichas compensaciones una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

Asimismo, tal y como se indica en la nota 5.q de la memoria consolidada adjunta, la Comisión Europea publicó la resolución aprobatoria de la compensación a la Sociedad por parte del Estado español por importe total de 1.282,8 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del SPU durante el período 2011-2020. La decisión de la Comisión se realizó en base a una metodología de cálculo, por lo que los administradores de la Sociedad entienden que tiene el visto bueno de esta, además de haber sido aprobada en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el 1 de junio de 2021, por ello consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del presente ejercicio y los siguientes en relación al cálculo del coste neto del SPU del período 2011 a 2023.

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

Hemos considerado éste área como aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con la complejidad del criterio de devengo de las compensaciones.

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

- Obtención de una confirmación por escrito de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de que el importe total cobrado por la Sociedad dominante en el ejercicio 2023 asciende a 242.905 miles de euros.
- Hemos mantenido reuniones con el departamento financiero y con el departamento de contabilidad analítica y modelo de costes así como con la asesoría jurídica del Grupo con el objeto de evaluar la situación en la que se encuentra la metodología de cálculo, anteriormente detallada y que ha servido de base para la manifestación realizada por los administradores de la Sociedad dominante en la memoria consolidada adjunta en la que han considerado que el riesgo de que se produzcan devoluciones futuras para el período 2011 - 2023 es remoto.
- 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.

4



Párrafo de énfasis

Llamamos la atención respecto de lo señalado en la nota 3.2 de la memoria consolidada adjunta, donde se indica que el Grupo, al 31 de diciembre de 2023, presenta un fondo de manobra negativo por un importe de 191.017 miles de euros (49.200 miles de euros positivo en el ejercicio 2022), además ha incurrido en unas pérdidas por importe de 120 millones de euros (217 millones de euros de resultado negativo en el ejercicio 2022), que han llevado al Grupo a reducir sus fondos propios, hasta un importe de 514 millones de euros (633 millones de euros de fondos propios positivos al cierre de 2022) siendo el capital social de 612 millones de euros y el patrimonio neto a 724 millones de euros (851 millones de euros en 2022). Adicionalmente, y de acuerdo con la estimación inicial de flujos futuros, realizada por la Dirección, es previsible que la Sociedad dominante incurra en desequilibrio patrimonial durante el ejercicio 2025. En las proyecciones realizadas ya se ha puesto de manifiesto la necesidad de ejecución de medidas para la obtención del reequilibrio patrimonial a cierre del ejercicio anteriormente indicado. Por otra parte, y tal como se explica detalladamente en la nota indicada, la Sociedad dominante está en negociaciones para la obtención de nueva financiación en el ejercicio 2024, de la que espera resultados positivos, a la vez que se indica que se está reestructurando la estrategia empresarial para lo cual se ha elaborado un plan estratégico, pendiente de aprobación a la fecha. Los Administradores de la Sociedad dominante han formulado las presentes Cuentas Anuales consolidadas adjuntas en base al principio de empresa en funcionamiento al considerar los factores de causa de duda y todos aquellos factores que mitigan dichas dudas mencionados en dicha nota. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2023, 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 2023 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.

5



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 exista una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría 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.

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

José Manuel López García

ROAC nº 22480

29 de abril de 2024





Balance Consolidado correspondiente al 31 de diciembre de 2023

(Expresado en miles de euros)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
ACTIVO NO CORRIENTE		1.552.225	1.522.197
Inmovilizado intangible	6	88.932	75.455
Fondo de comercio consolidado	6.1	4.664	5.538
Aplicaciones informáticas		83.879	68.680
Otro inmovilizado intangible		389	1.237
Inmovilizado material	7	1.346.087	1.360.621
Terrenos y construcciones		1.148.951	1.145.209
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		190.505	185.508
Inmovilizado en curso y anticipos		6.631	29.904
Inversiones inmobiliarias	8	15.661	20.471
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo		4.247	4.639
Participaciones puestas en equivalencia	11.4	4.247	4.050
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	20	-	589
Inversiones financieras a largo plazo	11	7.996	7.330
Créditos a terceros		2.027	2.235
Otras inversiones financieras		5.969	5.095
Activos por impuesto diferido	18	89.302	53.681
ACTIVO CORRIENTE		839.902	740.683
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	1.501	3.192
Existencias	10	13.211	13.654

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 2023.



Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	534.776	603.924
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		475.169	460.780
Clientes, sociedades puestas en equivalencia	20	9.294	10.075
Deudores varios		22.542	54.389
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	22.075	72.665
Personal		5.454	5.330
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	242	685
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo		-	35
Inversiones financieras a corto plazo	11	1.156	1.136
Periodificaciones a corto plazo		7.298	7.268
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	281.960	111.474
TOTAL ACTIVO		2.392.127	2.262.880
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
PATRIMONIO NETO		724.386	851.178
Fondos propios	13	513.648	632.985
Capital		611.521	611.521
Reservas		181.464	335.037
Reserva legal		101.847	101.847
Reservas estatutarias		214.119	214.119
Reservas voluntarias		16.198	179.110
Reservas de fusión		(135)	-
Reservas en sociedades consolidadas		(152.366)	(161.656)
Reservas en sociedades puestas en equivalencia		1.801	1.617
Resultados negativos de ejercicios anteriores		(158.956)	(96.376)
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		(120.381)	(217.197)

Continúa >



Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	210.318	217.836
Socios externos	13	420	357
Socios externos		358	427
Resultado atribuido a socios externos		62	(70)
PASIVO NO CORRIENTE		636.822	720.219
Provisiones a largo plazo	15	65.059	61.301
Deudas a largo plazo	11,16	476.255	560.780
Deudas con entidades de crédito		471.934	558.409
Acreeedores por arrendamientos financieros		808	-
Otros pasivos financieros		3.513	2.371
Pasivos por impuesto diferido	18	70.215	72.194
Periodificaciones a largo plazo	16	25.293	25.944
PASIVO CORRIENTE		1.030.919	691.483
Provisiones a corto plazo	15	16.275	34.336
Deudas a corto plazo	11,16	363.282	44.711
Deudas con entidades de crédito		329.968	6.541
Otros pasivos financieros		33.314	38.170
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	939	1.595
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	11,16	645.046	605.756
Proveedores		5.383	2.649
Acreeedores varios		332.054	317.953
Personal		34.750	28.692
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	79.523	59.324
Anticipos de clientes		193.336	197.138
Periodificaciones a corto plazo	16	5.377	5.085
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.392.127	2.262.880



Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada correspondiente al 31 de diciembre de 2023

(Expresado en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Importe neto de la cifra de negocios	17-i)	2.113.044	1.962.378
Aprovisionamientos	17-j)	(427.300)	(387.744)
Consumo de mercaderías		(13.318)	(11.897)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos		(3.378)	(848)
Trabajos realizados por otras empresas		(410.604)	(374.999)
Otros ingresos de explotación		255.785	122.389
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		7.829	7.275
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-k)	247.301	114.522
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		655	592
Gastos de personal	17-l)	(1.661.488)	(1.479.648)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.271.542)	(1.148.986)
Cargas sociales		(381.835)	(323.423)
Otros gastos		(8.111)	(7.239)
Otros gastos de explotación		(386.166)	(429.098)
Servicios exteriores	17-m)	(358.825)	(408.635)
Tributos	17-n)	(13.809)	(11.347)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(3.102)	(841)
Otros gastos de gestión corriente		(10.430)	(8.275)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(77.671)	(71.992)



Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	8.206	7.155
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-o)	950	737
Deterioro y pérdidas		253	82
Resultados por enajenaciones y otras		697	655
Otros resultados		321	(10.669)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(174.319)	(286.492)
Ingresos financieros	17-p)	285	318
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		9	19
De terceros		276	299
Gastos financieros	17-p)	(9.496)	(644)
Por deudas con terceros		(9.406)	(644)
Por deudas con empresas del grupo y asociadas		(90)	-
Diferencias de cambio		7.087	7.215
RESULTADO FINANCIERO		(2.124)	6.889
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	11.4	197	184
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(176.246)	(279.419)
Impuesto sobre beneficios	18	55.927	62.152
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	13	(120.319)	(217.267)
Resultado atribuido a la sociedad dominante		(120.381)	(217.197)
Resultado atribuido a socios externos		62	(70)



Estado de Flujos de Efectivo Consolidado correspondiente al 31 de diciembre de 2023

(Expresado en miles de euros)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(176.246)	(279.419)
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	77.671	71.992
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	6.227	1.607
Variación de provisiones		5.713	16.410
Imputación de subvenciones de capital	14	(8.206)	(7.193)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		(671)	-
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(697)	(655)
Ingresos financieros	17-p)	(285)	(318)
Gastos financieros	17-p)	9.496	644
Diferencias de cambio		(7.087)	(7.215)
Otros ingresos y gastos		(4.759)	(1.585)
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia netos de dividendos	11.4	(197)	(184)
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(2.793)	1.626
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		9.213	(18.823)
Otros activos corrientes		336	(295)
Acreedores y otras cuentas a pagar		39.426	59.094
Otros pasivos corrientes		11.884	27.789



Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		(468)	15.378
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(6.359)	-
Cobros de intereses		191	244
Cobros por impuesto sobre beneficios		69.816	31.211
Otros pagos		(18.816)	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		3.388	(89.692)
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	Notas	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Pagos por inversiones			
Inmovilizado intangible		(41.821)	(29.897)
Inmovilizado material		(46.165)	(42.220)
Otros activos financieros		-	(1.653)
Activos no corrientes mantenidos para la venta		(953)	(350)
Cobros por desinversiones			
Empresas del grupo y asociadas.		589	-
Inmovilizado material		774	4.644
Activos no corrientes mantenidos para la venta		8.776	2.267
Otros activos financieros		-	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(78.800)	(67.209)



ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	Notas	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		748	150
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Emisión			
Deudas con entidades de crédito (+)		240.229	231.754
Devolución y amortización de			
Deudas con entidades de crédito (+)		(2.025)	(112.075)
Otras deudas		(142)	-
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		238.811	119.829
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		7.087	7.215
VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		170.486	(29.857)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	111.474	141.331
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	281.960	111.474



Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos Consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023

(Expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023:

	Notas	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Resultado consolidado del ejercicio		(120.319)	(217.267)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		76	188
Efecto combinación de negocios		(1.732)	-
Efecto impositivo		293	(35)
		(1.363)	153
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(5.425)	(5.513)
- con origen en la corrección por deterioro		(1.751)	-
- con origen en bajas		(1.010)	(1.593)
- otros		(20)	(49)
Efecto impositivo		2.051	1.909
		(6.155)	(5.247)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(127.837)	(222.360)
Total de ingresos y gastos atribuidos a la sociedad dominante		(127.899)	(222.290)
Total de ingresos y gastos atribuidos a socios externos		62	(70)



Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023

(Expresado en miles de euros)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023:

	Reservas de la sociedad dominante										
	Capital	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Reservas de fusión	Reservas en sociedades consolidadas	Reservas en soc. puestas equivalencia	Resultados ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio atribuido a la soc. dominante	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Socios externos	TOTAL
SALDO FINAL EJERCICIO 2021	611.521	101.847	407.178	-	(165.470)	752	-	(105.655)	222.929	427	1.073.529
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	(217.197)	(5.093)	(70)	(222.360)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	(13.949)	-	3.814	865	(96.376)	105.655	-	-	9
SALDO FINAL EJERCICIO 2022	611.521	101.847	393.229	-	(161.656)	1.617	(96.376)	(217.197)	217.836	357	851.178
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	-	(120.381)	(7.519)	63	(127.837)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	(162.912)	-	8.225	184	(62.580)	217.197	-	-	114
Combinación de negocios (Nota 21)	-	-	-	(135)	1.065	-	-	-	-	-	930
SALDO FINAL EJERCICIO 2023	611.521	101.847	230.317	(135)	(152.366)	1.801	(158.956)	(120.381)	210.318	420	724.386



Memoria Consolidada correspondiente al ejercicio 2023

(Expresada en miles de euros)

1. Actividad de la Sociedad Dominante

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 Dominante

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 Dominante 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 Dominante 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 esta 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 esta última en la disposición adicional primera de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y posteriormente para un período de 15 años en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

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

dominio público que se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento de su constitución quedaron desafectados en virtud del apartado cuarto de la mencionada Ley 14/2000. No obstante lo anterior, según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la misma, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, tiene derecho preferente de adquisición sobre ciertos inmuebles propiedad de la Sociedad Estatal.

La contraprestación económica por la que se ejercitaría, en su caso, el derecho de adquisición preferente se establecerá mediante el valor de tasación establecido por los servicios técnicos de la Dirección General del Patrimonio del Estado, para lo cual sería necesario recabar la valoración del inmueble por una empresa pública especializada en la tasación de inmuebles. Asimismo, también quedan reservados los derechos de arrendamiento en el caso de



que la Sociedad Estatal decidiera poner en explotación dichos inmuebles.

De acuerdo con el apartado siete del artículo 58 de la citada Ley 14/2000, los funcionarios que prestaban servicios en situación de activo en la extinta Entidad en el momento de la inscripción de la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal pasaron a prestar servicios para ella sin solución de continuidad, en la misma situación, conservando su condición de funcionarios de la Administración del Estado en sus cuerpos y escalas, antigüedad, retribuciones que tuvieran consolidadas, y con pleno respeto de sus derechos adquiridos. La relación jurídica de este tipo de personal con la Sociedad Estatal se regula por el Real Decreto 370/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal).

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

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

La Ley 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (CNMC en adelante) supuso la derogación expresa de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal y la creación de un único regulador que agrupa las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y los sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la

Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales. De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, destacando las siguientes funciones:

- ▶ Velar por 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 de este. 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 esta de los contratos no sujetos al contrato tipo. Los operadores titulares de autorizaciones administrativas singulares podrán negociar con el operador designado condiciones distintas a las establecidas en el contrato tipo. La CNMC establecerá las condiciones

de acceso a la red postal si las negociaciones entre titulares de autorizaciones singulares y el operador designado no hubieran concluido en la celebración de un contrato.

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

La disposición transitoria única de la Ley 43/2010 establece que las condiciones de prestación del SPU y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de esta Ley, hasta que se aprobara el Plan de Prestación del SPU y su contrato regulador. Dicho Plan de Prestaciones fue aprobado en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el día uno de junio de dos mil veintiuno, a propuesta del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. El 26 de junio de 2021 fue publicada en el BOE la Resolución de 15 de junio de 2021, de la

Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan de Prestación del SPU.

El objetivo de este Plan es concretar el ámbito y las condiciones de prestación del SPU que se definen en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y que se le imponen al operador designado, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

En particular, este Plan:

- ▶ Delimita el ámbito y las condiciones de prestación del SPU impuestas al operador, así como los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de dichas condiciones.
- ▶ Determina la metodología para el cálculo del coste neto y la carga financiera injusta soportada en el cumplimiento de las condiciones de prestación por el operador.
- ▶ Define los criterios de funcionamiento y pago del fondo de financiación del SPU.

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.

Por último, la disposición final tercera de la Ley, Servicios adicionales o complementarios a los servicios postales, establece que se considera como servicio complementario a los servicios postales el servicio de giro postal, mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal, tal como se define en la presente ley.



Este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general que deberá prestarse, directamente o a través de terceros, por el operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal, de conformidad en todo lo que resulte aplicable, con la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y su normativa de desarrollo.

La extensión, con especial atención a las zonas rurales, la modalidad de prestación y el sistema de financiación de este servicio se determinarán en el correspondiente contrato que se suscriba con el citado operador a estos efectos, conforme a los requisitos que reglamentariamente se determinen.

La Sociedad Dominante, que tiene su domicilio social en la calle Conde Peñalver nº19 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.

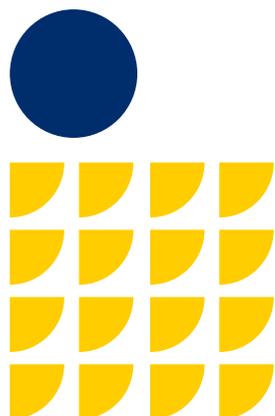
- ▶ Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el

adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

- ▶ Prestación de servicios de correo híbrido, en virtud del cual se imprimen, ensobran, distribuyen y entregan a su destinatario los documentos remitidos de forma telemática o electrónica a CORREOS por el emisor del documento.

La Sociedad Estatal forma parte del Grupo SEPI desde junio de 2012, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera de este. 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 2022 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 28 de febrero de 2023 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 31 de mayo de 2023. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

Durante el ejercicio 2023, el PIB ha aumentado un 2,5% en 2023, según las proyecciones realizadas por este Grupo. No obstante, todavía existen incertidumbres generadas tanto por la situación de guerra en Oriente medio y Ucrania, como por la posibilidad de escasez de suministros por la crisis del mar Rojo. La inflación anual estimada en diciembre de 2023 ha sido del 3,1%. A lo largo de 2023 la inflación ha mantenido una tendencia descendente desde que

en febrero alcanzó su punto más alto con un crecimiento del 6%. Este descenso se debe a la estabilidad de los precios de los alimentos y al descenso de los precios de la electricidad y los carburantes.

En la Sociedad Dominante, tras la estabilización de la demanda por la finalización de la pandemia, se acentúa la recuperación del negocio de la paquetería en 2023.

En la sociedad dependiente Correos Express, las incertidumbres provocadas por la pandemia, conflicto en Ucrania, con el consiguiente encarecimiento de los precios de combustibles fósiles, así como la aprobación del Real Decreto Ley 03/2022 y Real Decreto Ley 06/2022, provocaron un incremento de los costes de distribución y arrastre de la Sociedad en el ejercicio 2022. Adicionalmente, se han seguido acelerado tendencias como la digitalización del consumo de la producción, y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando los plazos de implantación generalizada.



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 2023, 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
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 - Assessoria Ibérica de Logística e Transporte, S.A.	Servicios de asesoría logística	Rua de Santo Ovidio nº21, 4425-379 Folgosa	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 HONG KONG	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, Dongguan, Guangdong Province, PRC.	Puesta en equivalencia





Cuando se realizó en 2019 la operación de compra-venta de la sociedad portuguesa CEP por parte de Correos Express, 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, los accionistas de las empresas portuguesas acordaron la modificación de la denominación social de ambas sociedades, que en lo sucesivo pasaron a denominarse CEP - Assessoria Ibérica de Logística e Transporte, S.A. y CEP II-Correos Express Portugal, S.A.

El 5 de noviembre de 2021, se efectuó la modificación de la denominación social de CEP Correos Express Portugal, S.A., pasando a denominarse CEP Assessoria Ibérica de Logística e Transporte, S.A.



Cambio en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2023 y 2022:

A 31 de diciembre de 2022, la Sociedad Dominante participaba al 100% en la filial Nexea Gestión Documental S.A. (en adelante Nexea).

Ante la delicada situación económico-financiera que tenía Nexea en 2022, los Administradores consideraron que realizar una combinación de negocios donde Nexea fuera absorbida íntegramente por su Accionista Único Correos, permitiría mejorar la liquidez, la solvencia y obtener ventajas competitivas mediante la transformación de la Sociedad absorbida en una Unidad de Negocio dentro de la matriz, y así garantizar la viabilidad y rentabilidad de la actividad principal de Nexea.

El 19 de mayo de 2023 se aprobó dicha fusión por los Consejos de Administración de ambas sociedades.

Con fecha 3 de julio de 2023 se elevó a público el acuerdo de fusión adoptado por los Consejos de Administración de Nexea (sociedad absorbida), Correos (sociedad absorbente), SEPI y autorizado por el Consejo de Ministros. En dicho acuerdo se

acordó la fusión mediante absorción por parte de Correos, de la sociedad Nexea, traspasándose a la sociedad absorbente en bloque la totalidad de sus activos y pasivos, adquiriendo por sucesión universal los derechos y obligaciones de las mismas y con efecto contable del 1 de enero de 2023 al tratarse de una fusión de entre sociedades vinculadas, englobada en artículo 31.7 "LME" y el Plan General de Contabilidad.

Todos los activos y pasivos se han integrado en la Sociedad absorbente por los valores contables de los mismos en las cuentas anuales consolidadas.

La fecha de inscripción en el Registro Mercantil de la fusión fue el 3 de julio de 2023.

Como resultado de la integración, se han generado unas reservas de fusión negativas en la Sociedad Dominante por importe de 135 miles de euros.

No se produjeron cambios en el perímetro de consolidación en el ejercicio 2022.

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 hicieron 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 materializó en el primer semestre del ejercicio 2020, siendo el coste total de las participaciones de 2.249 miles de euros. Además, Correos concedió un préstamo a K Parcel por importe de 571 miles de euros a devolver en 5 años, el cual se ha cobrado en 2023 de forma anticipada. Estas dos sociedades se integran por puesta en equivalencia dentro del consolidado del Grupo Correos, una vez no se tiene control sobre las mismas.

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), cuyo domicilio social está en la Avenida de Europa, 8 de Coslada (Madrid), tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías, las actividades



auxiliares y complementarias del transporte y la prestación de servicios de recogida, clasificación y distribución de mercancías y paquetería. La actividad principal de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

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

CEP – Assessoria Ibérica de Logística e Transporte, S.A., (en adelante “CEP”)

con domicilio social en Rua de Barreiro Nº553, 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, 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 Nº654, 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 aduanas por cuenta ajena y la prestación de servicios postales. La actividad principal de CEP II, es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

Todas las sociedades dependientes cierran su ejercicio el 31 de diciembre, siendo su moneda funcional y de presentación el euro.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades españolas del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

Denominación social
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)
Correos Telecom, S.A., S.M.E, (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 2023 y 2022 del patrimonio neto de las sociedades dependientes que se incluyen en la consolidación del Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:



Ejercicio 2023	Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U	Correos Telecom S.A., S.M.E., S.U.	CEP y CEP II (*)
Valor neto contable de la inversión	182.342	1.503	11.050
Participación directa (%)	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	750
Prima de emisión	6.415	-	3.115
Reserva legal	1.231	301	164
Otras reservas	45.152	12.890	886
Resultados de ejercicios anteriores	(9.394)	-	(3.383)
Resultado del ejercicio soc. dominante	17.290	3.310	2.325
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)	-	-	4.600
Subvenciones	-	54	-
Socios externos (resultado del ejercicio)	-	-	62
Total patrimonio neto	60.760	18.058	8.519
Resultado de explotación	5.681	4.591	1.716

(*) Se tratan de cifras agregadas de CEP y CEP II por el 100% exceptuando el resultado del ejercicio que se desagrega en resultado del ejercicio y socios externos.

(**) En Portugal son denominadas prestaciones accesorias regulada por el artículo 287 del Código de Sociedades Comerciales portugués, teniendo el mismo importe CEP registrado como un derecho de crédito con CEP II.





Ejercicio 2022	Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U	Correos Telecom S.A., S.M.E., S.U.	Nexea GD., S.A., S.M.E S.U.	CEP y CEP II (*)
Valor neto contable de la inversión	182.342	1.503	-	11.050
Participación directa (%)	100%	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	974	750
Prima de emisión	6.415	0	0	3.115
Reserva legal	1.231	301	128	119
Otras reservas	45.152	10.153	(60)	886
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	(8.738)	(4.199)
Resultado del ejercicio soc. dominante	(9.394)	2.737	(3.936)	439
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)	-	-	-	4.600
Subvenciones	-	54	141	-
Socios externos (resultado del ejercicio)	-	-	-	422
Total patrimonio neto	43.470	14.748	(11.491)	6.132
Resultado de explotación	337	3.856	(4.697)	1.463

(*) Se tratan de cifras agregadas de CEP y CEP II por el 100% exceptuando el resultado del ejercicio que se desagrega en resultado del ejercicio y socios externos.

(**) En Portugal son denominadas prestaciones accesorias regulada por el artículo 287 del Código de Sociedades Comerciales portugués, teniendo el mismo importe CEP registrado como un derecho de crédito con CEP II.





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 este 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 y 1/2021, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2023. 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 la mayoría de los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas por integración global.
- ▶ La consolidación de las dos sociedades constituidas en 2020 en China, (Véase Nota (2)), se realiza aplicando el método de puesta en equivalencia.

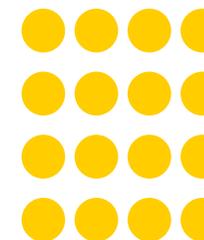
- ▶ En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.
- ▶ Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- ▶ Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante se compensan con el patrimonio neto de las mismas.
- ▶ Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados

producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.

- ▶ Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de diciembre de 2023 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.





3.1) 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 2023 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 Hong Kong Dollars (HKD) y KCG cuya moneda es Renmimbi (RMB), no habiéndose generado diferencias de conversión en el ejercicio.

La conversión de las cuentas anuales de las filiales cuya moneda funcional sea distinta del euro se realiza de acuerdo con las siguientes reglas:

- ▶ Los activos y pasivos se convierten al tipo de cambio de cierre. Se entiende por tipo de cambio de cierre el tipo de cambio medio de contado existente en esa fecha.
- ▶ Las partidas de patrimonio neto, incluido el resultado del ejercicio, se convertirán al tipo de cambio histórico.
- ▶ La diferencia entre el importe neto de los activos y pasivos y las partidas de patrimonio neto, se recoge en un epígrafe del patrimonio neto, bajo la denominación «diferencia de conversión», en su caso, y una vez

deducida la parte de dicha diferencia que corresponda a los socios externos, y

- ▶ Los flujos de efectivo se convierten al tipo de cambio de la fecha en la que se produjo cada transacción o empleando un tipo de cambio ponderado del período mensual siempre que no haya habido variaciones significativas.

La diferencia de conversión contabilizada en el estado consolidado de ingresos y gastos se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que se enajene o disponga por otra vía de la inversión en la sociedad consolidada.

El tipo de cambio histórico es:

- ▶ Para las partidas de patrimonio neto existentes en la fecha de adquisición de las participaciones que se consolidan: el tipo de cambio a la fecha de la transacción.
- ▶ En el caso de ingresos y gastos, incluidos los reconocidos directamente en el patrimonio neto: el tipo de cambio a la fecha en que se produjo la transacción. Si los tipos de cambio no hubieran variado de forma significativa,

se utiliza un tipo medio ponderado del período mensual.

- ▶ Reservas generadas tras las fechas de transacción como consecuencia de resultados no distribuidos: el tipo de cambio efectivo resultante de convertir los gastos e ingresos que produjeron dichas reservas.





3.2) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante han tenido que utilizar juicios, estimaciones y asunciones que afectan a la aplicación de las políticas contables y a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las mismas.

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si estas afectan solo 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 estos. En opinión de los Administradores de la Sociedad Dominante, a 31 de diciembre de 2023 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

Las estimaciones y asunciones principales relativas a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

> Activo por impuesto diferido

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido, bases imponibles compensables y créditos fiscales se hace sobre la base de las estimaciones futuras individuales realizadas por cada una de las sociedades integrantes del Grupo relativas a la probabilidad de que individualmente dispongan de ganancias fiscales futuras o cuando existan importes diferidos de pasivo para compensarlos en los mismos periodos de tiempo.

> Provisiones

El Grupo Correos reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en la Nota (5-k) de esta memoria 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 estos, 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.

Principio de empresa en funcionamiento

Las Cuentas Anuales Consolidadas han sido formuladas asumiendo el principio de empresa en funcionamiento, es decir, asumiendo que la actividad del Grupo Correos continua, si bien, existen ciertos factores del negocio que podrían considerarse como causantes de duda, así como todos aquellos que mitigan dichas dudas:

Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo presenta un fondo de maniobra negativo por un importe de 191.017 miles de euros (49.200 miles de euros positivo en el ejercicio 2022), además ha incurrido en unas pérdidas por importe de 120 millones de euros (217 millones de euros de resultado negativo en el ejercicio 2022), que han llevado al Grupo a reducir sus fondos propios, hasta un importe de 514 millones de euros (633 millones de euros de fondos propios positivos al cierre de 2022), siendo el capital social de 612 millones de euros y el patrimonio neto de 724 millones de euros (851 millones de euros en 2022).

La situación de fondo de maniobra negativo viene derivada fundamentalmente por la amortización única en el mes de abril de 2024, de un préstamo por importe de 325 millones de euros que tiene la Sociedad Dominante. Así mismo las estimaciones de la dirección de la Sociedad Dominante establecen la necesidad de una financiación adicional por un importe aproximado de 220 millones de euros, para el ejercicio 2024.

En relación con la capacidad de obtención de financiación y liquidez, la Sociedad Dominante ha obtenido cinco nuevas pólizas de crédito, durante el ejercicio 2023, con las siguientes características (ver nota 16):

Entidad	Fecha de contratación	Fecha vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2023 (euros)
Caixabank	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,480%	139.597.000	139.448.330
Ibercaja	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,370%	10.000.000	9.875.000
Caixabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,550%	10.585.000	10.579.504
Kutxabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,400%	30.000.000	30.000.000
Cajamar	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,100%	50.000.000	50.000.000
				Total dispuesto	239.902.834



Por lo tanto, en 2023 se ha conseguido mitigar el riesgo de liquidez, poniéndose de manifiesto la capacidad de la Sociedad Dominante para obtener financiación. En este sentido, en 2024 se está negociando con diferentes entidades financieras de cara a obtener financiación por importe de 325 millones de euros, para hacer frente a la amortización del principal del préstamo actual, cuyo vencimiento es en abril 2024. En este sentido se espera obtener las ofertas vinculantes en los primeros días del mes de marzo de 2024, obteniendo nueva financiación con vencimiento en los ejercicios 2028-2029. Se considera relevante recalcar que las financiaciones obtenidas no han requerido de garantías adicionales al del propio patrimonio de la Sociedad Dominante.

En base a lo anterior los Administradores de la Sociedad Dominante, de acuerdo con la Dirección, entienden que de cara a la financiación adicional que se puede necesitar para el ejercicio 2024, detallada previamente, se darán los pasos necesarios para su obtención, entendiendo que no existen problemas en el mercado para conseguir dicha financiación como así se viene poniendo de manifiesto.

En otro sentido, las pérdidas detalladas anteriormente se derivan fundamentalmente de la coyuntura donde su negocio tradicional, el envío de cartas, sigue a la baja. Esta caída en el número de envíos, como sucede en todos los operadores postales del mundo, fruto de la digitalización y del cambio en los sistemas de comunicación, se vio agudizada desde la crisis sanitaria, pues 2020 fue el año con la mayor caída del envío de cartas y notificaciones administrativas, no habiéndose recuperado los volúmenes anteriores a la pandemia.

Si hace un año todas las previsiones apuntaban a que desde 2022 se produciría la esperada recuperación económica postpandémica, la invasión de Ucrania y sus efectos alteraron estos pronósticos. En 2023, tras la estabilización de la demanda por la finalización de la pandemia, se acentúa la recuperación del negocio de la paquetería, pero no lo suficiente como para neutralizar la caída del negocio postal.

En relación a la situación futura del patrimonio de la Sociedad Dominante, atendiendo al artículo 13.1 de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre (en su vigente redacción según modificación introducida por el art. 65 del Real Decreto-ley 20/2022,

de 27 de diciembre, en el que se establece la exclusión de las pérdidas de los ejercicios 2020 y 2021 en la determinación del Patrimonio Neto de cara al cálculo de la causa de disolución, establecido en el art. 363.1, cuando el Patrimonio Neto es inferior a la mitad del capital social), no se prevé la existencia de desequilibrio patrimonial al 31 de diciembre de 2024.

En el supuesto de que no se hubiera prorrogado la exclusión de las pérdidas de los ejercicios 2020 y 2021, en base al presupuesto estimado de 2024, tampoco se incurriría en desequilibrio patrimonial a 31 de diciembre de 2024.

Para la estimación inicial de los flujos futuros, del ejercicio 2024 y siguientes, la Dirección ha planteado un escenario en el que:

- ▶ se ha incrementado el importe del ejercicio 2024, que está previsto sea de aproximadamente 125 millones de euros, siendo el importe recibido anualmente como compensación SPU hasta 2022 de (110 millones),
- ▶ no se prorroga la exención de las pérdidas de los ejercicios 2020 y 2021 introducida por el artículo 13.1 de

la Ley 3/2020, de 18 de septiembre (en su vigente redacción según modificación introducida por el art. 65 del Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre) que actualmente, tras la última prórroga, es válida hasta el 31 de diciembre de 2024.

Con las premisas mencionadas anteriormente es previsible que la Sociedad Dominante incurra en desequilibrio patrimonial durante el ejercicio 2025. Por este motivo, en las proyecciones financieras para el año 2024 por parte de la Dirección de la Sociedad Dominante, ya se ha puesto de manifiesto la necesidad de ejecución de medidas para la obtención del reequilibrio patrimonial del ejercicio anteriormente indicado.

La Dirección de Correos consciente de la situación económica planteada anteriormente, y como ya se estableció en el ejercicio anterior está reestructurando su estrategia y con la ayuda de un experto independiente han elaborado un plan estratégico 2024-2027. En dicho plan de negocio se formula una estrategia con horizonte 2027 que se articula tanto en el ámbito público como privado. La generación de los impactos positivos



en el EBITDA es progresiva y se espera un escenario de break even para 2026. El desarrollo de la estrategia propuesta busca consolidar un EBITDA positivo en el ejercicio 2026-2027.

Las nuevas medidas presentan acciones en todas las líneas de negocio de la Sociedad Dominante buscando consolidar a Correos tanto en su posición de empresa referente en el ámbito público como reforzar e impulsar su posición como uno de los principales operadores de paquetería, redefiniendo su propuesta de valor al mercado y definiendo nuevos negocios. Esta propuesta estratégica busca transformar a Correos en una organización más eficiente, competitiva y que aproveche sus sinergias operativas, para posicionarla en el entorno de rentabilidad en el que sitúan actualmente sus homólogos europeos.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, el plan estratégico 2024-2027 no ha sido aprobado, estando en fase de revisión, si bien se prevé que el mismo sea aprobado durante este ejercicio 2024, tanto por la Sociedad como por su accionista único.

En caso de que fuese necesario llevar a cabo medidas adicionales en ejercicios posteriores, la Dirección de la Sociedad Dominante analizará el estado del plan estratégico 2024-2027 y la situación real en ese momento, y valorarán las diferentes alternativas posibles, para restablecer el equilibrio patrimonial.

En relación con el SPU, mediante la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, se encomendó a la Sociedad Dominante la prestación del SPU durante un período de 15 años, a partir del 1 de enero de 2011, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2025. A partir de esa fecha y de acuerdo con la Directiva 97/67/CE, los Estados miembros pueden adoptar uno o varios de los siguientes sistemas para decidir el mecanismo más eficiente y apropiado para garantizar la prestación del servicio universal, con supeditación a los principios de objetividad, transparencia, no discriminación, proporcionalidad y mínima distorsión del mercado: la prestación del servicio universal por las fuerzas del mercado, la designación de una o varias empresas que ofrezcan distintos elementos del servicio universal o abarquen distintas partes del territorio, y la contratación pública de los servicios.

A la fecha de formulación de las presentes Cuentas Anuales Consolidadas no se ha recibido ninguna comunicación relativa a la continuidad o no de la prestación del SPU. A pesar de ello, la Sociedad Dominante considera que existe una alta probabilidad de que Correos sea de nuevo el operador designado para la prestación del SPU tal y como se contempla en las previsiones del Plan Estratégico 2024-2027.

Durante el período 2021-2023 se observó una creciente disparidad entre la carga financiera injusta de cada ejercicio estimada por Correos y el montante de los anticipos a cuenta de estos ejercicios fijada en los Presupuestos Generales del Estado. Al objeto de mitigar esta disparidad, se recibió en diciembre de 2023 un ingreso a cuenta adicional de 132,9 millones de euros (ver nota 17k).

Todos estos factores, Patrimonio Neto positivo, la no existencia de problemas para la obtención de nueva financiación, y la previsible aprobación del plan estratégico, aseguran el cumplimiento del principio de empresa en funcionamiento, motivos por los cuales, y de acuerdo con la Dirección de la Sociedad Dominante, los Administradores de la Sociedad

Dominante han formulado las presentes Cuentas Anuales Consolidadas en base al principio de empresa en funcionamiento.

3.3) Comparación de la información

Los Administradores de la Sociedad Dominante, tal y como se indica en el apartado cuarto 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.

3.4) Clasificación de las partidas corrientes y no corrientes

Para la clasificación de las partidas corrientes se ha considerado el plazo máximo de un año a partir de la fecha de las presentes cuentas anuales consolidadas.



4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2023 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la distribución aprobada correspondiente al ejercicio 2022 es como sigue:

Entidad	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Resultado del ejercicio	(140.369)	(198.114)
Base de reparto:		
Reserva Legal	-	-
Reservas voluntarias	-	(135.534)
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(140.369)	(62.580)
Total	(140.369)	(198.114)



El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó el 31 de mayo de 2023 las cuentas anuales de la Sociedad Dominante, en la que se aprobó la aplicación del resultado del ejercicio 2022.

Se compensaron las pérdidas del ejercicio 2022 por 198.114 miles de euros con la totalidad de reservas voluntarias las cuales

ascendían a 135.534 miles de euros, y el resto se aplicó a "Resultados negativos de ejercicios anteriores".

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 esta alcance, al menos, el 20% del Capital Social. Esta reserva no es distributable a los accionistas, y solo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de resultados.



5. Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad Dominante en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con lo establecido por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a este mediante los Reales Decretos 1159/2010, 602/2016 y 1/2021, son los siguientes:

Sociedades dependientes

Se consideran sociedades dependientes, aquellas sobre las que la Sociedad Dominante, 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 2023 no ha sido significativo.

Las cuentas anuales o estados financieros de las sociedades dependientes utilizados en el proceso de consolidación están referidos a la misma fecha de presentación y mismo periodo que los de la Sociedad Dominante.

Socios externos

Los socios externos en las sociedades dependientes adquiridas se reconocieron por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de cierre del ejercicio. Los socios externos se presentan en el patrimonio neto consolidado del balance consolidado de forma separada del patrimonio atribuido a la Sociedad Dominante. La participación de los socios externos en los beneficios o las pérdidas del ejercicio se presenta igualmente de forma separada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La participación del Grupo Correos y de los socios externos en los beneficios o pérdidas y en los cambios en el patrimonio neto de las sociedades dependientes, una vez considerados los ajustes y eliminaciones derivados de la consolidación, se determinan a partir de los porcentajes de participación existentes al cierre del ejercicio, sin considerar el posible ejercicio o conversión de los derechos de voto potenciales y una vez descontado el efecto de los dividendos, acordados o no,

de acciones preferentes con derechos acumulativos que se hayan clasificado en cuentas de patrimonio neto.

Los resultados y los ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto de las sociedades dependientes se asignan al patrimonio neto atribuible a la Sociedad Dominante y a los socios externos en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de socios externos. Los acuerdos suscritos entre el Grupo Correos Express y los socios externos se reconocen como una transacción separada.

Adquisición de control

La adquisición por parte de la Sociedad Dominante (u otra sociedad del Grupo) del control de una sociedad dependiente constituye una combinación de negocios que se contabiliza de acuerdo con el método de adquisición. Este método requiere que la sociedad adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio



o diferencia negativa. Las sociedades dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El coste de adquisición se determina como la suma de los valores razonables, en la fecha de adquisición, de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos por la adquirente y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, que deba registrarse como un activo, un pasivo o como patrimonio neto de acuerdo con su naturaleza.

Los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados no forman parte del coste de la combinación de negocios, registrándose de conformidad con las normas aplicables a los instrumentos financieros. Los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que intervengan en la combinación de negocios se contabilizan como gastos a medida que se incurren. Tampoco se incluyen en el coste de la combinación los gastos generados internamente por estos

conceptos, ni los que, en su caso, hubiera incurrido la entidad adquirida.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios, sobre la parte proporcional del valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativos de la participación en el capital de la sociedad adquirida se reconoce como un fondo de comercio. En el caso excepcional de que este importe fuese superior al coste de la combinación de negocios, el exceso se contabilizará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un ingreso.

Método de consolidación

Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se incorporan a las cuentas consolidadas del Grupo por el método de integración global. Este método requiere lo siguiente:

▶ Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas se establecen en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar. La inclusión de las sociedades cuyo cierre de ejercicio

sea diferente a aquel, se hace mediante cuentas intermedias referidas a la misma fecha y mismo periodo que las cuentas consolidadas.

▶ Homogeneización valorativa. Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes. Aquellos elementos del activo o del pasivo, o aquellas partidas de ingresos o gastos que se hubieran valorado según criterios no uniformes respecto a los aplicados en consolidación se han valorado de nuevo, realizándose los ajustes necesarios, a los únicos efectos de la consolidación.

▶ Agregación. Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

▶ Eliminación inversión-patrimonio neto. Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de la sociedad dependiente poseídos, directa o indirectamente, por la Sociedad Dominante, se compensan

con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada sociedad dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la sociedad dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la Sociedad Dominante se presenta en el balance consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza. La parte atribuible a socios externos, en el caso de haberlos, se inscribe en la partida "Socios Externos".

▶ Participación de socios externos. La valoración de los socios externos se realiza en función de su participación efectiva en el patrimonio neto de la sociedad dependiente una vez incorporados los ajustes anteriores. El fondo de comercio de consolidación no se atribuye a los socios externos. El exceso entre las pérdidas atribuibles a los socios externos de una sociedad



dependiente y la parte de patrimonio neto que proporcionalmente les corresponda se atribuye a aquellos, aun cuando ello implique un saldo deudor en dicha partida.

- Eliminaciones de partidas intragrupo. Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se elimina y difiere hasta que se realice frente a terceros ajenos al Grupo.

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. 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 solo 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 2023, 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 por parte de Correos Express.

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 este, en segundo lugar, se reduce en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. La pérdida por deterioro se registra con cargo a los resultados del ejercicio.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable, pero de tal modo que el importe en libros incrementado no supere el importe en libros que se habría determinado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de una pérdida por deterioro de valor se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El fondo de comercio se amortiza de forma lineal en diez años. La vida útil se determinará de forma separada para cada unidad generadora de efectivo a la que se le haya asignado el fondo de comercio

Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible

Las aplicaciones informáticas se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, es de cinco años. 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 se 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:

Tipo de activo	Vida útil 2023 y 2022 (años)
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



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 estas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas

inversiones. La amortización de estas inversiones se realiza en función de su vida útil, que será la duración del contrato de arrendamiento o cesión, incluido el periodo de renovación cuando existen evidencias que soporten que la misma se vaya a producir, cuando esta 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 incurrir.

(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.

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 solo tiene el derecho a usar el activo durante un período de tiempo determinado se clasifican como arrendamientos operativos.

Grupo Correos como arrendatario

Los activos adquiridos mediante arrendamientos financieros se registran de acuerdo con su naturaleza por el menor entre el valor razonable del activo y el valor actual al inicio del arrendamiento de los pagos mínimos acordados, contabilizándose un pasivo financiero por el mismo importe. Los pagos por el arrendamiento se distribuyen entre los gastos financieros y la reducción del pasivo.

A estos activos se les aplican los mismos criterios de amortización, deterioro y baja que al resto de activos de su naturaleza.

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del período total de arrendamiento.

Grupo Correos como arrendador

Los ingresos derivados de los arrendamientos operativos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del período total de arrendamiento. Los costes directos imputables al contrato se incluyen como mayor valor del activo arrendado y se reconocen aplicando el mismo criterio utilizado para el reconocimiento de los ingresos del arrendamiento.



**(e) Deterioro de valor de los activos no corrientes no financieros****Activos no generadores de flujos de efectivo**

La actividad principal de la Sociedad Dominante es la prestación de un servicio público de interés general – el SPU – 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 este, en segundo lugar, se reduce en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, excepto en el caso de proceder de un fondo de comercio, si ha habido cambios en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable. La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.

(f) Activos financieros

El Grupo, en el momento del reconocimiento inicial, clasifica como un activo financiero, en función del fondo económico de la transacción, y teniendo presente las definiciones de activo financiero del marco de información financiera que le resulta de aplicación, el cual ha sido descrito en la nota 2.a

El reconocimiento de un activo financiero se produce en el momento en el que el Grupo se convierte en parte obligada del mismo.

El Grupo clasifica sus activos financieros en función del modelo de negocio que aplica a los mismos y de las características de los flujos de efectivo del instrumento.

El modelo de negocio es determinado por la Dirección del Grupo y este refleja la forma en que gestionan conjuntamente cada grupo activos financieros para alcanzar un objetivo de negocio concreto. El modelo de negocio que el Grupo aplica a cada grupo de activos financieros es la forma en que esta gestiona los mismos con el objetivo de obtener flujos de efectivo.





Los activos financieros del Grupo son cuentas a cobrar a clientes, a deudores, al personal, fianzas y depósitos constituidos, instrumentos de patrimonio adquiridos, efectivo y otros activos líquidos equivalentes.

En concreto, los activos financieros del Grupo se clasifican en las siguientes categorías:

Activos financieros a coste amortizado:

incluye activos financieros, incluso los admitidos a negociación en un mercado organizado, para los que el Grupo mantiene la inversión con el objetivo de percibir los flujos de efectivo derivados de la ejecución del contrato, y las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente cobros de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. Con carácter general se incluyen en esta categoría los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las fianzas y depósitos constituidos.

En su reconocimiento inicial los activos financieros a coste amortizado 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.

En la valoración posterior, los activos financieros incluidos en esta categoría se valorarán a coste amortizado, imputando a la cuenta de pérdidas y ganancias los intereses devengados aplicando el método del tipo de interés efectivo.

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.

Activos financieros a coste:

Se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Los honorarios abonados a asesores legales, u otros profesionales, que intervengan en la adquisición del activo se contabilizan como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Tampoco se registran como mayor valor del activo,

los gastos generados internamente en la adquisición del activo, registrándose en la cuenta de pérdidas y ganancias.

En la valoración posterior los activos financieros a coste se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro del valor. No obstante, cuando existe una inversión anterior a su calificación como empresa del grupo, se considera como coste de la inversión su valor contable antes de tener esa calificación. Los ajustes valorativos previos contabilizados directamente en el patrimonio neto se mantienen en este hasta que se dan de baja.

El Grupo da de baja un activo financiero, o parte de este, 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, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

El valor en libros de los activos financieros se corrige con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando existe una evidencia objetiva de que se ha producido una pérdida por deterioro. Para determinar las pérdidas por deterioro, el Grupo Correos evalúa, al menos al cierre del ejercicio, las posibles pérdidas tanto de los activos individuales, como de los grupos de activos con características de riesgo similares.

Existen evidencias objetivas de deterioro cuando se han producido impagos, incumplimientos, refinanciaciones, posibilidades de no recuperar la totalidad de los flujos de efectivo o haya retraso en su cobro.

Para los activos a coste amortizado, 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 activos a coste amortizado y a coste 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.

(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:
 - i.** La empresa debe encontrarse comprometida por un plan para vender el activo y haber iniciado un programa para encontrar comprador y completar el plan.

ii. La venta del activo debe negociarse activamente a un precio adecuado en relación con su valor razonable actual.

iii. 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.

iv. Las acciones para completar el plan indiquen que es improbable que haya cambios significativos en el mismo o que vaya a ser retirado.

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.

(I) Pasivos financieros

El Grupo, en el momento del reconocimiento inicial, clasifica como un pasivo financiero, en función del fondo económico de la transacción, y teniendo presente las definiciones de pasivo financiero del marco de información financiera que le resulta de aplicación, el cual ha sido descrito en la nota 2.a

Se reconoce un pasivo financiero en el balance cuando el Grupo se convierte en una parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones de este.

El Grupo clasifica todos sus pasivos financieros en "Pasivos financieros a coste amortizado".

Con carácter general, el Grupo clasifica dentro de esta categoría a los siguientes pasivos financieros:

- ▶ **Débitos por operaciones comerciales:** son aquellos pasivos financieros que se originan en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico con pago aplazado, y
- ▶ **Débitos por operaciones no comerciales:** son aquellos pasivos financieros que, no siendo instrumentos financieros derivados, no tienen origen comercial, sino que proceden de operaciones de préstamo.

Los pasivos financieros del Grupo corresponden a las cuentas a pagar a los proveedores, acreedores comerciales y acreedores por inmovilizado, a las deudas

con entidades de crédito, a los depósitos y fianzas, a las deudas con empresas del grupo y a las cuentas a pagar por otros conceptos. Adicionalmente, se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos pasivos financieros, que no cumplan los criterios para ser clasificadas como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los pasivos financieros con vencimiento inferior a 12 meses contados a partir de la fecha del balance 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, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles.

Después del reconocimiento inicial los pasivos financieros se valoran por su coste amortizado, empleando para ello el tipo de interés efectivo. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, 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 procede a dar de baja un pasivo financiero cuando la obligación se ha extinguido.

Cuando se produce un intercambio de instrumentos de deuda con un prestamista, siempre que éstos tengan condiciones sustancialmente diferentes, se registra la baja del pasivo financiero original y se reconoce el nuevo pasivo financiero que surge. De la misma forma se registra una modificación sustancial de las condiciones actuales de un pasivo financiero.

La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero, o de la parte de este que se haya dado de baja, y la contraprestación pagada, incluidos los costes de transacción atribuibles, y en la que se recoge asimismo cualquier activo cedido diferente del



efectivo o pasivo asumido, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tenga lugar.

Cuando se produce un intercambio de instrumentos de deuda que no tengan condiciones sustancialmente diferentes, el pasivo financiero original no se da de baja del balance, registrando el importe de las comisiones pagadas como un ajuste de su valor contable. El nuevo coste amortizado del pasivo financiero se determina aplicando el tipo de interés efectivo, que es aquel que iguala el valor en libros del pasivo financiero en la fecha de modificación con los flujos de efectivo a pagar según las nuevas condiciones.

A estos efectos, se considera que las condiciones de los contratos son sustancialmente diferentes cuando el prestamista es el mismo que otorgó el préstamo inicial y el valor actual de los flujos de efectivo del nuevo pasivo financiero, incluyendo las comisiones netas, difiere al menos en un 10% del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pago del pasivo financiero original, actualizados ambos al tipo de interés efectivo del pasivo original. Adicionalmente, el Grupo en aquellos casos en los que dicha diferencia

es inferior al 10% también considera que las condiciones del nuevo instrumento financiero son sustancialmente diferentes, cuando hay otro tipo de modificaciones sustanciales en el mismo de carácter cualitativo, tales como: cambio de tipo de interés fijo a tipo de interés variable o viceversa, la reexpresión del pasivo en una divisa distinta, un préstamo ordinario que se convierte en préstamo participativo, etc.

Durante el ejercicio se han cumplido los covenants que pudieran existir en la deuda financiera.

(m) Transacciones en moneda extranjera

Partidas monetarias

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio vigente a la fecha del balance consolidado. Las diferencias de cambio, tanto positivas como negativas, que se originen en este proceso, así como las que se produzcan al liquidar dichos elementos patrimoniales,

se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que surjan.

(n) Combinaciones de negocios

En la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos se registran por su valor razonable, siempre y cuando dicho valor razonable haya podido ser medido con suficiente fiabilidad, con las siguientes excepciones:

- ▶ Activos no corrientes que se clasifican como mantenidos para la venta: se reconocen por su valor razonable menos los costes de venta.
- ▶ Activos y pasivos por impuesto diferido: se valoran por la cantidad que se espere recuperar o pagar, según los tipos de gravamen que vayan a ser objeto de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa en vigor o la aprobada pero pendiente de publicación, en la fecha de adquisición. Los activos y pasivos por impuesto diferido no son descontados.

- ▶ Activos y pasivos asociados a planes de pensiones de prestación definida: se contabilizan, en la fecha de adquisición, por el valor actual de las retribuciones comprometidas menos el valor razonable de los activos afectos a los compromisos con los que se liquidarán las obligaciones.
- ▶ Inmovilizados intangibles cuya valoración no puede ser efectuada por referencia a un mercado activo y que implicarían la contabilización de un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias: se han deducido de la diferencia negativa calculada.
- ▶ Activos recibidos como indemnización frente a contingencias e incertidumbres: se registran y valoran de forma consistente con el elemento que genera la contingencia o incertidumbre.
- ▶ Derechos readquiridos reconocidos como inmovilizado intangible: se valoran y amortizan sobre la base del período contractual que resta hasta su finalización.





► Obligaciones calificadas como contingencias: se reconocen como un pasivo por el valor razonable de asumir tales obligaciones, siempre y cuando dicho pasivo sea una obligación presente que surja de sucesos pasados y su valor razonable pueda ser medido con suficiente fiabilidad, aunque no sea probable que para liquidar la obligación vaya a producirse una salida de recursos económicos.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre el correspondiente valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos se reconoce como un fondo de comercio de consolidación.

Si el importe de los activos identificables adquiridos menos los pasivos asumidos 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.

(ñ) Ingresos y gastos

Los ingresos del Grupo provienen principalmente de la prestación de servicios postales y de paquetería. 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 SPU, favorece la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

Para determinar si se deben reconocer los ingresos, el Grupo sigue un proceso de cinco pasos:

1. Identificación del contrato con un cliente
2. Identificación de las obligaciones de rendimiento
3. Determinación del precio de la transacción
4. Asignación del precio de transacción a las obligaciones de ejecución
5. Reconocimiento de ingresos cuando se cumplen las obligaciones de rendimiento.

En todos los casos, el precio total de transacción de un contrato se distribuye entre las diversas obligaciones de ejecución sobre la base de sus precios de venta independientes relativos. El precio de transacción de un contrato excluye cualquier cantidad cobrada en nombre de terceros.

Los ingresos, por norma general, se reconocen en un momento determinado del tiempo cuando el Grupo satisface las obligaciones de rendimiento, es decir una vez llevado a cabo el servicio requerido por el cliente en base a sus exigencias.

El Grupo reconoce los pasivos por contratos a título oneroso recibidos en relación con las obligaciones de rendimiento no satisfechas y presenta estos importes como otros pasivos en el Balance. También, si el Grupo cumple una obligación de cumplimiento antes de recibir la contraprestación, el Grupo reconoce un activo contractual o un crédito en su Balance, dependiendo de si se requiere algo más que el paso del tiempo antes de que la contraprestación sea exigible.

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir,

cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los gastos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos descuentos e impuestos.

a) Ingresos postales

La Sociedad Dominante es el operador designado por ley para prestar el SPU en España, de acuerdo con los requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales, en un mercado que fue liberalizado completamente el 1 de enero de 2011, conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

Esta Ley, junto con el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal), se ocupa fundamentalmente de la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega



del servicio postal universal exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

Correos, en su calidad de transportista habilitado, oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La mayoría de los contratos son a corto plazo y con empresas de diferente índole.

Los ingresos procedentes de 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, 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.

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 la Sociedad Dominante 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.

No se aprecian componentes financieros en las operaciones de estos tipos de servicios previamente descritos.

b) Ingresos por servicios de paquetería

El Grupo oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La mayoría de los contratos son a corto plazo y con empresas de diferente índole.



c) Ingresos por servicios de Maquetación

El Grupo dentro del amplio porfolio de servicios que ofrece, presta el servicio de Maquetación para sus clientes. El ingreso por estos servicios está identificado en los contratos firmados con los clientes, detallando en el mismo las tarifas propuestas y aceptadas por las partes.

Los ingresos por estos servicios se reconocen cuando la maquetación y la comunicación posterior solicitada por el cliente están todos realizados, cumpliendo con las obligaciones de desempeño establecidas en el contrato. El Grupo no factura por anticipado estos servicios, ya que los mismos no requieren importantes cargas horarias.

d) Ingresos por Servicios de Impresión y Ensobrado

Estos servicios se destinan a cualquier tipo de empresa, y de cualquier sector, que desee establecer comunicaciones físicas con sus clientes.

Los ingresos por estos servicios se generan a lo largo del tiempo, a medida que el

Grupo va prestando servicios según las exigencias y estándares de sus clientes y una vez prestados estos servicios se genera el derecho de cobro de los mismos. No es práctica habitual del Grupo la facturación de estos servicios por adelantado.

e) Ingresos por Servicios de Comunicaciones Digitales

Este tipo de servicios están englobados dentro de la cartera de servicios ofrecida a clientes para poder optar a servicios de omnicanalidad. Se destinan principalmente a empresas privadas y Administraciones públicas que requieren establecer comunicaciones con sus clientes a través de dispositivos digitales, tales como el correo electrónico, los dispositivos móviles (telefonía o tablets), etc.

f) Alquiler de infraestructura de telecomunicaciones

Alquiler de fibra oscura, derechos de paso, coubicación en emplazamientos radioeléctricos principalmente para empresas operadoras de telecomunicaciones. El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo



del tiempo, en la medida en que el Grupo presta servicios a cada cliente.

Algunos contratos incluyen múltiples obligaciones. En ocasiones, el desarrollo del proyecto, tendido de la fibra, y el posterior mantenimiento periódico. En consecuencia, en estos casos, el precio de la transacción se asigna entre las diferentes obligaciones del contrato. Suelen ser acuerdos de larga duración. En este tipo de contratos, el Grupo suele facturar anticipos para financiar el desarrollo del proyecto, por lo que se reconoce como un anticipo de clientes dentro del epígrafe de balance de “periodificaciones a largo plazo y periodificaciones a corto plazo”. En este tipo de contratos, el Grupo comienza a reconocer el ingreso en el momento que el cliente puede hacer uso del activo.

g) Servicios de conectividad:

Servicios de transporte óptico que ofrecen conectividad de gran ancho de banda entre diferentes sedes de clientes, mediante circuitos conectados en sus extremos a equipos terminales, sin acceso a redes públicas.

El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta un servicio adaptado y específico para el cliente, y cuenta con el derecho a cobrar todo el trabajo realizado para el cliente hasta la fecha.

h) Ingresos por prestaciones de servicios

Los ingresos procedentes de 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, 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.

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 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.

No se aprecian componentes financieros en las operaciones de estos tipos de servicios previamente descritos.

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.

En todos los casos, el precio total de transacción de un contrato se distribuye entre las diversas obligaciones de ejecución sobre la base de sus precios de venta independientes relativos. El precio de transacción de un contrato excluye cualquier cantidad cobrada en nombre de terceros.

Los ingresos ordinarios se reconocen en un momento determinado o a lo largo del tiempo, cuando el Grupo satisface las obligaciones de rendimiento mediante la transferencia de los bienes o servicios prometidos a sus clientes.

El Grupo reconoce los pasivos por contratos a título oneroso recibidos

en relación con las obligaciones de rendimiento no satisfechas y presenta estos importes como otros pasivos en el balance. También, si el Grupo cumple una obligación de cumplimiento antes de recibir la contraprestación, el Grupo reconoce un activo contractual o un crédito en su Balance, dependiendo de si se requiere algo más que el paso del tiempo antes de que la contraprestación sea exigible.

En el caso de las obligaciones contractuales que se cumplen en un momento determinado, los ingresos derivados de su ejecución se reconocerán en tal fecha. Hasta que no se produzca esta circunstancia, los costes incurridos en la producción o fabricación del producto (bienes o servicios) se contabilizarán como existencias.

Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes y de la prestación de servicios se valorarán por el importe monetario o, en su caso, por el valor razonable de la contrapartida, recibida o que se espere recibir, derivada de la misma, que, salvo evidencia en contrario, será el precio acordado para los activos a transferir al cliente, deducido: el importe de cualquier descuento, rebaja en el precio



u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los intereses incorporados al nominal de los créditos. No obstante, podrán incluirse los intereses incorporados a los créditos comerciales con vencimiento no superior a un año que no tengan un tipo de interés contractual, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no sea significativo.

No formarán parte de los ingresos los impuestos que gravan las operaciones de entrega de bienes y prestación de servicios que la empresa debe repercutir a terceros como el impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, así como las cantidades recibidas por cuenta de terceros.

El Grupo tomará en cuenta en la valoración del ingreso la mejor estimación de la contraprestación variable si es altamente probable que no se produzca una reversión significativa del importe del ingreso reconocido cuando posteriormente se resuelva la incertidumbre asociada a la citada contraprestación.



(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 2023 y 2022 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.

Premios de jubilación

Los diferentes convenios colectivos actualmente vigentes por áreas geográficas y aplicables a la sociedad participada Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) establecen que a los trabajadores que se jubilen anticipada y voluntariamente a partir de los 60 y hasta los 65 años de edad, se les abonará, en el caso de que hayan prestado servicios para la empresa por un tiempo que varía entre los 10 y los 30 años (dependiendo del Convenio Colectivo aplicable), una gratificación o premio de permanencia que oscila entre diversas cantidades fijas o mensualidades.

(p) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos



diferidos contabilizados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto del Grupo Correos, en cuyo caso el impuesto se reconoce, asimismo, en este epígrafe.

En el ejercicio 2011, el Grupo Correos tributó en régimen especial de consolidación fiscal, con número de Grupo Fiscal asociado nº 38/11, y cabecera la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en SEPI en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II forman parte del Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español en las que posee una participación directa o indirecta de al menos el 75% y la mayoría

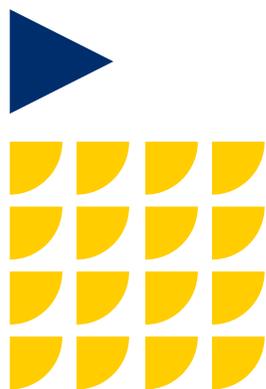
de los derechos de voto, conforme a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

El impuesto diferido se calcula siguiendo el método del pasivo, para todas las diferencias temporarias entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores en libros en las cuentas anuales consolidadas.

Las sociedades dependientes, con excepción de CEP y CEP II, y la Sociedad Dominante del Grupo Correos reconocen los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas no aplicadas, en la medida en que resulte probable que la Sociedad del Grupo que las

haya generado disponga individualmente de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos o que racionalmente se prevean recuperar dentro del Grupo de Consolidación Fiscal, si bien en cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al Grupo consolidado fiscal 9/86 fueron adquiridas por SEPI a una tasa del 28% hasta el ejercicio 2015 y a partir del ejercicio 2016 a una tasa del 25%. Las sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal nº 9/86, registradas en el epígrafe de "activos por impuesto diferido", evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II, permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.





Adicionalmente las sociedades dependientes, CEP y CEP II, domiciliadas en Portugal, tributan por el impuesto de sociedades en Portugal cuya tasa impositiva es de un 21%.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, de acuerdo con la normativa en vigor y con la forma en que racionalmente se prevea recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido. Los ajustes de los valores de los activos y pasivos por impuesto diferido se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto en la medida en que los activos o pasivos por impuesto diferido afectados hubieran sido cargados o abonados directamente a patrimonio neto.

En el ejercicio 2023 se ha generado una base imponible negativa en el impuesto sobre sociedades de la Sociedad Dominante, que se ha registrado en el balance como un activo por impuesto diferido por un importe igual al resultado de multiplicar el tipo de gravamen general del impuesto sobre sociedades del 25% por el 50% de la base imponible negativa que se irá minorando por décimas partes en los diez primeros periodos impositivos

que se inicien a partir del 1 de enero de 2024, conforme a lo establecido en la Disposición Adicional 19ª de la Ley 27/2014, del Impuesto de Sociedades.

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 esta que cumple y cumplirá con los requisitos necesarios como para considerarlas como no reintegrables.

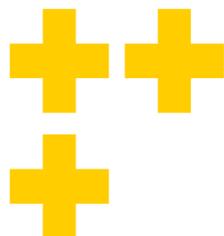
Las subvenciones, donaciones y legados se consideran no reintegrables cuando exista un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, donación o legado a favor de la Sociedad Dominante, se hayan

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.

Las subvenciones, donaciones, legados no reintegrables, compensaciones recibidas por la Sociedad Dominante para 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.

Desde el ejercicio 2011, la Sociedad Dominante no ha recibido compensaciones como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU, por lo que las subvenciones, donaciones, legados no reintegrables, compensaciones recibidas por la Sociedad Dominante desde ese ejercicio para 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.

En el ejercicio 2010 y mediante la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se encomendó a Correos la prestación del SPU durante un período de 15 años, a partir del 1 de enero de 2011 (es decir, tiene que prestar dicho servicio hasta el año 2025 inclusive).

En aplicación de la normativa comunitaria en materia de ayudas estatales, el Plan de Prestación del SPU ha sido sometido

a consideración de la Comisión Europea quien ha emitido al respecto la Decisión C (2020)3108 final, de 14 de mayo de 2020, en el asunto SA.50872 sobre compensación a la Sociedad Dominante por la obligación de SPU durante el periodo 2011-2020. En esta Decisión se determina que la metodología desarrollada por España es fiable, pueden aceptarse sus resultados y que la compensación a la Sociedad Dominante por las obligaciones de servicio público constituye ayuda compatible con el mercado interior con arreglo al artículo 106, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

La Comisión Europea publicó la resolución aprobatoria de la compensación a Correos por parte del Estado español por importe total de 1.282,8 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del SPU durante el período 2011-2020. La conclusión a la que llegó la Comisión Europea es que Correos no recibió 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.

Correos contabilizó en el ejercicio 2020 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 60 millones de euros, es decir, la totalidad del importe recibido del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible a través del programa 491N SPU, de los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2020, una vez que se cumplieron los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

La Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, publicó el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021 (nota 1), por el que se aprueba el plan de prestación del SPU. En dicho plan de prestaciones, se encuentra aplicada y aprobada la metodología de cálculo que, a su vez, aprobó la Comisión Europea según lo referido anteriormente.

En la Resolución antes mencionada, se confirma la metodología de cálculo que fue previamente aprobada en 2020 por la Comisión Europea y que, indica que el importe definitivo de 1.282,8 millones de euros es correcto, por lo que la Sociedad Dominante considera que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en los estados financieros consolidados y se estima que el efecto neto conjunto del período 2011



al 2020 seguiría siendo positivo, es decir un saldo a cobrar por el Grupo.

Una vez obtenida la validación de la Comisión Europea en los términos mencionados en la citada Decisión y de conformidad con lo establecido en el art. 22.3 pfo. 1º de la LSPU el Plan de Prestación del SPU ha sido sometido a informe preceptivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y del Consejo Superior Postal.

La decisión de la Comisión se realizó en base a una metodología de cálculo que tiene el visto bueno de la Comisión Europea.

Tal y como es descrito en el Anexo Metodológico del Plan de Prestación, la Carga financiera injusta o Compensación por el SPU, a favor del operador designado se determina aplicando el Método del coste evitado neto, de conformidad con los apartados 25 a 27 de la Comunicación de la Comisión relativa al Marco de la Unión Europea sobre ayudas estatales en forma de compensación por servicio público (2011), en adelante el "Marco UE". El coste evitado neto, en adelante "CEN", constituye la diferencia entre el coste neto para el operador designado sujeto a las obligaciones del SPU, o Escenario de

base, y su coste neto sin sujeción a dichas obligaciones, o Escenario contractual. El CEN se calcula por diferencia entre los costes evitados, o ahorros de costes, y los ingresos evitados, o pérdidas de ingreso, constatados al comparar el Escenario contractual con el de base. La compensación de la carga financiera injusta por la prestación del SPU incluye asimismo costes incrementales derivados de las hipótesis de contraste, ajustes para neutralizar las ventajas inmateriales y de mercado asociados a la naturaleza de servicio universal de la prestación, un beneficio razonable para el operador designado e incentivos de eficiencia, según los términos establecidos por la precitada Decisión de la Comisión.

La metodología aprobada, está acorde con lo establecido en la decisión de la Comisión, que no dio lugar a la devolución de ningún importe recibido, y a la mejor estimación realizada por la Dirección de la Sociedad Dominante de la determinación del importe a percibir en concepto de SPU.

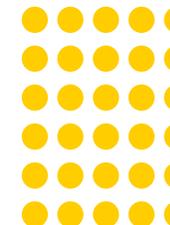
Durante el período 2021-2023 se pone de manifiesto creciente disparidad entre la carga financiera injusta de cada ejercicio estimada por la Sociedad Dominante y el montante de los anticipos a cuenta de

estos ejercicios fijada en los PGE. Esta disparidad fue atenuada en diciembre de 2023 con un ingreso a cuenta adicional de 132,9 millones de euros.

En base a dicha metodología para el ejercicio 2023, los Administradores de la Sociedad Dominante entienden y consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales consolidadas del presente ejercicio y de los siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2023.

Con la aprobación del Plan de Prestación del SPU quedaron definidos los criterios de funcionamiento y cobro del fondo de financiación del SPU (nota 1) y por lo tanto desde ese momento el criterio para el reconocimiento del ingreso por la compensación del SPU es el siguiente:

- ▶ Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio, en concepto de subvención de explotación, las cantidades consignadas a cuenta en la LPGE dentro de los presupuestos del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible a través del programa 491N SPU.





► Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio, en concepto de subvención de explotación, las cantidades que se prevé recibir a cuenta desde el fondo de financiación del SPU, calculadas como el 0,5%, de la base imponible que corresponde al importe neto de la cifra de negocios contabilizado por la prestación del SPU. Este importe es idéntico al calculado como gasto devengado a 31 de diciembre por la Contribución Postal que debe pagar el operador designado, según lo que se indica en el artículo 31 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre. La cuota de la Contribución se determina por aplicación del tipo vigente en cada año, actualmente el 0,5%, de la base imponible que corresponde al importe neto de la cifra de negocios contabilizado por la prestación del SPU. El gasto se registra como gastos de explotación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio.

► Se reconoce el ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada una vez que la CNMC emita la resolución definitiva anual en la que se determine la carga financiera injusta correspondiente a cada uno

de los ejercicios 2011 y siguientes. El importe a contabilizar será el que se determine en la resolución de cada ejercicio, minorado por los importes recibidos a cuenta correspondientes a cada uno de los ejercicios. A la fecha los Administradores de la Sociedad Dominante, como ya se ha comentado anteriormente, consideran remoto que se produzca un impacto negativo en las Cuentas Anuales Consolidadas del presente ejercicio y de los siguientes derivados de las resoluciones definitivas de la CNMC.

A medida que la CNMC emita las resoluciones en las que se determine la carga financiera injusta correspondiente a los ejercicios 2011 y siguientes, las cantidades transferidas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana al operador en concepto de compensación a cuenta por la prestación del SPU, cuyo importe hasta el ejercicio 2020 incluido, es decir registrado en la contabilidad de la Sociedad Dominante, asciende a 1.278,8 millones de euros, se considerarán imputadas a dichos ejercicios de forma que vayan quedando completamente liquidados de manera sucesiva comenzando por 2011. El Ministerio de

Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el operador dejarán constancia por escrito de los ejercicios liquidados de esta forma y del saldo sobrante, regularizándose en los siguientes ejercicios el saldo resultante. Esta circunstancia se comunicará a la CNMC con el fin de que sea tenida en cuenta en las siguientes liquidaciones.

Dicho reconocimiento está sustentado en el hecho de que la Sociedad Dominante entiende la compensación por el SPU como una subvención no reintegrable, aplicándole por tanto la Norma de Registro y Valoración 18ª del PGC, una vez que se entienden cumplidos los tres requisitos que establece dicha norma y que pasamos a comentar a continuación:

► En primer lugar, tiene que existir un acuerdo individualizado de concesión, el cual se entiende cumplido una vez que a través de la Ley Postal del año 2010 se encomendó a la Sociedad Dominante la prestación del SPU durante un período de 15 años, por lo que se entiende que el acuerdo de concesión individualizado existe.

► En segundo lugar, se hayan cumplido las condiciones para su concesión, el cual se entiende cumplido una vez que la Sociedad Dominante mantiene un adecuado comportamiento para poder cumplir con su obligación continua de prestación del SPU.

► Y, en tercer lugar, que no existan dudas razonables sobre la recepción de la subvención, el cual se entiende cumplido una vez que las cantidades se encuentran consignadas a cuenta en la LPGE o se integren en el Fondo de financiación.

Por todo lo anterior, atendiendo a las condiciones que en este momento existen y a la información disponible, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2023 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de (nota 17.k):

► 242.905 miles de euros con origen en las cantidades consignadas a cuenta en la LPGE dentro de los presupuestos del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible a través del programa 491N Servicio Postal Universal, una vez se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.



- ▶ 4.248 miles de euros, a transferir en 2024 desde el fondo de financiación del SPU, con origen en la contribución postal del operador designado relativo al ejercicio 2023.
- ▶ 148 miles de euros, transferidos en 2023 desde el fondo de financiación del SPU, con origen en la contribución postal del resto de operadores.

Por otra parte, se ha contabilizado en el epígrafe "otros gastos de explotación" de la cuenta de resultados consolidada, el importe de 4.182 miles de euros, de la cuota de la Contribución Postal que se determina por aplicación del tipo vigente en cada año, actualmente el 0,5%, de la base imponible que corresponde al importe neto de la cifra de negocios contabilizado por la prestación del SPU.

Finalmente, y con efecto neutro en el Patrimonio neto consolidado del ejercicio anterior, y sin incidencia en el resultado consolidado del ejercicio actual, el Grupo ha contabilizado:

- ▶ El pago del importe relativo al ejercicio 2022, por importe de 4.368

miles de euros correspondiente a la Contribución Postal que se devenga el 31 de diciembre de cada ejercicio.

- ▶ El cobro recibido mediante transferencia del Fondo de financiación del SPU ha sido por 4.475 miles de euros. La diferencia se corresponde con la aportación del resto de empresas al mencionado Fondo.

(r) Operaciones con partes vinculadas

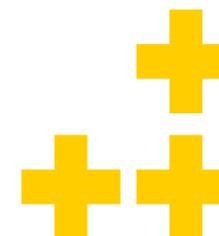
Las transacciones con partes vinculadas son contabilizadas de acuerdo con las normas de valoración detalladas anteriormente.

(s) Impuesto sobre el Valor Añadido

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA en adelante) soportado no deducible forma parte del precio de adquisición de los bienes de inversión, así como del coste de los bienes y servicios que son objeto de las operaciones gravadas por este impuesto. Los ajustes del IVA soportado no deducible como consecuencia de la regularización de la prorrata definitiva de la Sociedad Dominante, incluida la regularización de los bienes de inversión, no alteran las

valoraciones iniciales de los bienes por lo que, en su caso, su efecto se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El artículo segundo de la Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de Reformas en Materia Tributaria para el Impulso a la Productividad modificó, con efectos 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida solo 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 esta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso o gasto 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.





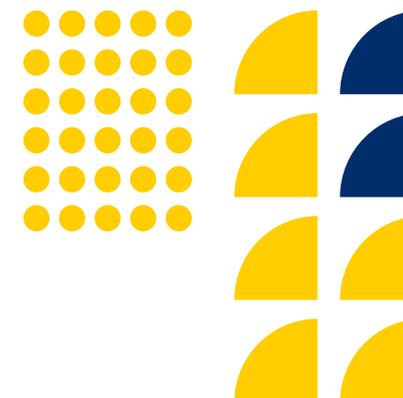
La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal quedará exento de los 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, en el ejercicio 2011, 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 2023 y 2022 es el siguiente:

Ejercicio 2023	Saldo a 01/01/2023	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2023
Coste					
Desarrollo	366	-	-	-	366
Patentes, licencias y similares	592	-	-	-	592
Aplicaciones informáticas	290.091	39.852	(3.554)	(721)	325.669
Otro inmovilizado intangible	4.675	-	-	-	4.675
Total coste	295.724	39.852	(3.554)	(721)	331.302
Amortización acumulada					
Desarrollo	(366)	-	-	-	(366)
Patentes, licencias y similares	(592)	-	-	-	(592)
Aplicaciones informáticas	(221.411)	(24.035)	3.542	115	(241.789)
Otro inmovilizado intangible	(3.438)	(848)	-	-	(4.286)
Total amortización acumulada	(225.807)	(24.883)	3.542	115	(247.033)
Valor neto	69.917				84.268



Ejercicio 2022	Saldo a 01/01/2022	Altas por combinación	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2022
Coste						
Desarrollo	366	-	-	-	-	366
Patentes, licencias y similares	592	-	-	-	-	592
Aplicaciones informáticas	267.124	-	32.981	(10.014)	-	290.091
Otro inmovilizado intangible	4.675	-	-	-	-	4.675
Total coste	272.757	7.975	32.981	(10.014)	0	295.724
Amortización acumulada						
Desarrollo	(366)	-	-	-	-	(366)
Patentes, licencias y similares	(592)	-	-	-	-	(592)
Aplicaciones informáticas	(212.395)	-	(19.030)	10.014	-	(221.411)
Otro inmovilizado intangible	(2.589)	-	(849)	-	-	(3.438)
Total amortización acumulada	(215.942)	7.975	(19.879)	10.014	-	(225.807)
Correcciones por deterioro	-	-	-	-	-	-
Valor neto	56.816					69.917



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 34.051 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2022 de 29.528 miles de euros).

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2023 asciende a 188.211 miles de euros (180.559 miles de euros en 2022).

A 31 de diciembre de 2023, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 78.584 miles de euros (27.379 miles de euros en 2022) 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:

	2023	2022
Saldo inicial bruto	8.744	8.744
	8.744	8.744
Amortización acumulada, saldo inicial	(3.206)	(2.332)
Entradas	(874)	(874)
	(4.080)	(3.206)
Saldo final neto	4.664	5.538





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.

El fondo de comercio que se adquirió a través de la combinación de negocios 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, se gestionan como una única unidad. Dicho fondo de comercio se asigna fundamentalmente a la fuerza de trabajo.

Al cierre del ejercicio 2023, 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 2022, 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 de Portugal, que ha consistido en el descuento de flujos de efectivo futuros contruidos a partir del presupuesto y el plan de negocio de las sociedades dependientes para los próximos 5 años, acordes a la evolución de los mercados en los que opera. La tasa de descuento utilizada, del 11,50%

(12,10%, al 31 de diciembre de 2022), 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 1,6% (1,6% al 31 de diciembre de 2022).

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 2023 y 2022 es el siguiente:

Ejercicio 2023	Saldo a 01/01/2023	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2023
Coste					
Terrenos	373.500	-	(307)	663	373.856
Construcciones	1.501.917	12.427	(4.060)	14.259	1.524.543
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	713.941	21.828	(71.935)	13.737	677.571
Inmovilizado en curso y anticipos	29.904	653	-	(23.926)	6.631
Total coste	2.619.262	34.908	(76.302)	4.733	2.582.601
Amortización acumulada					
Construcciones	(620.165)	(22.174)	3.000	(475)	(639.814)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(526.483)	(29.266)	70.842	(211)	(485.118)
Total amortización acumulada	(1.146.648)	(51.440)	73.842	(686)	(1.124.932)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(110.043)	(669)	886	192	(109.634)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.950)	-	2	-	(1.948)
Total correcciones por deterioro	(111.993)	(669)	888	192	(111.582)
Valor neto	1.360.621				1.346.087



Ejercicio 2022	Saldo a 01/01/2022	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Otros	Saldo a 31/12/2022
Coste						
Terrenos	375.049	35	(58)	(1.526)	-	373.500
Construcciones	1.491.580	5.256	(8.912)	13.993	-	1.501.917
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	714.525	14.231	(18.402)	3.587	-	713.941
Inmovilizado en curso y anticipos	44.883	17.193	-	(32.172)	(1.283)	29.904
Total coste	2.626.037	36.715	(27.372)	(16.118)	(1.283)	2.619.262
Amortización acumulada						
Construcciones	(611.350)	(21.271)	5.361	7.095	2.116	(620.165)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(510.206)	(29.660)	13.481	(98)	(2.118)	(526.483)
Total amortización acumulada	(1.121.556)	(50.931)	18.842	6.997	(2)	(1.146.648)
Correcciones por deterioro						
Terrenos y construcciones	(113.917)	(2.079)	4.457	1.496	2	(110.043)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.691)	(259)	-	-	-	(1.950)
Inmovilizado en curso y anticipos						
Total correcciones por deterioro	(115.608)	(2.338)	4.457	1.496	1.285	(111.993)
Valor neto	1.388.873					1.360.621



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 mobiliario, equipos de proceso de información, otras instalaciones y maquinaria de 2.127, 2.430, 4.189 y 10.652 miles de euros, respectivamente (en el ejercicio 2022 equipos de proceso de información, otras instalaciones y maquinaria en montaje de 1.232, 4.373 y 12.486 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 y maquinaria.

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 en el ejercicio 2023, se ha puesto de manifiesto un deterioro por importe de 443 miles de euros. En el ejercicio 2022 no se puso de manifiesto reversión o deterioro alguno.

Durante el ejercicio 2023 se han terminado todas las reformas relevantes de inmuebles y por lo tanto, ya no existe provisión alguna por este concepto dentro del pasivo del balance de la Sociedad Dominante. En el ejercicio 2022 la Sociedad tenía contabilizado un deterioro de 817 miles de euros en previsión de las bajas previstas de activos por reformas de inmuebles.

Al 31 de diciembre de 2023, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 27.153 miles de euros (35.001 miles de euros en el ejercicio 2022). 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 2023 asciende a 379.573 miles de euros (423.721 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

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 92.019 miles de euros (39.102 miles de euros a 31 de diciembre de 2022), siendo su coste de adquisición 163.670 miles de euros (127.633 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

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 2023 y 2022 es el siguiente:

	Saldo a 01/01/2022	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2022	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2023
Coste									
Terrenos	7.108	-	-	654	7.762	-	(13)	(421)	7.328
Construcciones	21.788	255		3.088	25.131	160	(760)	(4.476)	20.055
Total coste	28.896	255	-	3.742	32.893	160	(773)	(4.897)	27.383
Amortización acumulada									
Construcciones	(7.459)	(308)	-	(1.865)	(9.632)	(473)	533	758	(8.814)
Correcciones por deterioro									
Terrenos y construcciones	(2.916)	-	43	83	(2.790)	85	-	(203)	(2.908)
Valor neto contable	18.521				20.471				15.661



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 1.875 miles de euros en el ejercicio 2023 (1.669 miles de euros en el ejercicio 2022).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 1.569 miles de euros en el ejercicio 2023 (1.014 miles de euros en el ejercicio 2022). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.

No existen restricciones a la realización de inversiones inmobiliarias ni al cobro de los ingresos derivados de las mismas ni de los recursos obtenidos por su enajenación o disposición por otros medios, salvo las mencionadas en la Nota (1) de esta memoria sobre la "Actividad de la Sociedad Dominante".

No existen obligaciones contractuales para adquisición, construcción o desarrollo de

inversiones inmobiliarias ni para reparaciones, mantenimiento o mejoras.

La Sociedad Dominante tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de sus inversiones inmobiliarias.

Los cobros futuros mínimos no cancelables para los contratos de arrendamiento operativo vinculados a las inversiones inmobiliarias del Grupo se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Hasta un año	1.690	1.283
Entre uno y cinco años	2.343	2.002
Más de cinco años	-	174
	4.033	3.459





9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2023 y 2022 es como sigue:

	Saldo a 01/01/2023	Altas y dotaciones	Bajas	Trasposos	Saldo a 31/12/2023
Coste					
Terrenos	1.095	-	(312)	(243)	540
Construcciones	7.503	-	(4.661)	1.195	4.037
Otras instalaciones	46	-	(44)	79	81
Total coste	8.644	-	(5.017)	1.031	4.658
Amortización acumulada					
Construcciones	(5.225)	-	2.822	(283)	(2.686)
Otras instalaciones	(45)	-	20	(49)	(74)
Total amortización acumulada	(5.270)	-	2.842	(332)	(2.760)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(182)	(278)	52	11	(397)
Valor neto contable	3.192				1.501



	Saldo a 01/01/2022	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2022
Coste					
Terrenos	2.768	290	(2.850)	887	1.095
Construcciones	4.871	60	(9.009)	11.581	7.503
Otras instalaciones	167	-	(7)	(114)	46
Total coste	7.806	350	(11.866)	12.354	8.644
Amortización acumulada					
Construcciones	(2.720)	-	2.726	(5.231)	(5.225)
Otras instalaciones	(149)	-	6	98	(45)
Total amortización acumulada	(2.869)	-	2.732	(5.133)	(5.270)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(804)	(284)	2.461	(1.555)	(182)
Valor neto contable	4.133				3.192

Al cierre del ejercicio 2023 el Grupo clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 1.501 miles de euros (3.192 miles de euros en el ejercicio 2022), 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, habiendo sido el resultado obtenido por la venta de inmuebles de 602 miles de euros (1.708 miles de euros en 2022).



10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Existencias valoradas a coste		
Sellos en poder de terceros	140	121
Sellos en oficinas y almacenes	2.252	1.714
Sellos Filatelia	3.748	2.721
Vestuario	5.677	5.121
Otras existencias	8.199	7.585
	20.016	17.262
Correcciones valorativas por deterioro	(6.805)	(3.608)
	13.211	13.654





El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2021	2.657	1.161	3.817
Correcciones valorativas por deterioro	1.158		1.158
Reversión de correcciones valorativas	(4)	(401)	(405)
Aplicación contra coste de existencias	(927)	(35)	(962)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	2.884	725	3.608
Correcciones valorativas por deterioro	764	2.576	3.340
Reversión de correcciones valorativas	-	-	-
Aplicación contra coste de existencias	(141)	(2)	(143)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	3.507	3.299	6.805

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 6.805 miles de euros (3.608 miles de euros en 2022) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

La Sociedad Dominante, durante el ejercicio 2023, ha procedido a la destrucción de sellos y de otros productos por importe de 143 miles de euros. En 2022 se procedió a la destrucción de sellos por importe de 756 miles de euros.





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 2023 y 2022, 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:

	Notas	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Inversiones financieras a largo plazo:			
Depósitos y fianzas		5.863	5.006
Créditos a terceros		2.027	2.235
Otros		106	89
		7.996	7.330
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar:			
Clientes por ventas y prestación de servicios		475.169	460.780
Clientes, empresas puestas en equivalencia	20	9.294	10.075
Deudores varios		22.542	54.389
Deudores, empresas del grupo	20	22.075	72.665
Personal		5.454	5.330
Administraciones Públicas	18	242	685
		534.776	603.924
Inversiones financieras a corto plazo:			
Depósitos y fianzas		1.156	1.136

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Activos a coste amortizado".



11.1.) Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se incluye 214.671 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 228.941 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

El epígrafe “Personal” recoge los importes entregados por la Sociedad Dominante a distintos empleados como anticipos de nómina de acuerdo con un plan específico diseñado por la Sociedad Dominante 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 2023 y 2022 ha sido el siguiente:



	Correcciones valorativas		
	Clientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2022	27.341	515	27.856
Correcciones valorativas por deterioro	3.288	-	3.288
Reversiones de correcciones valorativas	(5.762)	(34)	(5.796)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	24.867	481	25.348
Correcciones valorativas por deterioro	3.823	-	3.823
Reversión de correcciones valorativas	(2.730)	(155)	(2.885)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	25.960	326	26.286

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

1.069 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2022 un importe de 3.349 miles de euros).



11.2.) Inversiones financieras a largo y corto plazo

El epígrafe “Depósitos y fianzas” a corto plazo se corresponde fundamentalmente a consignaciones judiciales depositadas ante distintos juzgados de lo social por litigios planteados por trabajadores y ex trabajadores de la Sociedad Dominante.

La composición de las “inversiones financieras a largo plazo” es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Inversiones financieras a largo plazo		
Créditos a terceros	2.027	2.235
Otras inversiones financieras	5.969	5.095
	7.996	7.330

El epígrafe “Inversiones financieras a largo plazo” de la Sociedad Dominante incluye las fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 4.878 miles de euros (3.960 miles de euros en 2022), además de 18 miles de euros (18 miles de euros en 2022) que corresponden a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC). Los créditos a terceros se corresponden con anticipos al personal.

Las distintas sociedades del Grupo Correos realizan, para cada uno de sus clientes, un análisis de la solvencia de los mismos. Estos análisis son utilizados para la concesión o no de un contrato con pago aplazado con los mismos. Las autorizaciones para la firma de estos contratos se encuentran segregadas en función del importe del crédito.



11.3.) Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

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 2023 y 2022 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Inversiones financieras a largo plazo	7.996	7.330
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	475.169	460.780
Deudores varios	22.542	54.389
Inversiones financieras a corto plazo	1.156	1.136
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	254.323	85.004
Clientes, sociedades puestas en equivalencia	9.294	10.075
	770.480	618.714

En "Deudores varios", se incluyen, entre otros, los saldos pendientes de cobro por pagos provisionales de correspondencia internacional de la Sociedad Dominante, de 7.831 miles de euros (16.885 miles de euros en 2022).

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Activos a coste amortizado".





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 2023 y 2022 es el siguiente:



Ejercicio 2023	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	21	62.619	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	29	21.654	1	656
Con saldo inferior a 500 miles de euros	27.344	81.560	27.525	99.896
	27.394	165.833	27.526	100.552
Operadores postales extranjeros		208.175	-	-
Otros activos financieros		31.748	-	697
		239.923		697
		405.756		101.249





Ejercicio 2022	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	18	62.112	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	35	24.207	-	-
Con saldo inferior a 500 miles de euros	24.562	78.459	25.482	91.846
	24.615	164.778	25.482	91.846
Operadores postales extranjeros		230.827	-	-
Otros activos financieros		36.270	-	1.523
		267.097		1.523
		431.875		93.369





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 2023 y 2022, por ser la más representativa, es el siguiente:



	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Sociedad Dominante		Sociedad Dominante	
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Operadores postales extranjeros
No vencidos	147.646	32.151	142.640	29.847
Vencidos no dudosos				
Menos de 30 días	11.087	580	8.935	370
Entre 30 y 60 días	3.138	979	5.116	106
Entre 60 y 90 días	2.130	166	1.657	5.334
Entre 90 y 120 días	1.070	23.542	(327)	8.437
Más de 120 días	762	150.757	6.757	169.848
Pagos provisionales	-	-	-	16.885
	165.833	208.175	164.778	230.827
Clientes dudosos	11.173	1.979	10.953	1.887
Correcciones por deterioro	(11.173)	(1.979)	(10.953)	(1.887)
	165.833	208.175	164.778	230.827





Los saldos por cobrar a clientes con una antigüedad de más de 120 días son de 762 miles de euros a 31 de diciembre de 2023 (6.757 miles de euros en el ejercicio 2022). El saldo de anticipos cobrados de operadores extranjeros por la Sociedad Dominante asciende a 185.339 miles de euros a 31 de diciembre de 2023 (191.674 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

El Grupo, realiza para cada uno de los clientes, un análisis de la solvencia de estos. Estos análisis son utilizados para la concesión o no de un contrato con pago aplazado para los clientes. Las autorizaciones para la firma de estos contratos se encuentran segregadas en función del importe del crédito.

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.

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2023 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 una parte importante de los activos y pasivos financieros de la Sociedad Dominante tienen vencimientos inferiores a doce meses, y los pasivos financieros a largo plazo tienen un tipo de interés del Euribor 3 meses + 0,10% y 0,55%. Desde la Sociedad Dominante se ha previsto que los intereses devengados para el ejercicio 2024 sean de aproximadamente 27.019 millones de euros. Ante los cambios de los tipos de interés que se está viviendo

en el mercado, se ha realizado un estudio de la sensibilidad que detallamos a continuación:

- ▶ Ante una subida de +0,25%: los intereses subirían 1.925 miles de euros.
- ▶ Ante una subida de +0,50%: los intereses subirían 3.850 miles de euros.
- ▶ Ante una subida de +0,75%: Los intereses subirían 5.775 miles de euros.
- ▶ Ante una subida de +1,00%: Los intereses subirían 7.700 miles de euros.



**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 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, principalmente, se derivan de los servicios prestados y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación

del servicio de giro internacional, de la Sociedad Dominante.

Debido a que la práctica totalidad del negocio de la Sociedad es nacional, este riesgo no es significativo y, por tanto, la Sociedad no sigue políticas de cobertura.

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 2023, siendo el importe dispuesto a 31 de diciembre de 2023 de 472 millones

de euros (232 millones de euros en 2022).

Así mismo en el ejercicio 2021 se obtuvo un préstamo a largo plazo por importe de 325 millones de euros.

Además, la Sociedad Dominante, durante el ejercicio 2023 ha contratado cinco nuevas pólizas de crédito que se unen a las tres líneas de crédito que se contrataron en 2022 y que se detallan continuación:

Entidad	Fecha de contratación	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2023 (euros)
Caixabank	18/03/2022	18/03/2025	Eur. 3 meses	123.500.000	123.338.699
Ibercaja	28/06/2022	28/06/2025	Eur. 3 meses + 0,200%	10.000.000	9.994.002
Caixabank	05/07/2022	05/07/2025	Eur. 3 meses + 0,380%	98.800.000	98.698.874
Caixabank	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,480%	139.597.000	139.448.330
Ibercaja	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,370%	10.000.000	9.875.000
Caixabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,550%	10.585.000	10.579.504
Kutxabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,400%	30.000.000	30.000.000
Cajamar	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,100%	50.000.000	50.000.000
Total dispuesto					471.934.408



El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo y las deudas con administraciones públicas al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Activos financieros a corto plazo y AAPP		
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	475.169	460.780
Cientes, sociedades puestas en equivalencia	9.294	10.075
Deudores, empresas del grupo y asociadas (Nota 20)	22.075	72.665
Deudores varios	22.542	54.389
Personal	5.454	5.330
Administraciones Públicas (Nota 18)	242	685
Inversiones financieras	1.156	1.136
Efectivo y otros medios líquidos	281.960	111.474
Pasivos financieros a corto plazo y AAPP		
Deudas a corto plazo	(363.282)	(44.711)
Deudas con empresas del grupo (Nota 20)	(939)	(1.595)
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	(645.046)	(605.756)
Diferencia	(191.375)	64.472

Tal y como se indica en la nota 3.2, se ha reclasificado a corto plazo el préstamo de 325 millones de euros que vence en abril de 2024, por este motivo el fondo de maniobra presenta una variación tan significativa respecto a 2022.



11.4.) Participaciones en Sociedades puestas en equivalencia

El detalle y movimiento del epígrafe "Participaciones en sociedades puestas en equivalencia" es el siguiente:

Ejercicio 2023

	K Parcel Company Limited Moneda local (HKD)		KCG ecommerce 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 + Reservas (HKD)	55.388.199	Capital social + Reservas (RMB)	43.204.219
Resultado del ejercicio (HKD)	4.519.774	Resultado del ejercicio (RMB)	222.703
Total patrimonio neto (HKD)	59.907.973	Total patrimonio neto (RMB)	43.426.922
Total patrimonio neto (EUR) (35%)	2.356.202	Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.890.619

Ejercicio 2022

	K Parcel Company Limited Moneda local (HKD)		KCG ecommerce 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 + Reservas (HKD)	51.433.414	Capital social + Reservas (RMB)	42.833.102
Resultado del ejercicio (HKD)	3.954.785	Resultado del ejercicio (RMB)	371.117
Total patrimonio neto (HKD)	55.388.199	Total patrimonio neto (RMB)	43.204.219
Total patrimonio neto (EUR) (35%)	2.169.410	Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.880.468



	Saldo al 31/12/2022	Ajuste resultados 2022	Participación en resultados en puestas en equivalencia	Saldo al 31/12/2023
K Parcel Company Limited	2.169	-	187	2.356
KCG ecommerce solutions Company Limited	1.881	-	10	1.891
	4.050	-	197	4.247

	Saldo al 31/12/2021	Ajuste resultados 2021	Participación en resultados en puestas en equivalencia	Saldo al 31/12/2022
K Parcel Company Limited	1.980	23	166	2.169
KCG ecommerce solutions Company Limited	1.879	(16)	18	1.881
	3.859	7	184	4.050





12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Efectivo:		
Caja	27.696	26.470
Bancos e instituciones de crédito	254.264	85.004
	281.960	111.474



Al 31 de diciembre de 2023 el epígrafe "Bancos e instituciones de crédito" registra 1.330 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 (1.521 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).





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

No hay prima de emisión al 31 de diciembre de 2023 ni al 31 de diciembre de 2022.

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 solo 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 solo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

Al 31 de diciembre de 2023, las Reservas Estatutarias de la Sociedad Dominante sumaban 214.119 miles de euros (al 31 de diciembre de 2022 de 214.119 miles de euros).

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto solicitar en el ejercicio 2024 al Accionista Único la autorización para redistribuir la totalidad del saldo de las Reservas Estatutarias a Reservas Voluntarias.



Detalle de Reservas:

El detalle al 31 de diciembre de 2023 es como sigue:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Detalles de reservas:		
Reserva Legal	101.847	101.847
Reservas Estatutarias	214.119	214.119
Reservas Voluntarias	16.198	179.110
Reservas de fusión	(135)	-
Resultado negativos de ejercicios anteriores	(158.956)	(96.376)
Reservas en Sociedades consolidadas por integración global	(152.366)	(161.656)
Reservas en Sociedades puestas en equivalencia	1.801	1.617
Total	22.508	238.661

El detalle de las reservas en sociedades consolidadas es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Detalle de reservas en sociedades consolidadas:		
Correos Telecom, S.A., S.M.E.,S.U.	13.191	10.454
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. S.U.	-	(14.370)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. S.U.	(165.557)	(157.740)
Total	(152.366)	(161.656)

**d) Resultados consolidados del Grupo Correos**

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2023 y 2022 es como sigue:

2023	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(140.369)	-	(140.369)	(140.369)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., S.U.	3.310	-	3.310	3.310	-
Grupo CEX	16.480	62	16.543	16.480	62
KCG E-commerce Solutions Company Limited	-	10	10	10	-
K-Parcel Company Limited	-	187	187	187	-
	(120.578)	259	(120.319)	(120.381)	62

2022	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(198.114)	(7.726)	(205.841)	(205.841)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., S.U.	2.737	-	2.737	2.737	-
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(3.936)	-	(3.936)	(3.936)	-
Grupo CEX	(8.532)	(1.879)	(10.411)	(10.341)	(70)
KCG E-commerce Solutions Company Limited	-	18	18	18	-
K-Parcel Company Limited	-	166	166	166	-
	(207.845)	(9.421)	(217.267)	(217.197)	(70)

**e) Detalle de socios externos:**

El detalle de socios externos a 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

2023	Sociedad	Porcentaje socios	Capital Social	Reservas	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
	CEP	49%	123	682	(1.280)	833	62	420

2022	Sociedad	Porcentaje socios	Capital Social	Reservas	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
	CEP	49%	123	682	(1.815)	1.437	(70)	357





14. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2023 y 2022, de las compensaciones recibidas como subvención de capital, es el siguiente:

Ejercicio 2023	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2023	217.836
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	76
Otros	(1.527)
Efecto fiscal	(19)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(5.425)
- con origen en la corrección por deterioro	(1.751)
- otros	(1.010)
- con origen en bajas	(20)
Efecto fiscal	2.158
Saldo final a 31 de diciembre de 2023	210.318

Ejercicio 2022	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2022	222.929
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	188
Efecto fiscal	(35)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(5.513)
- con origen en la corrección por deterioro	-
- otros	(1.593)
- con origen en bajas	(49)
Efecto fiscal	1.909
Saldo final a 31 de diciembre de 2022	217.836



El Grupo 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 2023, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto consolidado (ver Nota 5q y Nota 18).



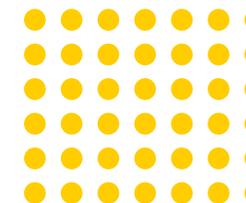
15. Provisiones a largo y corto plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo plazo durante los ejercicios 2023 y 2022 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo			
	Provisión para impuestos	Provisión para reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2021	1.134	9.758	62.303	73.195
Dotaciones	1.402	2.506	9.981	13.889
Aplicaciones / pagos	(569)	(836)	(94)	(1.499)
Reversiones / excesos	-	(610)	(95)	(705)
Reclasificaciones	-	-	(23.578)	(23.578)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	1.967	10.818	48.517	61.301
Dotaciones	359	5.916	277	6.552
Aplicaciones / pagos	(1.001)	(941)	(7)	(1.949)
Reversiones / excesos	(173)	(377)	(295)	(845)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	1.152	15.416	48.492	65.059

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 2023 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 845 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (705 miles de euros en 2022).





Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022 recoge las cantidades estimadas por la Sociedad Dominante relacionadas con determinados procedimientos que, de fallarse en contra de la Sociedad Dominante, producirán una salida de recursos para su liquidación.

Con fecha 21 de febrero de 2022, la CNMC notificó a la Sociedad Dominante su resolución de fecha 18 de febrero de 2022, por la que se ponía fin al expediente sancionador, abierto en 2019, en relación con los descuentos a grandes clientes. En dicha resolución la CNMC declaró la existencia de una infracción por parte de Correos y le imponía una multa de 32,6 millones de euros. La Sociedad Dominante recurrió la citada resolución

ante la Audiencia Nacional mediante la interposición del oportuno recurso contencioso-administrativo. Mediante escrito presentado el 8 de julio de 2022 quedó formalizado escrito de demanda por parte de la Sociedad Dominante, estando emplazada la Abogacía del Estado para contestarla, sin que se le haya dado traslado a la Sociedad Dominante hasta la fecha de dicha contestación. A fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas y a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2023, el riesgo se estima como probable en un 75% por lo que se considera razonable tener provisionado 24,45 millones de euros.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia dictó una resolución en la que sancionaba a 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.

Con fecha 7 de diciembre de 2022 la Audiencia Nacional dictó sentencia confirmando las sanciones impuestas a la filial Correos Express por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia. La sentencia Audiencia Nacional no es firme, pudiendo interponer contra la





misma, Recurso de Casación, que se prevé presente la sociedad filial.

No obstante, y en base al principio de prudencia, Correos Express incrementó la provisión registrada en su día en 9.818 miles de euros, correspondiente a la cantidad restante, hasta alcanzar el total de la sanción impuesta. El total de la provisión registrada a cierre del ejercicio 2023 y 2022 por este concepto asciende a 19.635 miles de euros.

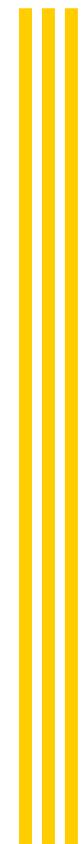


Se encuentran actualmente pendientes de resolución judicial las reclamaciones de Correos Express contra resoluciones de la Dirección Provincial de Toledo de la Tesorería General de la Seguridad Social derivadas de expedientes incoados por la Inspección de Trabajo por las que se resuelve tramitar el alta en la Seguridad Social de conductores pertenecientes a empresas proveedoras de CEX y los demás procedimientos vinculados a este principal.

Provisiones a corto plazo

Al 31 de diciembre de 2023 la sociedad dependiente CEX registra un importe de 3.508 miles de euros por las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones presentes y futuras contra la propia filial, derivadas de siniestros producidos en el transporte de paquetería en el pasado (4.332 miles de euros al 31 de diciembre de 2022), así como una estimación de pagos futuros derivados de reclamaciones de índole laboral por importe de 3.542 miles de euros (1.346 miles de euros al 31 de diciembre de 2022).

Además, en la Sociedad Dominante se reflejan penalidades pendientes de pago por importe de 4.451 miles de euros (23.578 miles de euros en 2022) por posibles incumplimientos en la prestación del servicio de notificaciones en el contrato centralizado de notificaciones administrativas y judiciales. Por último, también se registra la parte de la contribución postal por importe de 4.248 miles de euros (4.434 miles de euros en 2022) (ver Notas 5.q y 17.k).





16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a largo y corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2023 y 2022, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

Deudas a largo plazo:	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Deudas con entidades de crédito	471.934	558.409
Deudas a largo plazo transformables en subvenciones	159	224
Fianzas y depósitos	2.381	1.835
Otras deudas a largo plazo	973	312
	476.255	560.780

[Continúa >](#)





	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Deudas a corto plazo:		
Deudas con entidades de crédito	329.968	6.541
Depósitos giro	8.345	8.727
Fianzas y depósitos	7.574	7.029
Otras deudas a corto plazo	17.395	22.414
Total deudas a corto plazo	363.282	44.711
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	939	1.595
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	5.383	2.649
Acreedores varios	332.054	317.953
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	34.750	28.692
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	79.523	59.324
Anticipos de clientes	193.336	197.138
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	645.046	605.756
Periodificaciones a corto plazo	5.377	5.085

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados "Pasivos a coste amortizado" excepto las deudas con administraciones públicas.



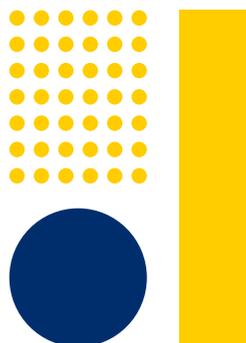


Las deudas con entidades de crédito a largo plazo se corresponden con lo dispuesto por las pólizas de crédito de la Sociedad Dominante. Durante el ejercicio 2023 se han

contratado cinco nuevas pólizas de crédito. El detalle de las pólizas de crédito vivas a cierre del ejercicio 2023 y 2022 se detallan a continuación:

Entidad	Fecha de contratación	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2023 (euros)
Caixabank	18/03/2022	18/03/2025	Eur. 3 meses	123.500.000	123.338.699
Ibercaja	28/06/2022	28/06/2025	Eur. 3 meses + 0,200%	10.000.000	9.994.002
Caixabank	05/07/2022	05/07/2025	Eur. 3 meses + 0,380%	98.800.000	98.698.874
Caixabank	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,480%	139.597.000	139.448.330
Ibercaja	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,370%	10.000.000	9.875.000
Caixabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,550%	10.585.000	10.579.504
Kutxabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,400%	30.000.000	30.000.000
Cajamar	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,100%	50.000.000	50.000.000
				Total dispuesto	471.934.408

Entidad	Fecha de contratación	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2022 (euros)
Caixabank	18/03/2022	18/03/2025	Eur. 3 meses	123.500.000	123.012.785
Ibercaja	28/06/2022	28/06/2025	Eur. 3 meses + 0,200%	10.000.000	10.000.000
Caixabank	05/07/2022	05/07/2025	Eur. 3 meses + 0,380%	98.800.000	98.740.929
				Total dispuesto	231.753.713



En 2021, la Sociedad Dominante contrató con la entidad financiera Kutxabank un préstamo por importe de 325 millones de euros a devolver en su totalidad el 14 de abril de 2024 a tipo 0% de interés. Este año está clasificado en deudas con entidades de crédito a corto plazo y en 2022 estaba clasificado como deudas a largo plazo con entidades de crédito.

Los "Depósitos giro" incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2023 y pendientes de pago 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 15.075 miles de euros (18.823 miles de euros en el ejercicio 2022).

Asimismo, en los epígrafes "Acreedores varios" se incluyen 67.872 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 (61.819 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

Dentro de las periodificaciones a largo plazo hay 10.133 miles de euros (14.133 miles de euros) de la Sociedad Dominante que se corresponde con la parte a largo plazo a imputar a resultados por un cobro único no reembolsable por exclusividad recibido de 20.000 miles de euros del cliente Wester Union el cual se periodifica a lo largo de la duración del contrato cuyo vencimiento es julio del 2027. La parte a corto plazo se encuentra registrada en el epígrafe de periodificaciones a corto plazo del pasivo circulante del balance consolidado por un importe de 4.000 miles de euros. También se

incluyen 15.160 miles de euros (11.810 miles de euros en 2022) de la filial Telecom que se corresponden a las cuotas de alta cobradas anticipadamente correspondientes a los contratos con clientes para las prestaciones de servicios de telecomunicaciones y arrendamientos de infraestructuras.

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 18/2022 de 28 de septiembre.





De acuerdo con lo previsto en la Ley 18/2022, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago

a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2023 y 2022, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	11	20
Ratio de operaciones pagadas	11	19
Ratio de operaciones pendientes de pago	25	37
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados en un periodo inferior al establecido en la normativa	152.837	143.042
Total pagos realizados en un periodo superior al establecido en la normativa	272.718	277.074
Total pagos pendientes	2.434	9.318





	2023	
	Nº facturas	Miles de euros
Total pagos realizados	81.381	425.555
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	15.951	152.837
% sobre el total de facturas pagadas	20%	36%

	2022	
	Nº facturas	Miles de euros
Total pagos realizados	83.726	420.116
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	15.556	143.042
% sobre el total de facturas pagadas	19%	34%





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 en 2023 es el siguiente;

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2023	1.500	0,73%	1.525	25	1.500
2024	-	0,73%	4	4	-
			1.529	29	1.500

El detalle del cuadro de amortización del préstamo en 2022 fue el siguiente;

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
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	-
			4.576	76	4.500

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 1,35%, con pagos mensuales y un plazo de 5 años y una cuenta de crédito otorgado por la Entidad financiera Banco Sabadell, S.A. a CEP y dispuesta en su totalidad con un tipo de interés variable del 0,85% + Euribor 3 meses desde enero hasta julio y 0,75% + Euribor 3 meses desde agosto hasta diciembre.



El detalle del cuadro de amortización del préstamo es el siguiente:

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2023	155	1,35%	207	4	203
Resto	-	1,35%	155	1	154
			362	5	357

El detalle del cuadro de amortización del préstamo en 2022 fue el siguiente;

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2022	325	1,35%	207	6	201
2023	121	1,35%	207	4	203
Resto	-	1,35%	155	1	154
			569	11	558

En 2021 la Sociedad Dominante contrató con la entidad financiera Kutxabank un préstamo por importe de 325 millones de euros a devolver en su totalidad el 14 de abril de 2024 a tipo 0% de interés.



Durante el presente ejercicio, la Sociedad Dominante ha contratado cinco nuevas pólizas de crédito. El detalle de las pólizas

de crédito vivas a cierre de ejercicio 2023 y 2022 se detallan a continuación:

Entidad	Fecha de contratación	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2023 (euros)
Caixabank	18/03/2022	18/03/2025	Eur. 3 meses	123.500.000	123.338.699
Ibercaja	28/06/2022	28/06/2025	Eur. 3 meses + 0,200%	10.000.000	9.994.002
Caixabank	05/07/2022	05/07/2025	Eur. 3 meses + 0,380%	98.800.000	98.698.874
Caixabank	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,480%	139.597.000	139.448.330
Ibercaja	30/03/2023	30/03/2026	Eur. 3 meses + 0,370%	10.000.000	9.875.000
Caixabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,550%	10.585.000	10.579.504
Kutxabank	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,400%	30.000.000	30.000.000
Cajamar	16/11/2023	16/11/2026	Eur. 3 meses + 0,100%	50.000.000	50.000.000
				Total dispuesto	471.934.408

Entidad	Fecha de contratación	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Límite de la póliza (euros)	Dispuesto a 31.12.2022 (euros)
Caixabank	18/03/2022	18/03/2025	Eur. 3 meses	123.500.000	123.012.785
Ibercaja	28/06/2022	28/06/2025	Eur. 3 meses + 0,200%	10.000.000	10.000.000
Caixabank	05/07/2022	05/07/2025	Eur. 3 meses + 0,380%	98.800.000	98.740.929
				Total dispuesto	231.753.713



Como consecuencia de la firma del contrato de préstamo y las pólizas de crédito anteriormente mencionados, la Sociedad Dominante está obligada a cumplimiento de determinadas obligaciones financieras normales en este tipo de financiación. Al cierre del ejercicio la Dirección de la Sociedad Dominante considera que no hay ningún motivo para que se resuelva de manera anticipada los anteriores contratos, al considerar que ha cumplido con todas las obligaciones financieras o ha sido eximido de ellas por las entidades financieras. Asimismo, se espera que las mismas sean cumplidas en los 12 meses siguientes o bien en el caso de que se prevea su incumplimiento se obtuviera el waiver correspondiente. No ha sido necesario solicitar ningún waiver durante el ejercicio 2023.

17. Ingresos y gastos

a) Ingresos postales

La Sociedad Dominante es el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo con los requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales, en un mercado que fue liberalizado completamente el 1 de enero de 2011, conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

Esta Ley, junto con el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal), se ocupa fundamentalmente de la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

b) Ingresos por servicios de paquetería

El Grupo oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La mayoría de los contratos son a corto plazo y con empresas de diferente índole.

c) Ingresos por servicios de Maquetación

El Grupo dentro del amplio porfolio de servicios que ofrece, presta el servicio de Maquetación para sus clientes. El ingreso por estos servicios está identificado en los contratos firmados con los clientes, detallando en el mismo las tarifas propuestas y aceptadas por las partes.

Los ingresos por estos servicios se reconocen cuando la maquetación y la comunicación posterior solicitada por el cliente están todos realizados, cumpliendo con las obligaciones de desempeño establecidas en el contrato.

El Grupo no factura por anticipado estos servicios, ya que los mismos no requieren importantes cargas horarias.

d) Ingresos por Servicios de Impresión y Ensobrado

Estos servicios se destinan a cualquier tipo de empresa, y de cualquier sector, que desee establecer comunicaciones físicas con sus clientes.

Los ingresos por estos servicios se generan a lo largo del tiempo, a medida que el Grupo va prestando servicios según las exigencias y estándares de sus clientes y una vez prestados estos servicios se genera el derecho de cobro de los mismos. No es práctica habitual del Grupo la facturación de estos servicios por adelantado.

e) Ingresos por Servicios de Comunicaciones Digitales

Este tipo de servicios están englobados dentro de la cartera de servicios ofrecida



a clientes para poder optar a servicios de omnicanalidad. Se destinan principalmente a empresas privadas y Administraciones públicas que requieren establecer comunicaciones con sus clientes a través de dispositivos digitales, tales como el correo electrónico, los dispositivos móviles (telefonía o tablets), etc.

f) Alquiler de infraestructura de telecomunicaciones

Alquiler de fibra oscura, derechos de paso, coubicación en emplazamientos radioeléctricos principalmente para empresas operadoras de telecomunicaciones. El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta servicios a cada cliente.

Algunos contratos incluyen múltiples obligaciones. En ocasiones, el desarrollo del proyecto, tendido de la fibra, y el posterior mantenimiento periódico. En consecuencia, en estos casos, el precio de la transacción se asigna entre las diferentes obligaciones del contrato. Suelen ser acuerdos de larga duración. En este tipo de contratos, el Grupo suele facturar anticipos para financiar el

desarrollo del proyecto, por lo que se reconoce como un anticipo de clientes dentro del epígrafe de balance de “periodificaciones a largo plazo y periodificaciones a corto plazo”. En este tipo de contratos, el Grupo comienza a reconocer el ingreso en el momento que el cliente puede hacer uso del activo.

g) Servicios de conectividad:

Servicios de transporte óptico que ofrecen conectividad de gran ancho de banda entre diferentes sedes de clientes, mediante circuitos conectados en sus extremos a equipos terminales, sin acceso a redes públicas.

El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta un servicio adaptado y específico para el cliente, y cuenta con el derecho a cobrar todo el trabajo realizado para el cliente hasta la fecha.

h) Ingresos por prestaciones de servicios

Los ingresos procedentes de 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, 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.

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 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.

No se aprecian componentes financieros en las operaciones de estos tipos de servicios previamente descritos.

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.



**i) 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 2023 y 2022 es la siguiente:



	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Segmentación por procedencia		
Clientes con contrato	1.509.749	1.476.650
Cobros contado	296.948	310.000
Máquinas de franquear	32.864	35.661
Internacional (ETOE y actividad en Portugal)	78.451	83.780
Indemnizaciones	(13)	(6.324)
Otros	195.045	62.611
Total	2.113.044	1.962.378
Segmentación por mercados geográficos		
Nacional	2.094.055	1.939.808
Internacional	18.989	22.570
Total	2.113.044	1.962.378

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 1.169 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2022 equivalente a 1.407 miles de euros).



j) Aprovisionamientos

El desglose del epígrafe de "Aprovisionamientos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante los ejercicios 2023 y 2022 es como sigue:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Compras nacionales por mercaderías		
Sellos y otro signos de franqueo	3.740	2.267
Otros productos	11.125	9.926
Variación de existencias	(1.277)	(296)
Consumo de mercaderías	13.318	11.897
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	3.378	848
Trabajos realizados por otras empresas	410.604	374.999
Aprovisionamientos	427.300	387.744

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 Dominante en relación con la prestación de servicios postales y

telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países, 53.433 miles de euros en el ejercicio 2023 (38.972 miles de euros en el ejercicio 2022). También se incluye el gasto en transportes contratado con terceros, 98.208 miles de euros en el ejercicio 2023 (92.289 miles de euros en el ejercicio 2022).

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, 254.980 miles de euros en el ejercicio 2023 (236.358 miles de euros en el ejercicio 2022).

**k) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU**

La Sociedad dominante ha contabilizado en el ejercicio 2023 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 247.301 miles de euros (114.522 miles de euros en 2022).

Durante el período 2021-2023 se pone de manifiesto creciente disparidad entre la carga financiera injusta de cada ejercicio estimada por la Sociedad Dominante Correos y el montante de los anticipos a cuenta de estos ejercicios fijada en los PGE. Esta disparidad fue atenuada en diciembre de 2023 con un ingreso a cuenta adicional de 132,9 millones de euros.

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2023 otras subvenciones por importe de 560 miles de euros (491 miles de euros en el ejercicio 2022).

Ejercicio 2022**Compensaciones SPU:**

- con origen en las transferencias consignadas en los PGE para el ejercicio 2022	110.000
- con origen en la Contribución postal 2021 del resto de operadores	90
- con origen en la Contribución postal 2022 de Correos	4.434
- importes descontados por la CNMC	(2)

Compensaciones cobradas del Fondo de Financiación del SPU:

- transferencias consignadas en los PGE de 2022	(110.000)
- con origen en la Contribución postal 2021 del resto de operadores	(90)
- comisiones bancarias descontadas por la CNMC	2

Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2022 **4.434****Ejercicio 2023****Compensaciones SPU:**

- con origen en las transferencias consignadas en los PGE para el ejercicio 2022	242.905
- con origen en la Contribución postal 2022 del resto de operadores	148
- con origen en la Contribución postal 2023 de Correos	4.248
- importes descontados por la CNMC	-

Compensaciones cobradas del Fondo de Financiación del SPU:

- transferencias consignadas en los PGE de 2023	(242.905)
- con origen en la Contribución postal 2022 del resto de operadores	(148)
- comisiones bancarias descontadas por la CNMC	-

Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2023 **4.248**



I) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Sueldos, salarios y asimilados	1.271.542	1.148.986
Cargas sociales	381.835	323.423
Otros gastos	8.111	7.239
	1.661.488	1.479.648

Las cargas sociales para el ejercicio 2023 y 2022 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).

**m) Servicios exteriores**

El desglose del epígrafe “Servicios exteriores” para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Arrendamientos	75.866	60.457
Reparaciones, conservación y mantenimiento	82.729	74.256
Profesionales independientes	69.938	132.737
Primas de seguros	3.260	3.148
Suministros	58.705	68.630
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	16.895	18.242
Servicios bancarios y similares	920	688
Otros gastos	50.512	50.477
	358.825	408.635

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 2023 y 2022 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 2023	Ejercicio 2022
Hasta un año	25.308	24.078
Entre uno y cinco años	19.734	18.781
Más de cinco años	22.502	26.452
	67.544	69.311



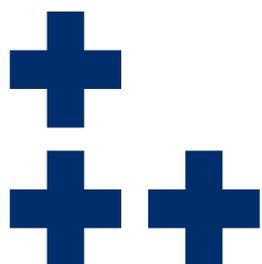
n) Tributos

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 2023 (ver Nota 5-s).

En el ejercicio 2023 la sociedad Matriz del Grupo ha registrado un descenso de su prorrata de deducción de IVA de 2 puntos, por lo que se ha registrado un importe de 1.741 miles de euros en concepto de gasto por de regularización de prorrata definitiva con respecto a la provisional (en

el ejercicio 2022 no se produjo variación en el porcentaje de prorrata de deducción de IVA). Respecto al efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores de la sociedad Matriz del Grupo, se ha registrado un ingreso de 102 miles de euros (en el ejercicio 2022 el ingreso registrado fue de 163 miles euros).

Respecto a otros impuestos, el más significativo es el impuesto sobre bienes inmuebles registrado por la Sociedad Matriz, que ha supuesto un gasto de 5.635 miles de euros en 2023 (5.935 miles de euros en el ejercicio 2022).



**o) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado**

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

I. material y activos no corrientes para venta					
Ejercicio 2023	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	867	-	-	867
Reversiones	-	(1.120)	-	-	(1.120)
	-	(253)	-	-	(253)
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(2.209)	-	-	(2.209)
Pérdidas	135	1.366	11	-	1.512
	135	(843)	11	-	(697)
	135	(1.096)	11	-	(950)

**I. material y activos no corrientes para venta**

Ejercicio 2022	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	2.294	-	-	2.294
Reversiones	-	(2.376)	-	-	(2.376)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	-	(82)	-	-	(82)
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(2.433)	-	-	(2.433)
Pérdidas	149	1.779	-	-	1.779
	149	(655)	-	-	(655)
	149	(737)	-	-	(737)

**p) Ingresos y gastos financieros**

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Ingresos financieros-		
De empresas asociadas:		
Préstamos	9	19
De terceros:		
Otros ingresos financieros	276	299
	285	318
Gastos financieros-		
De empresas del Grupo	90	-
De terceros:		
Otros gastos financieros	9.406	644
	9.496	644



18. Situación fiscal



El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas

al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Activos no corrientes-		
Activos por impuesto diferido	89.302	53.681
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	89.302	53.681
Activos corrientes-		
Otros (Nota 11)	242	685
	242	685
	(Nota 11)	(Nota 11)
	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
Pasivos no corrientes-		
Pasivos por impuesto diferido	70.215	72.194
Pasivos corrientes-		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	23.767	22.121
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	18.065	7.731
Seguridad Social	35.969	27.656
MUFACE y derechos pasivos	673	852
Otros	1.049	964
	79.523	59.324
	(Nota 16)	(Nota 16)



En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, Grupo Fiscal nº 38/11, compuesto por todas las sociedades del Grupo Correos y con la Sociedad Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), como Sociedad Dominante.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad a SEPI, formalizado mediante Acta de 5 de junio de 2012, se produjo la integración de todas las Sociedades del Grupo Correos en el Grupo de Consolidación Fiscal SEPI con número 9/86, y la consiguiente extinción del Grupo Fiscal nº 38/11.

Dicha integración surtió efectos desde el 1 de enero del ejercicio 2012, y fue comunicada por SEPI (como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal) a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Administración Tributaria, con ocasión de la presentación del segundo pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.6 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determina sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran, teniendo en cuenta que estarían fuera del Grupo Fiscal detallado anteriormente, CEP y CEP II. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo Correos presentan su liquidación individual.

Tras la inscripción en el Registro Mercantil de la fusión entre Correos y Nexea, Correos presentó ante la AEAT, con fecha 18 de septiembre 2023, la comunicación de acogimiento al régimen especial de fusiones, escisiones, aportaciones de activos y canje de valores recogido en el Capítulo VII del Título VII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. Como consecuencia de la mencionada fusión, Correos procederá a presentar el Impuesto de Sociedades del ejercicio 2023 integrando los resultados generados por Nexea hasta el momento de su extinción, con independencia de que las obligaciones formales de Nexea (incluida la presentación del Modelo 200 en julio 2024, con base imponible cero euros) deban ser cumplidas hasta el cierre del ejercicio 2023.

El Impuesto sobre Sociedades de cada sociedad integrante del Grupo se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no necesariamente ha de coincidir con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del impuesto.

Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal «homogeneización» de las bases imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal nº 9/86, es evitar que se produzcan duplicidades en el cálculo de las deudas y créditos tributarios.





El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido es el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	1.895	1.916
Amortización fondo de comercio	739	1.131
Provisiones relacionadas con el personal	678	348
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	6.277	5.374
Amortización del inmovilizado	2.463	3.673
Otros	2.255	106
	14.307	12.548
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(180)	(180)
Créditos por bases imponibles negativas Portugal	403	626
Créditos por bases imponibles negativas España	31.316	19.804
Créditos por deducciones	21.691	20.883
Impuesto diferido 50% BIN DA 19ª LIS	21.765	-
Activos por impuesto diferido	89.302	53.681
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	70.088	71.739
Intangibles generados en Combinación de Negocios	109	437
Otros ajustes temporales	18	18
Pasivos por impuesto diferido	70.215	72.194



El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2022	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2023
Base impuesto diferido	130.227	73.821	-	(21.056)	182.992
Efecto positivo:					
Diferencias temporarias	12.368	6.081	(180)	(4.142)	14.127
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	625	65	-	(287)	403
Créditos por pérdidas a compensar (España)	19.805	12.298	-	(787)	31.316
Créditos por deducciones	20.883	808	-	-	21.691
Impuesto diferido 50% BIN DA 19ª LIS	-	21.765	-	-	21.765
Total activos por impuesto diferido	53.681	41.017	(180)	(5.216)	89.302
	Saldo al 31/12/2021	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2022
Base impuesto diferido	173.288	9.513	-	(52.574)	130.227
Efecto positivo:					
Diferencias temporarias	14.740	2.378	(180)	(4.582)	12.356
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	998	-	-	(361)	637
Créditos por pérdidas a compensar (España)	27.937	-	-	(8.132)	19.805
Créditos por deducciones	17.742	3.141	-	-	20.883
Total activos por impuesto diferido	61.417	5.519	(180)	(13.075)	53.681



Las diferencias temporarias de mayor cuantía del ejercicio 2023 se corresponde con el ajuste temporal positivo por importe de 8.382 miles de euros consignado en la sociedad matriz como consecuencia de la aplicación de limitación a la deducibilidad de los gastos financieros contemplada en el artículo 20 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. El Real Decreto Ley 12/2012 estableció como límite para la deducción de los gastos financieros netos el 30% del beneficio operativo del ejercicio, siendo deducible en todo caso el importe de 1 millón de euros si el límite relativo al beneficio operativo impidiese la deducibilidad.

No obstante, el propio artículo 20 en su apartado 4 determina que en el caso de entidades que tributan en régimen de consolidación fiscal, los límites se aplican teniendo en cuenta a todas las entidades del grupo fiscal. SEPI, como entidad matriz del grupo fiscal, una vez realizado el cálculo del límite establecido en el RDL 12/2012 y en la Resolución de 16 de julio de 2012 de la Dirección General de Tributos, ha determinado que el conjunto de las entidades que forman parte del

grupo fiscal podrán deducirse 1 millón de euros, procediendo a realizar una distribución proporcional a cada entidad conforme a lo dispuesto en la letra a) del artículo 63 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. El exceso del gasto financiero neto con respecto al importe asignado como deducible a cada entidad del grupo es considerado no deducible. Los gastos financieros netos que no hayan sido objeto de deducción podrán deducirse en los períodos impositivos que concluyan en los 18 años inmediatos y sucesivos, tras la aplicación de los límites mencionados en cada ejercicio.

Por otra parte, la base imponible del ejercicio incluye un ajuste extracontable como consecuencia del registro de la provisión por deterioro de activos no financieros, en la sociedad matriz, por importe de 6.998 miles de euros, provisión que, en virtud de lo establecido en el artículo 13 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades, tiene la consideración de gasto fiscalmente no deducible.

Igualmente se han considerado no deducibles las provisiones derivadas de

obligaciones implícitas o tácitas (provisión por riesgos y gastos por importe de 1.800 miles de euros en la sociedad matriz y provisión por siniestros y riesgos y gastos por importe de 5.451 miles de euros en Correos Express). 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 2023.

Por otra parte, el importe de las recuperaciones de diferencias temporarias registradas en el ejercicio 2023 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

2023 es de 3.600 miles de euros en el caso de la Sociedad Dominante y 253 miles de euros en el conjunto de las Sociedades Dependientes. La filial Correos Express ha registrado una recuperación de diferencia temporaria por la provisión en concepto de siniestros, por importe de 4.332 miles de euros). Todos estos ajustes realizados sobre la base imponible han supuesto una disminución de las diferencias temporarias originadas en ejercicios anteriores. Asimismo, derivado de la amortización fiscal de los Fondos de Comercio de la filial Correos Express Paquetería Urgente, SA. S.M.E. (Sociedad Unipersonal), dicha entidad practica una minoración de su base imponible por importe de 1.565 miles de euros.





El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023				
	Saldo al 01/01/2023	Altas	Ajustes Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2023
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	71.757	-	-	(1.651)	70.106
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	437	-	-	(328)	109
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Efecto impositivo diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Total pasivo por impuesto diferido	72.194	-	-	(1.979)	70.215

	Ejercicio 2022				
	Saldo al 01/01/2022	Altas	Ajustes Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2022
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	73.624	-	-	(1.867)	71.757
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	765	-	-	(328)	437
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Efecto impositivo diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Total pasivo por impuesto diferido	74.389	-	-	(2.195)	72.194



La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	Ejercicio 2023		
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos			(173.043)
Ajustes de consolidación			(3.203)
Resultado consolidado antes de impuestos			(176.246)
Diferencias permanentes:			
-de las sociedades individuales	4.297	(1.144)	3.153
-de los ajustes de consolidación	3.203	-	3.203
Diferencias temporarias:			
-Originadas en el ejercicio	24.306	-	24.306
-Originadas en ejercicios anteriores	-	(16.544)	(16.544)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			(162.127)
Compensación BINs generadas fuera del Grupo Fiscal SEPI			(3.146)
Base Imponible después de compensación			(165.273)
Base imponible España			(168.106)
Base imponible Portugal			2.834



	Ejercicio 2022		
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos			(269.679)
Ajustes de consolidación			(9.741)
Resultado consolidado antes de impuestos			(279.420)
Diferencias permanentes:			
-de las sociedades individuales	18.629	(13.896)	4.733
-de los ajustes de consolidación	9.741	-	9.741
Diferencias temporarias:			
-Originadas en el ejercicio	10.576	(63)	10.513
-Originadas en ejercicios anteriores	-	(18.414)	(18.414)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			(272.847)
Compensación BINs generadas fuera del Grupo Fiscal SEPI			(2.532)
Base Imponible después de compensación			(275.379)
Base imponible España			(276.834)
Base imponible Portugal			1.455



En el ejercicio 2023 se ha producido la fusión por absorción entre Correos, Sociedad absorbente, y Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), sociedad absorbida. Esta Fusión ha provocado la extinción de la Sociedad Absorbida mediante su disolución sin liquidación y la transmisión en bloque de su patrimonio social a Correos, que ha adquirido por sucesión universal la totalidad de dicho patrimonio, así como los derechos y obligaciones de ésta entre otros, en el ámbito tributario.

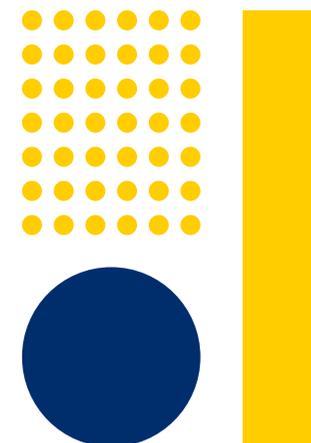
En el ejercicio 2022 Nexea, como consecuencia de un análisis de indicadores de la existencia de deterioros de sus activos no financieros, determinó que el valor razonable de la nave y el suelo que formaban parte de su activo hasta 31 de diciembre de 2022 era inferior al valor contable, por lo que registró un deterioro de dichos activos por importe de 1.057 miles de euros, el cual fue considerado no deducible en su liquidación del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2022, consignándose el correspondiente ajuste positivo permanente.

En el ejercicio 2023, estos activos se integran en el patrimonio de Correos como consecuencia de la fusión y se ha procedido a revertir el deterioro registrado por Nexea en el ejercicio anterior. Como consecuencia de ello, Correos ha registrado un ajuste negativo permanente por el importe de la reversión contable (1.057 miles de euros).

La Sociedad Matriz del Grupo incorpora un ajuste positivo permanente por importe de 3.723 miles de euros correspondiente

al gasto registrado por la Sociedad en concepto de sanciones, las cuales son consideradas gasto no deducible conforme establece el artículo 15 de la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades.

En el ejercicio 2023 no hubo aportación de dividendos de las filiales del grupo a la Sociedad Matriz, por lo que no se registra ajuste de homogeneización sobre la Base imponible (dicho ajuste ascendió a 13.752 miles de euros en 2022).





	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Cuenta de PyG Consolidada		Cuenta de PyG Consolidada	
Resultado agregado antes de impuestos	(173.043)		(269.679)	
Ajustes de consolidación	(3.203)		(9.741)	
Resultado consolidado antes de impuestos	(176.246)		(279.420)	
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:				
- Base contable positiva	10.184		3.978	
- Base contable negativa	(186.626)		(273.657)	
- Base contable no tributable	(3.203)		(9.741)	
	(179.645)		(279.420)	
Carga impositiva teórica	(2.665)		(1.311)	
Crédito fiscal	46.515		68.778	
Ingreso no computable	286		3.511	
Gastos no deducibles	(1.074)		(4.921)	
Deducciones			3.733	
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	43.062		69.790	
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:				
Impuestos corrientes	(1.621)		(2.247)	
Impuesto diferido 50% BIN DA 19º LIS	-		-	
Recompra crédito fiscal	21.765		-	

Continúa >



	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Cuenta de PyG Consolidada		Cuenta de PyG Consolidada	
Crédito fiscal	21.765		72.050	
Impuestos diferidos	1.153		(13)	
Total ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	43.062		69.790	
Ajuste cambio de tipo impositivo	(180)		(180)	
Ajuste cambio de tipo impositivo Recompra Crédito Fiscal	-		-	
Ajuste ejercicio anterior I.S.	-		-	
Activación BINS y temporarias	13.106		(7.500)	
Ajuste consolidación	(389)		(286)	
Efecto fiscal Combinación de Negocios	328		328	
Ingreso / (gasto) agregado por Imp. de Sociedades	55.927		62.152	

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023		Ejercicio 2022	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	21.765	939	72.050	(1.595)
Impuesto diferido 50% BIN DA 19ª LIS	21.765	-	-	-
Recompra Crédito Fiscal SEPI	-	-	-	-
Retenciones y pagos a cuenta	310	-	615	-



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.

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.

La Ley 38/2022, de 27 de diciembre, para el establecimiento de gravámenes

temporales energético y de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito y por la que se crea el impuesto temporal de solidaridad de las grandes fortunas y se modifican determinadas normas tributarias, incorpora una nueva disposición adicional, la decimonovena, a la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, que establece una medida de carácter temporal por la que se limita en un 50% el importe de las bases imponibles negativas individuales de cada una de las entidades que integran el grupo fiscal en el Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible negativa generada en el ejercicio 2023 por la Sociedad dominante del Grupo Correos asciende a 174.117 miles de euros. Conforme al procedimiento establecido en el Grupo 9/86 de consolidación fiscal y en virtud de la Ley 38/2022 indicada, SEPI abonará a Correos una cuota del 25% sobre el 50% dicha base imponible negativa una vez presentada la declaración consolidada, importe que asciende a 21.764 miles de euros, quedando el 50% restante pendiente de cobro en décimas partes a partir de 2025. Por tanto entre 2025 y 2034 SEPI abonará, cada ejercicio, una décima parte de 21.764 miles de euros,

conforme se refleja en el epígrafe de activo por impuesto diferido de la compañía.

En el ejercicio 2023 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha procedido a compensar sobre su base imponible positiva generada en 2023 un importe de 3.146 miles euros (2.532 miles euros en 2022) procedentes de la base imponible negativa generada por dicha entidad dependiente con anterioridad a su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI.





A este respecto, cabe destacar que el 18 de enero de 2024 el Tribunal Constitucional, mediante sentencia declara nula la disposición adicional decimoquinta y el apartado 3 de la disposición transitoria decimosexta de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, en la redacción dada por el art. 3. Primero, apartados Uno y Dos, del Real Decreto-ley 3/2016, de 2 de diciembre, por lo cual los límites especiales del 50% y 25% a la compensación de BIN ya no serán de aplicación, y, por tanto, en dicho período impositivo resultará aplicable el límite general del 70% previsto en el artículo 26.1 LIS. Asimismo, desaparece la limitación del 50% en la aplicación de la deducción por doble imposición.

En segundo lugar, se ha considerado que en la compensación de BIN por parte de las sociedades del Grupo Correos Express no se aplicará el límite de 1 millón de euros al que hace mención el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 26 de la LIS. Dicho criterio aplicable en las relaciones jurídico-privadas entre SEPI y las filiales que forman

parte de su Grupo consolidado fiscal, se fundamenta en que en el caso de los grupos en régimen de consolidación fiscal, dicho límite cuantitativo no es el resultado de multiplicar 1 millón de euros por cada uno de las entidades del Grupo, sino que, por el contrario, es de 1 millón de euros para el Grupo (el cual, es quien tiene la consideración de contribuyente a efectos del I.S. de acuerdo con el artículo 56.1 de la LIS). Así se infiere claramente del tenor literal del artículo 66 de la LIS -conforme al cual la compensación de BIN por el Grupo deberá realizarse “en los términos previstos en el artículo 26 de esta Ley”- y del criterio manifestado por la Dirección General de Tributos en sendas contestaciones a las consultas vinculantes nº V1057/2016, de 16-3-2016 y V1762/2015, de 21-4-2016.

Por lo tanto, la Sociedad Dominante del Grupo SEPI, a la vista de dicha limitación aplicable a partir del 1 de enero de 2015, en el procedimiento de reparto interno de cuotas establecido en el Grupo Fiscal SEPI, aplica exclusivamente el límite porcentual

señalado (hasta el ejercicio 2022 el 25% y desde el ejercicio 2023 incluido, el 70%).

Por su parte, Correos como sociedad Absorbente de la fusión realizada entre Correos y Nexea, se subroga en el derecho a la compensación de las bases imponibles aportadas por Nexea al Grupo Fiscal Sepi en el momento de su incorporación en el ejercicio 2012, que ascienden a 2.701 miles euros.

A 31 de diciembre de 2023, 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 180.581 miles de euros (183.727 miles de euros en el ejercicio 2022). Dichas bases imponibles corresponden a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (177.881 miles euros) y a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (Sociedad Unipersonal) por subrogación tras la fusión (2.701 miles euros), se detallan a continuación:



	Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E.	S.E. Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.
2001	499	-
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
	177.881	2.701

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. En el ejercicio 2023 la Sociedad ha registrado nuevos activos por bases imponibles negativas pendientes de compensar con eventuales beneficios fiscales futuros, por importe de 49.194 miles de euros, por lo que se ha generado un impacto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad en 2023 por un importe de 12.298 miles de euros (en el ejercicio 2022 no se registró ni ninguna variación por este concepto en el activo por impuesto diferido).

El saldo existente a 31 de diciembre de 2023, correspondiente al crédito fiscal registrado en ejercicios anteriores por Correos Express Paquetería Urgente S.A. S.M.E, esto es, 31.317 miles de euros, corresponde a un importe de bases imponibles negativas pendientes de compensar con beneficios fiscales futuros de 125.268 miles de euros (79.216 miles de euros al 31 de diciembre de 2022).

Las bases imponibles negativas, correspondientes a CEP II pendientes de compensación al 31 de diciembre de 2023 ascienden a 1.967 miles de euros (3.334 miles de euros al 31 de diciembre de 2022) de las cuales se encuentran activadas al 31 de diciembre de 2023 1.743 miles de euros (3.110 miles de euros al 31 de diciembre de 2022), y se detallan en el siguiente cuadro:





Año generación	Año vencimiento	BIN's	Compensación	BIN's Pendientes
2017	2023	305	(305)	-
2018	2024	978	(978)	-
2019	2025	1.005	(84)	921
2020	2026	1.046	-	1.046
		3.334	(1.367)	1.967

Las sociedades dependientes CEP y CEP II tributan al 21% en Portugal, y la Sociedad CEP II tiene activadas como bases impositivas negativas 1.967 miles de euros, correspondientes a los ejercicios 2017-2020, entendiéndose los Administradores que se generarán bases impositivas positivas 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 20.883 miles euros que corresponde a las siguientes deducciones: por Innovación Tecnológica (13.017 miles euros), por inversiones en activos fijos efectuadas en Canarias (4.245 miles euros), por inversiones en acontecimientos de excepcional interés público (1.520 miles euros), por reversión

de medidas temporales en virtud de la Ley 16/2012 (817 miles euros), por creación de empleo para personas con discapacidad (1.183 miles euros) y por donaciones a entidades sin fines lucrativos (101 miles euros).

La legislación vigente establece que los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2023, 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 2019. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.





19. Otra información

a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo (*Full Time Equivalent*), en número de empleados, durante los ejercicios 2023 y 2022 era el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Alta Dirección	18	19
Resto plantilla:		
Funcionarios	4.048	5.260
Laborales	46.154	43.062
	50.221	48.341

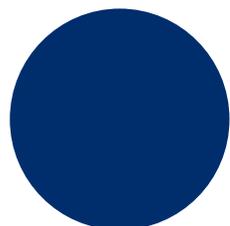
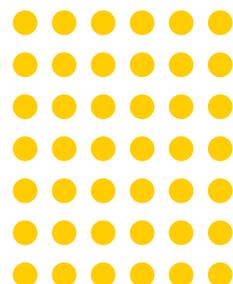
A 31 de diciembre de 2023 y 2022 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2023			Datos a 31/12/2022		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Alta Dirección	11	6	17	14	5	19
Resto plantilla:						
Funcionarios	2.431	1.224	3.654	3.162	1.623	4.786
Laborales	23.006	26.782	49.788	20.800	24.604	45.404
	25.447	28.012	53.459	23.976	26.233	50.208

La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2023 y 2022 era el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Funcionarios	126	158
Laborales	1.067	963
	1.193	1.121





b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2023, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 138.947 miles de euros (140.817 miles de euros en 2022), de los cuales 75.077 miles de euros (58.636 miles de euros en 2022) son derivados de contratos con clientes, 55.555 miles de euros son (79.133 miles de euros en 2022) 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 2023 por los servicios de auditoría de cuentas de Grant Thornton S.L.P. ascendieron a 135 miles de euros sin incluir IVA (201 miles de euros en 2022).

El auditor de cuentas de las Sociedades Dependientes CEP I y CEP II es Carmo & Cerqueira, SROC, siendo los honorarios de auditoría correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023, 14 miles euros sin incluir el IVA, con independencia del momento de su facturación (14 miles de euros al 31 de diciembre de 2022).

Asimismo, los honorarios devengados por servicios no relacionados con auditoría durante el ejercicio 2023 por otras sociedades de la red de Grant Thornton, S.L.P. ascienden a 62 miles de euros (80,4 euros al 31 de diciembre de 2022).





20. Partes vinculadas

a) Sociedades vinculadas

Las sociedades vinculadas con las que las sociedades del Grupo Correos

han mantenido transacciones durante los ejercicios 2023 y 2022 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)
Feirexpo, 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)
Rangel 2 Consumer, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Mozambique	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Angola Expresso e Tránsitos	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 2023 y 2022 son los siguientes:

	Clientes		Proveedores	
	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2022
Grupo Rangel	1.055	1.758	411	559
K-Parcel Company Limited	9.294	10.075	-	-
Grupo SEPI resto	3.420	197	163	-
	13.769	12.030	574	559
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

	Deudas a corto plazo		Créditos concedidos a largo plazo	
	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2022
K-Parcel Company Limited	-	-	-	589
	-	-	-	589

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver Nota 18) son los siguientes:

	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresa grupo	
	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2022
SEPI	22.075	72.665	(939)	(1.595)
	22.075	72.665	(939)	(1.595)



El detalle de los saldos fiscales con SEPI es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2023	
	Deudor	Acreedor
Telecom	-	602
Grupo Correos Express	-	337
Correos:		-
- SEPI Cuota Fiscal	21.765	-
- Retenciones y pagos a cta. 2022	296	-
- Retenciones y pagos a cta. 2023	14	-
Total (Nota 18)	22.075	939

	Saldo al 31/12/2022	
	Deudor	Acreedor
Telecom	-	287
Nexea	959	-
Grupo Correos Express	-	1.308
Correos:		
- SEPI Cuota Fiscal	71.091	-
- Retenciones y pagos a cta. 2021	306	-
- Retenciones y pagos a cta. 2022	309	-
Total (Nota 18)	72.665	1.595





Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI y Grupo Rangel durante los ejercicios 2023 y 2022 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
SEPI	3	-	-	-
Grupo Rangel	2.958	3.908	1.531	1.447
Grupo SEPI resto	1.149	443	657	576
	4.110	4.351	2.188	2.023

	Ingresos Financieros		Gastos Financieros	
	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2022
SEPI	-	-	90	-
K-Parcel Company Limited	9	19	-	-
	9	19	90	-

**b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante**

Los miembros del Consejo de Administración y el personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2023 y 2022 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

- Retribuciones y otras prestaciones de los Administradores y del personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante durante el ejercicio

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2023 por los miembros del Consejo de Administración y del personal de Alta Dirección de la

Sociedad Dominante ascendieron a 1.595 miles de euros (1.601 miles de euros en 2022), de los que 141 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (153 miles de euros en 2022), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) del personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante.

Al 31 de diciembre de 2023 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de Alta Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma, ni esta 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 10 hombres y 4 mujeres.





21. Combinación de negocios

En el ejercicio 2023 la Sociedad Dominante ha realizado una operación de fusión por absorción. Esta fusión se ha realizado por razones de organización interna y economías de escala en la unificación de procesos que permitirá mejorar la liquidez, la solvencia y obtener ventajas competitivas mediante la transformación de la Sociedad absorbida en una Unidad de Negocio dentro de la matriz, y así garantizar la viabilidad y rentabilidad de la actividad principal de Nexea y se ha justificado en el marco de un proceso de reestructuración del Grupo Correos que tiene como objetivo optimizar la operatividad comercial.

Fusión por absorción NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL SA

Con fecha 3 de julio de 2023 se elevó a público el acuerdo de fusión adoptado por los Consejos de Administración de Nexea (sociedad absorbida), Correos (sociedad absorbente), SEPI y autorizado por el Consejo de Ministros. En dicho acuerdo se

acordó la fusión mediante absorción por parte de Correos, de la sociedad Nexea, traspasándose a la sociedad absorbente en bloque la totalidad de sus activos y pasivos, adquiriendo por sucesión universal los derechos y obligaciones de las mismas y con efecto contable del 1 de enero de 2023.

La fusión fue aprobada el 23 de febrero de 2023 por el Consejo de Administración de Nexea basándose en el proyecto de fusión de ese mismo día. El proyecto de fusión no fue depositado en los Registros Mercantiles donde se hallaban inscritas las sociedades participantes en la fusión, ni publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil al amparo de lo establecido en el epígrafe 1 del artículo 42 de la LME.

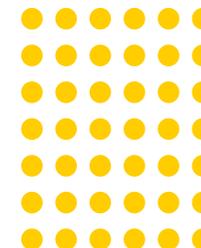
Al tratarse de una fusión de entre sociedades vinculadas, englobada en artículo 31.7 "LME" y el Plan General de Contabilidad, los efectos contables de la misma se han registrado desde el 1 de enero de 2023. Todos los activos y pasivos se han integrado

en la Sociedad absorbente por los valores contables de los mismos en las cuentas anuales consolidadas.

La sociedad Nexea pertenecía en su totalidad al socio único Correos.

Como resultado de la integración, se han generado unas reservas de fusión positivas por importe de 135 miles de euros.

El balance de fusión aprobado de Nexea, de fecha 31 de diciembre de 2022, es el que se muestra a continuación:





ACTIVO	Saldo al 31/12/2022
ACTIVO NO CORRIENTE	5.794.220
Inmovilizado intangible	60.863
Aplicaciones informáticas	60.863
Inmovilizado material	5.669.155
Terrenos y construcciones	3.753.252
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.915.903
Inversiones financieras a largo plazo	60.000
Otros activos financieros	60.000
Activos por impuesto diferido	4.202
ACTIVO CORRIENTE	5.319.205
Existencias	1.268.418
Materias primas y otros aprovisionamientos	1.268.418
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	3.944.896
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	2.818.738
Clientes empresas del grupo y asociadas	92.391
Deudores con empresas del grupo y asociadas	1.008.559
Deudores varios	25.208
Inversiones financieras a corto plazo	47.435
Otros activos Financieros	47.435
Periodificaciones a corto plazo	39.845
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	18.611
Tesorería	18.611
TOTAL ACTIVO	11.113.425





PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Saldo al 31/12/2022	
PATRIMONIO NETO	(11.491.716)	
Fondos propios	(11.633.104)	
Capital	973.842	
Reservas	67.583	
Resultados ejercicios anteriores	(8.738.115)	
Resultado del ejercicio	(3.936.414)	
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	141.388	
PASIVO NO CORRIENTE	18.000.000	
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	18.000.000	
PASIVO CORRIENTE	4.605.141	
Provisiones a corto plazo	23.395	
Deudas a corto plazo	239.208	
Otros pasivos financieros	239.208	
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	1.963.192	
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	2.379.346	
Proveedores	940.745	
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	170.392	
Acreedores varios	1.010.209	
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	56.146	
Otras deudas con las Administraciones Públicas	201.854	
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	11.113.425	



22. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2023 y 2022, así como el balance

de situación y el estado de flujos de efectivo son los siguientes:

	Ejercicio 2023			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.721.575	423.195	(31.725)	2.113.045
Aprovisionamientos	(169.152)	(267.760)	9.611	(427.301)
Compensación SPU	247.301	-	-	247.301
Gastos de personal	(1.583.070)	(78.468)	49	(1.661.489)
Otros resultados	(402.713)	(67.351)	22.262	(447.802)
Resultado antes de impuestos	(186.059)	9.616	197	(176.246)

	Ejercicio 2022			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.567.123	412.222	(16.967)	1.962.378
Aprovisionamientos	(140.201)	(254.330)	6.787	(387.744)
Compensación SPU	114.522	-	-	114.522
Gastos de personal	(1.415.780)	(63.944)	76	(1.479.648)
Otros resultados	(395.881)	(95.617)	2.571	(488.927)
Resultado antes de impuestos	(270.217)	(1.669)	(7.533)	(279.419)



	Saldo al 31/12/2023			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.391.070	59.610	-	1.450.680
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	186.093	-	(181.847)	4.247
Otros activos no corrientes	6.924	1.251	(179)	7.996
Activo por impuesto diferido	53.975	35.328	-	89.302
Activo No Corriente	1.638.062	96.189	(182.025)	1.552.225
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	440.185	111.720	(17.129)	534.776
Otros activos corrientes	22.426	25.657	(24.917)	23.166
Efectivo	274.537	7.423	-	281.960
Activo Corriente	737.148	144.800	(42.046)	839.902
Total Activo	2.375.209	240.988	(224.071)	2.392.127



	Saldo al 31/12/2022			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.389.695	66.851	-	1.456.546
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	193.190	-	(188.552)	4.638
Otros activos no corrientes	6.213	1.287	(168)	7.332
Activo por impuesto diferido	30.045	23.636	-	53.681
Activo No Corriente	1.619.143	91.774	(188.720)	1.522.197
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	517.166	101.553	(14.793)	603.926
Otros activos corrientes	25.272	24.689	(24.677)	25.284
Efectivo	104.259	7.214	-	111.473
Activo Corriente	646.697	133.456	(39.470)	740.683
Total Activo	2.265.840	225.230	(228.190)	2.262.880



	Saldo al 31/12/2023			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	622.679	72.816	(181.847)	513.648
Socios externos	-	420	-	420
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	210.264	54	-	210.318
Patrimonio Neto	832.943	73.289	(181.847)	724.386
Provisiones a largo plazo	45.106	19.952	-	65.059
Pasivos por impuesto diferido	70.088	127	-	70.215
Otros pasivos no corrientes	485.741	15.986	(179)	501.548
Pasivo No Corriente	600.936	36.065	(179)	636.822
Deudas a corto plazo	361.319	1.963	-	363.282
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	541.752	120.423	(17.129)	645.046
Otros pasivos corrientes	38.259	9.248	(24.917)	22.590
Pasivo Corriente	941.330	131.633	(42.046)	1.030.919
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.375.209	240.988	(224.071)	2.392.127



	Saldo al 31/12/2022			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	763.183	41.392	(171.590)	632.985
Socios externos	-	357	-	357
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	216.256	195	1.385	217.836
Patrimonio Neto	979.439	41.944	(170.205)	851.178
Provisiones a largo plazo	41.437	19.864	-	61.301
Pasivos por impuesto diferido	559.275	1.673	(168)	560.779
Otros pasivos no corrientes	86.219	30.266	(18.346)	98.139
Pasivo No Corriente	686.931	51.803	(18.514)	720.219
Deudas a corto plazo	38.137	6.573	-	44.711
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	505.868	114.682	(76.451)	544.100
Otros pasivos corrientes	55.465	10.228	36.979	102.672
Pasivo Corriente	599.470	131.483	(39.472)	691.483
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.265.840	225.230	(228.190)	2.262.880



	Ejercicio 2023			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	(186.059)	9.616	197	(176.246)
Ajustes al resultado	67.201	8.295	1.709	77.205
Cambios en el capital corriente	46.289	(1.992)	13.301	57.598
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	65.464	(5.619)	(15.034)	44.811
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	(7.105)	10.300	173	3.368
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(80.061)	(9.040)	162	(88.939)
Cobros por inversiones	9.428	2.424	(1.713)	10.139
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(70.633)	(6.616)	(1.551)	(78.800)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	240.929	(3.476)	1.358	238.811
Variación de los tipos de cambio	7.087	-	-	7.087
Variación neta del efectivo o equivalentes	170.278	208	-	170.486
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	104.259	7.196	0	111.474
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	274.537	7.423	0	281.960



	Ejercicio 2022			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	(270.216)	(1.669)	(7.534)	(279.419)
Ajustes al resultado	37.582	18.390	17.531	73.503
Cambios en el capital corriente	76.889	12.252	(4.372)	84.769
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	49.188	72	(17.805)	31.455
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	(106.557)	29.045	(12.179)	(89.691)
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(63.946)	(18.304)	8.130	(74.120)
Cobros por inversiones	6.911	4.871	(4.871)	6.911
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(57.035)	(13.433)	3.259	(67.209)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	122.892	(11.984)	8.920	119.828
Variación de los tipos de cambio	7.215	-	-	7.215
Variación neta del efectivo o equivalentes	(33.485)	3.628	-	(29.857)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	137.744	3.587	0	141.331
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	104.259	7.215	0	111.474



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 2023 y 2022 es el siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Inversiones	1.932	3.456
Gastos		
Servicios de protección ambiental	426	318
Costes de gestión ambiental	135	289
Tasas e impuestos medioambientales	845	582
Costes de remediación	59	4
Costes de prevención	895	2.811
Total gastos	2.360	4.004



Durante el ejercicio se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental por importe de 77 miles de euros (108 miles de euros en 2022).

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 2023.



24. Pasivos contingentes

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 Correos 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 a las costas del procedimiento. El día 15 de enero de 2024 se celebró la vista donde se realizaron las conclusiones orales por las representaciones de las partes y se solicitó una diligencia final. Actualmente el procedimiento sigue su tramitación judicial no estando todavía visto para sentencia, por lo que no es posible estimar una cantidad a provisionar. A fecha de formulación de estas cuentas anuales, el riesgo se estima como posible.

Con fecha 17 de noviembre de 2023, la Sociedad Dominante recibió demanda de la mercantil RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, S.L. (en adelante, «RD Post») reclamando el pago de

una indemnización que van desde los 41.401.381 euros (en su importe más elevado) hasta los 4.131.117 euros (en su importe inferior) debido, a su juicio, a una prestación deficiente y defectuosa de servicios postales que tiene contratados con Correos. A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, el procedimiento se encuentra pendiente de que el Juzgado resuelva la declinatoria formulada por Correos y consecuentemente declare si es o no competente para conocer de la demanda de RD POST. El riesgo asociado a la demanda se estima como posible.

Se encuentran actualmente pendientes de resolución judicial las reclamaciones de Correos Express contra resoluciones de la Dirección Provincial de Toledo de la Tesorería General de la Seguridad Social derivadas de expedientes incoados por la Inspección de Trabajo por las que se resuelve tramitar el alta en la Seguridad Social de conductores pertenecientes a empresas proveedoras de CEX y los demás procedimientos vinculados a este principal. (Nota 15). A fecha de formulación de estas cuentas anuales, el riesgo se estima como posible.

25. Hechos posteriores

A juicio de los Administradores de la Sociedad Dominante no se han puesto de manifiesto más hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales consolidadas.





Informe de Gestión Consolidado

- Ejercicio 2023 -

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 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 materializó 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.

A 31 de diciembre de 2022, la Sociedad Dominante participaba al 100% en la filial Nexea Gestión Documental SA (en adelante Nexea).

Ante la delicada situación económico-financiera que tenía Nexea en 2022, los Administradores consideraron que realizar una combinación de negocios donde Nexea fuera absorbida íntegramente por

su Accionista Único Correos, permitirá mejorar la liquidez, la solvencia y obtener ventajas competitivas mediante la transformación de la Sociedad absorbida en una Unidad de Negocio dentro de la matriz, y así garantizar la viabilidad y rentabilidad de la actividad principal de Nexea.

Con fecha 3 de julio de 2023 se elevó a público el acuerdo de fusión adoptado por los Consejos de Administración de Nexea (sociedad absorbida), Correos (sociedad absorbente), SEPI y autorizado por el Consejo de Ministros. En dicho acuerdo se acordó la fusión mediante absorción por parte de Correos, de la sociedad Nexea, traspasándose a la sociedad absorbente en bloque la totalidad de sus activos y pasivos, adquiriendo por sucesión universal los derechos y obligaciones de las mismas y con efecto contable del 1 de enero de 2023.





2. Entorno y tendencias

La incertidumbre económica

Al iniciarse el ejercicio 2023 las previsiones apuntaban a una nueva recesión, en un contexto de inflación persistente, política monetaria restrictiva y graves tensiones geopolíticas. Sin embargo, el comportamiento de la economía mundial, al menos durante el primer semestre, fue mejor de lo esperado, aunque con notables diferencias entre naciones y sin que la amenaza de una nueva crisis se disipara totalmente.

España fue uno de los países de la Unión Europea en los que la evolución habría sido más positiva. El pasado año podría haber cerrado con un crecimiento del PIB del 2,5% (frente al 0,6% europeo), gracias a la aportación de la demanda exterior neta, la recuperación de la inversión empresarial, la creación de empleo, la prolongación de las medidas públicas de apoyo y el aumento del consumo de los hogares, especialmente entre abril y septiembre.

No obstante, en el último trimestre la actividad económica española, al igual que la de Europa, habría comenzado a debilitarse, por la desaceleración del comercio global y una combinación de pérdida de poder adquisitivo de los ciudadanos, endurecimiento de las condiciones de financiación, bajos niveles de confianza y menor competitividad del continente.

Por otra parte, tras cierta inestabilidad de los precios del petróleo en septiembre y octubre, por el recorte de la oferta de crudo y los conflictos en Ucrania y la franja de Gaza, la disminución de la demanda proveniente de las economías avanzadas propició nuevos descensos de los precios energéticos, incidiendo en la reducción de la inflación.

En 2024 se prevé que continúe esa moderación de la inflación, unida a una cierta estabilidad de los tipos de interés y al mantenimiento de la fortaleza del mercado laboral europeo, que contribuirían al incremento de la renta disponible. Si a esto se añade un aumento

de las exportaciones, el PIB del continente podría empezar a recuperarse a partir del primer trimestre del año.

Sin embargo, este pronóstico está aún sujeto a muchas incertidumbres, relacionadas con el ritmo de crecimiento de China, principal cliente de algunas naciones europeas o de una hipotética extensión de los enfrentamientos en Ucrania y Oriente Medio que repercuta en los precios energéticos o logísticos, como evidencia el reciente conflicto en el Mar Rojo.

Mercado postal

El pasado año estuvo marcado en España por la celebración de procesos electorales generales, autonómicos y locales. La movilización extraordinaria de recursos, materiales y humanos, y la solvencia en su gestión demostraron nuevamente el importante rol de Correos en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.

Aunque los volúmenes postales continuaron descendiendo por efecto de la sustitución





electrónica, la creciente demanda de los servicios de proximidad suministrados por las redes de distribución y de oficinas de la compañía continuaron confirmando su potencial de prestar servicios adicionales para las Administraciones, de manera efectiva y eficiente, contribuyendo a aportar soluciones al reto demográfico del país y a la reducción de las brechas financiera y digital.

En este sentido, durante 2023 diversos países abordaron el debate sobre el papel que deben desempeñar en el futuro los operadores postales nacionales. Algunos de ellos impulsaron la modificación de sus normativas, en un doble sentido: reduciendo los niveles de exigencia del servicio postal universal (plazos de entrega más amplios, requisitos de calidad más laxos o incluso su desaparición como obligación, como el caso de Dinamarca), motivado por los cambios en los hábitos sociales, pero también, ampliando la gama de servicios prestados por estos operadores.

Mercado de paquetería

El mercado de paquetería se estabiliza, tras el impulso extraordinario de la pandemia. La contención del crecimiento económico en algunos países europeos tuvo su reflejo en el comportamiento del comercio electrónico y, por ello, de la demanda de paquetería. Una vez alcanzado el pico de ventas en 2021, tras la pandemia, en 2023 los hogares normalizaron sus patrones de consumo, recortando gastos no esenciales y equilibrando las compras *online* y físicas. En consecuencia, el ritmo de incremento de los volúmenes de paquetería también se ralentizó (nuevamente con diferencias entre naciones).

En España, aunque la facturación del comercio electrónico en el segundo trimestre de 2023 (último dato disponible) aumentó un 12,7%, este porcentaje representó la mitad del crecimiento registrado en el mismo periodo de 2022. No obstante, Correos y la filial Correos Express aceleraron el crecimiento de sus volúmenes, pero en un contexto en el que todas las compañías del sector de la paquetería afrontaron elevados costes

y un estrechamiento de los márgenes empresariales, ya de por sí ajustados.

De manera similar, en el país luso, donde opera Correos Express Portugal, en el primer semestre los envíos de paquetería se incrementaron un 14,6%, lo que habría impulsado la actividad de la filial del Grupo, pero en los últimos meses ese crecimiento del sector también se habría debilitado.

En otras naciones europeas, la mayor presión competitiva, junto a los altos costes del combustible y laborales, provocaron el deterioro de los beneficios de algunos operadores postales. La respuesta más generalizada a este escenario desfavorable fue el incremento de precios o la aplicación de suplementos tarifarios vinculados al precio del combustible y, en menor medida, la reducción de empleo.

Como en años anteriores, otra solución fue el crecimiento inorgánico en mercados con alto potencial, como los servicios de logística de la cadena de frío, la tecnología o los servicios relacionados con el sector sanitario. Otras empresas postales, en cambio, efectuaron desinversiones en



negocios más alejados de su principal ámbito de actividad, replanteando sus estrategias de diversificación e internacionalización.

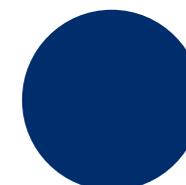
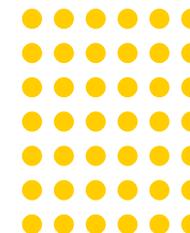
En España, algunas empresas del sector pausaron sus planes de inversión en infraestructuras, por la ralentización del crecimiento del comercio electrónico, así como por la sobrecapacidad de las redes de centros como consecuencia de la pandemia. No obstante, las compañías de paquetería han mantenido las inversiones en soluciones de entrega alternativas al domicilio y en la transición hacia flotas más sostenibles, como una medida que también contribuye a contener los costes del transporte.

La desaceleración del e-commerce en España también impulsó la concentración empresarial, especialmente entre los pequeños operadores de más reciente creación, centrados en la entrega en la última milla y muy dependientes del crecimiento de los volúmenes.

A nivel europeo, en el negocio emergente de las entregas ultrarrápidas, especialmente vinculado a las compras *online*, se produjo también la salida del mercado o absorción

de numerosas compañías, motivada por los bajos márgenes empresariales y por requerir niveles muy altos de inversión con retorno incierto. Además, algunos operadores postales que habían realizado inversiones en este tipo de negocios también acabaron abandonándolos por la baja rentabilidad.

Respecto a las previsiones del mercado español para 2024, se plantean muchas incógnitas. A pesar de que la facturación del sector postal y de paquetería en los últimos meses de 2023 podría revelar que se estaría produciendo una recuperación de la demanda, una posible desaceleración de la economía nacional este año incidiría sobre el comercio electrónico, principal impulsor del negocio de paquetería y logística, ralentizando su ritmo de crecimiento.





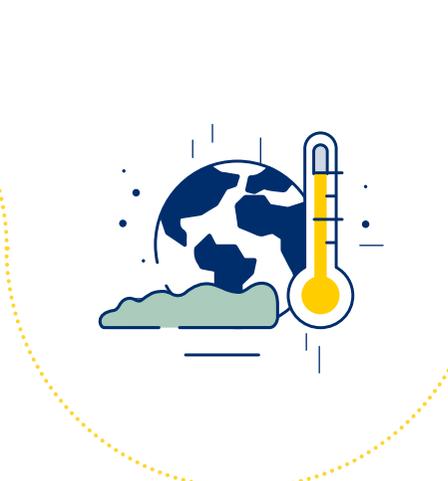
3. Tendencias futuras

En su entorno de negocio, el Grupo Correos identifica diversos elementos con impacto potencial a corto, medio o largo plazo sobre su actividad y sobre los mercados en los que opera. Estas tendencias pueden representar tanto un reto como una oportunidad, de acuerdo con las respuestas estratégicas adoptadas por el Grupo:



Retos económicos

- ▶ Tensiones inflacionistas
- ▶ Encarecimiento del crédito
- ▶ Crisis energética
- ▶ Desaparición de empresas
- ▶ Crisis de suministros
- ▶ Recesión económica y reducción del consumo
- ▶ Diversificación y re-localización de las cadenas de suministro
- ▶ Fondos europeos como catalizadores del crecimiento
- ▶ Colaboración público-privada



Emergencia climática

- ▶ Descarbonización de la economía
- ▶ Logística y movilidad sostenibles
- ▶ Transición energética
- ▶ Economía circular y embalajes sostenibles
- ▶ Resiliencia climática de España y gestión del agua
- ▶ Recuperación de los ecosistemas
- ▶ Eventos meteorológicos extremos
- ▶ Biomateriales y soluciones basadas en la naturaleza
- ▶ Adopción de políticas sostenibles en el sector público
- ▶ Impresión 3D



Desafíos demográficos y sociales

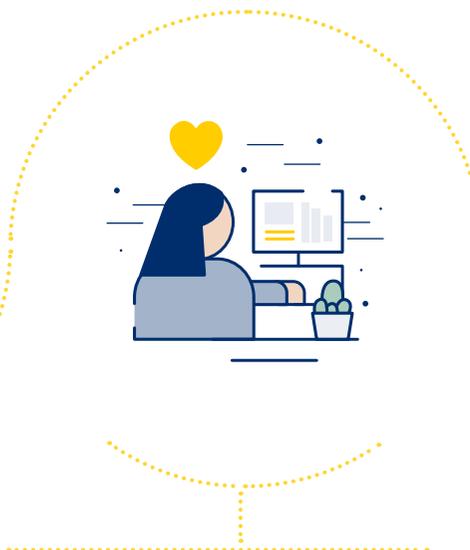
- ▶ Envejecimiento de la población
- ▶ Despoblación rural y pérdida de servicios públicos
- ▶ Urbanismo sostenible, concentración de la población y *smartcities*
- ▶ Aumento de la desigualdad social
- ▶ Brecha digital y financiera
- ▶ Crisis alimentaria y migración
- ▶ Brecha de género e inclusión





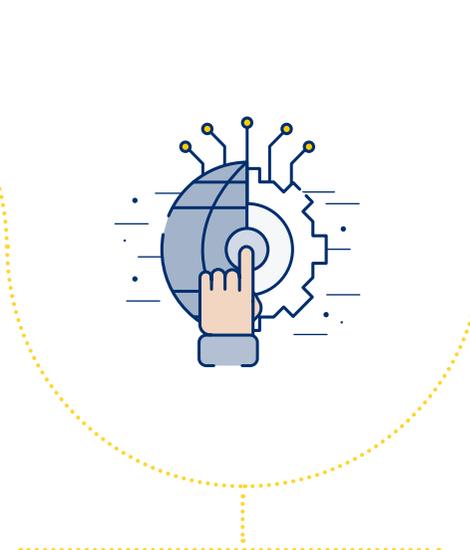
Ciudadanos movilizados

- ▶ Apuesta por el consumo local y sostenible
- ▶ Mayor sensibilidad al precio
- ▶ Consumo activista
- ▶ Cuestionamiento de la globalización
- ▶ Renacimiento del sentimiento de comunidad
- ▶ Demanda de transparencia y sostenibilidad empresarial
- ▶ Desarrollo de la *silver economy*



Compañías resilientes y responsables

- ▶ Teletrabajo y operativa remota
- ▶ Salud, seguridad y bienestar de los empleados
- ▶ Retención del talento especializado
- ▶ Activismo empresarial
- ▶ Innovación abierta
- ▶ Modelo de servificación e intercambio de activos y servicios
- ▶ Finanzas sostenibles
- ▶ Protección de los derechos humanos



Digitalización de la economía y la sociedad

- ▶ Sustitución electrónica de las comunicaciones postales
- ▶ *Blockchain* y *Big Data*
- ▶ *5G*, *IoT* y gemelos digitales
- ▶ Inteligencia artificial
- ▶ *Cloud computing* y *edge computing*
- ▶ Ciberseguridad y privacidad
- ▶ *Quick e-commerce* y omnicanalidad
- ▶ Metaverso y realidad extendida
- ▶ Conducción autónoma, drones y robotización



Evolución regulatoria y geopolítica

- ▶ Cambios regulatorios nacionales e internacionales
- ▶ Incertidumbre macroeconómica
- ▶ Riesgos geopolíticos y conflictos bélicos
- ▶ Transformación del marco fiscal y aduanero
- ▶ Proteccionismo económico
- ▶ Tensiones políticas, polarización y fortalecimiento de las democracias





4. Principales resultados económicos

El Grupo Correos ha cerrado diciembre de 2023 con un EBITDA (Resultado de explotación + Amortizaciones netas de subvenciones + Provisiones + Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado) negativo de -106,1 millones de euros, mejorando en 105,6 millones el registrado en el ejercicio 2022. El resultado después de impuestos es negativo en 120 millones de euros, mejorando en 97 millones el registrado en 2022.

El importe neto de la cifra de negocios acumulado a diciembre 2023 es de 2.113 millones de euros, lo que supone un aumento del 7,7% respecto al ejercicio 2022.

El Grupo Correos cierra el año 2023 con una plantilla de más de 50.000 personas.

5. Gestión de riesgos

La actividad del Grupo Correos 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 riesgos más relevantes se encuentran los riesgos de mercado, operativos, laborales, medioambientales, reputacionales, legales, fiscales o financieros.

El riesgo de mercado obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.

El riesgo operativo y tecnológico responde a la complejidad estructural del Grupo Correos, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en los procesos de distribución y entrega y a los desafíos de la ciberseguridad. Asimismo, el Grupo Correos, como empleador de más de 50.000 profesionales, presenta un riesgo laboral vinculado a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional.

Es también relevante el riesgo medioambiental, por el impacto de la

amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos y reputacional, por cambios imprevisibles en la percepción que los distintos grupos de interés tienen del Grupo Correos.

A estos se añaden, los riesgos legales, derivados de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

Por último, el Grupo Correos está expuesto al riesgo financiero, que incluye:

- ▶ El riesgo de crédito, que se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de las sociedades, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.
- ▶ El riesgo de liquidez, que se refiere a la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago.

- ▶ El riesgo de mercado, que se origina por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los flujos futuros de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. Este incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.
- ▶ La exposición del Grupo Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las operaciones realizadas en divisas distintas a la moneda funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

El detalle de estos riesgos financieros se encuentra explicado en la nota 11.3 de las cuentas anuales consolidadas.

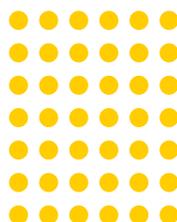


6. Equipo Humano

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 e inclusión, 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.

Al cierre de 2023 el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 50.221 efectivos (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, 48.094 profesionales.



	2023	2022
Efectivos medios (<i>Full Time Equivalent</i>)		
Correos	48.094	46.602
Correos Express	1.900	1.392
Correos Express Portugal	177	149
Correos Telecom	50	46

7. 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 2023.

8. Hechos posteriores

A juicio de los Administradores de la Sociedad Dominante no se han puesto de manifiesto hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales consolidadas.



9. 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.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 18/2012, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2023 y 2022, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	11	20
Ratio de operaciones pagadas	11	19
Ratio de operaciones pendiente de pago	25	37
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados en un periodo inferior al establecido en la normativa	152.837	143.042
Total pagos realizados en un periodo superior al establecido en la normativa	272.718	277.074
Total pagos pendientes	2.434	9.318





2023	Nº de facturas	Miles de euros
Total pagos realizados	81.381	425.555
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	15.951	152.837
% sobre el total de facturas pagadas	20%	36%
2022	Nº de facturas	Miles de euros
Total pagos realizados	83.726	420.116
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	15.556	143.042
% sobre el total de facturas pagadas	19%	34%

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2023.

A lo largo del ejercicio 2023, el Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i por importe de 20.371 miles de euros (28.671 miles de euros en 2022).

10. Estado de Información No Financiera

El "Estado de Información no Financiera 2023 del Grupo Correos" forma parte de este informe de gestión consolidado, el cual se presenta en documento separado y el cual se formula con el presente informe de gestión consolidado.



Declaración del Consejo de Administración

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E., Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO CERRADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, 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 dos 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 110 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2023**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 10 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el **28 de febrero de 2024**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar conformidad a todos los documentos antes mencionados:

En Madrid a 28 de febrero de 2024

PRESIDENTE

D. Pedro Saura García

VOCALES

D. Pedro Enrique Blanco Chinarro	D ^a Dolores Alonso Galgo
D ^a Marta Fano González	D ^a Aida Joaquín Acosta
D ^a Noelia M ^a Gutiérrez Refuerto	D. Juan Pablo Martín de Andrés
D. Carlos Olmo López	D. Jaime Pérez de la Cruz
D. José María Pérez Rosado	D. Alberto Requena Navarro
D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo	D. Tomás Suárez-Inclán González
D. Manuel Esteban Pacheco Manchado	D. Dámaso Riaño López