

Informe anual **2013**

sentir, liderar, lograr, innovar,  
**vocación por el cliente**

*grupo***Correos**



# Índice

- Mensaje del Presidente  Informe anual **2013**
- Nuestro negocio  **01**
- Compromiso con el cliente  **02**
- Compromiso con nuestros empleados  **03**
- Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental  **04**
- Desafíos y objetivos de futuro  **05**
- Gobierno corporativo 
- Cuentas consolidadas del Grupo Correos 
- Índice GRI 
- Alcance, perfil y cobertura del informe anual 

*grupo***Correos**





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual

## Mensaje del Presidente



Es un placer para mí dirigirme a ustedes desde estas páginas, en las que podrán conocer de primera mano los logros del Plan de Acción 100-300-1.500 del Grupo Correos. Un proyecto ambicioso que nació con el propósito de convertirnos en el auténtico referente para todas las comunicaciones físicas, digitales y de paquetería de ciudadanos y empresas.

Durante 2013 hemos superado la mayoría de los retos a 300 días previstos en nuestro Plan para hacer frente a un entorno altamente competitivo y exigente. Correos y las filiales que integran el Grupo, Correos Express (la nueva denominación de Chronoexpres desde abril de 2014), Nexea y Correos Telecom, han realizado un enorme esfuerzo en aras de conseguir los objetivos comunes fijados dentro de cada una de las cinco líneas estratégicas que fundamentan el Plan: diversificación, eficacia comercial, optimización operativa, desarrollo del modelo organizativo e innovación.

En el marco de la diversificación de sus actividades, el Grupo Correos ha aumentado su presencia en el negocio de la paquetería, el segmento con mayor potencial de crecimiento en los próximos años, gracias al empuje del comercio electrónico, sector en el que se ha consolidado como un aliado reconocido.

En 2013, Correos aumentó un 20% sus volúmenes de paquetería y Correos Express también creció en el ámbito de la paquetería urgente. Además, en 2014 se ha configurado

una cartera de productos de paquetería, bajo la denominación comercial "PAQ", que responde a todas las necesidades de plazo de los clientes y constituye la oferta más completa del mercado.

Con el fin de contribuir a la eficacia comercial, hemos potenciando la fuerza de ventas y la atención postventa y apostado por la multicanalidad, creando la unidad Correos Soluciones, para ofrecer servicios a medida con mayor flexibilidad y agilidad, aumentando la colaboración entre las redes comercial y de oficinas, creando un canal de televenta, renovando la web e incrementando la coordinación comercial entre Correos y las filiales.

En definitiva, hemos sentado las bases para un nuevo modelo de relación con nuestros clientes, más orientado a su experiencia con nuestros servicios y a la adaptación a sus necesidades concretas.

Para aumentar la eficiencia operativa hemos reordenado rutas de recogida, adaptado las redes de transporte y distribución, simplificado y mejorado los procesos de admisión, incrementando la capacidad de nuestros equipamientos de tratamiento automatizado. Esto nos permitirá rentabilizar aún más la capilaridad de nuestras redes.

En el ámbito del desarrollo del modelo organizativo y para adaptar la cultura corporativa a las necesidades del Plan de Acción, se ha trabajado todo el año para inaugurar en 2014



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



la Escuela Comercial de Correos, se ha implantado el nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño, se ha realizado una intensa formación en nuevos canales y productos, se ha creado el programa de voluntariado "Correos Solidaridad" y se han abierto espacios y canales para la participación activa de los empleados en los proyectos y la mejora empresarial con sus ideas y aportaciones.

En materia de innovación, con nuestra adhesión a la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), hemos convertido nuestras oficinas en puertas de entrada a la Administración Electrónica, hemos implantado la movilización del sistema de notificaciones telemáticas seguras, que pueden recibirse desde cualquier dispositivo digital y estamos ya preparados para la puesta en marcha de nuevos servicios que combinan lo físico y lo digital, participando de forma importante en la Agenda Digital del Gobierno.

El Grupo Correos ha alineado estos objetivos con sus nuevos valores, redefinidos en 2013 en el marco del proceso de transformación en el que se halla inmerso. La cultura corporativa derivada de estos valores implica "sentir" Correos, como un equipo unido e íntegro que trabaja con entusiasmo y actitud positiva; "liderar", para contagiar pasión y ser un referente; "innovar", anticipándonos a los cambios; "lograr", arriesgando por alcanzar resultados competitivos basados en criterios de rentabilidad, calidad y eficiencia; y, todo ello, mostrando una absoluta "vocación por el cliente", fomentando una cultura de excelencia, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Las actuaciones desarrolladas nos han permitido continuar preparándonos para el futuro, al mismo tiempo que se ha alcanzado un resultado antes de impuestos de 65,4 millones de euros durante el pasado ejercicio.

Nada de lo anteriormente descrito hubiera sido posible sin el gran equipo de personas que forma el Grupo Correos. Más de 53.500 efectivos medios a lo largo del año, que son los verdaderos protagonistas del cambio y cuya labor y esfuerzo quiero agradecer personalmente.

Debemos seguir trabajando a la misma velocidad, con la misma perseverancia, para iniciar la siguiente fase de nuestro Plan con la misma dedicación y entusiasmo que hasta ahora, lo que permitirá al Grupo construir un futuro de éxito. Aún nos queda mucho por recorrer, pero afrontaremos los cambios con la fuerza y el dinamismo necesarios para lograr un Correos excelente, siempre con el cliente como protagonista de nuestra actividad.



Javier Cuesta Nuin



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

# 01

Nuestro negocio

escuchar, decidir, actuar,  
evolucionar, ofrecer, lograr



Mensaje  
del Presidente



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Nuestro negocio

- |   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Así fue 2013: principales hitos y cifras | 09 |
| 2 | Actividad del Grupo Correos              | 14 |
| 3 | Entorno de negocio y estrategia          | 17 |
| 4 | Optimización operativa                   | 20 |
| 5 | Asociaciones y alianzas                  | 24 |

# 01

escuchar, decidir, actuar,  
evolucionar, ofrecer, **lograr**



Mensaje  
del Presidente



**Nuestro  
negocio**



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



El Grupo Correos dispone de los medios más innovadores, las últimas tecnologías y los mejores equipamientos para satisfacer las demandas de los clientes en materia de fiabilidad, rapidez y seguridad de las entregas, de calidad en el servicio y de cobertura en todo el territorio. Todo ello para garantizar el posicionamiento en el mercado postal y de paquetería y desarrollar nuevas líneas de negocio en sectores como las comunicaciones digitales, con gran potencial de crecimiento.

Lograr es basarse en criterios de rentabilidad, calidad y eficiencia. Es adelantarse a los acontecimientos y visualizar escenarios futuros que nos aseguren un crecimiento sostenible.

Lograr significa llegar cada día a 28 millones de hogares y empresas, en los plazos pactados y con la máxima flexibilidad, para llevar a cabo las entregas donde y cuando el cliente desee, para cubrir todas sus necesidades con una cartera de soluciones integrales.





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 1. Así fue 2013

Grupo Correos			
	2011	2012	2013
<b>CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)</b>	2.085,5	1.875,4	<b>1.747,0</b>
Correos			
	2011	2012	2013
<b>CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)</b>	1.946,1	1.739,2	<b>1.605,1</b>
Correos Express			
	2011	2012	2013
<b>CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)</b>	129,2	134,1	<b>134,1</b>
Nexea			
	2011	2012	2013
<b>CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)</b>	13,9	11,4	<b>10,8</b>
Correos Telecom			
	2011	2012	2013
<b>CIFRA DE NEGOCIOS (millones de euros)</b>	7,1	6,5	<b>6,3</b>
Grupo Correos			
	2011	2012	2013
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)</b>	1,9	-6,4	<b>65,4</b>
Correos			
	2011	2012	2013
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)</b>	2,8	-7,5	<b>66,5</b>
Correos Express			
	2011	2012	2013
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)</b>	-6,7	-14,8	<b>-3,4</b>
Nexea			
	2011	2012	2013
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)</b>	-1,5	-2,6	<b>-1,5</b>
Correos Telecom			
	2011	2012	2013
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (millones de euros)</b>	2,3	2,5	<b>2,2</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 1. Así fue 2013

Grupo Correos			
	2011	2012	2013
<b>EMPLEADOS (efectivos medios)</b>	<b>60.459</b>	<b>57.275</b>	<b>54.556</b>
Correos			
	2011	2012	2013
<b>EMPLEADOS (efectivos medios)</b>	<b>58.952</b>	<b>55.775</b>	<b>53.264</b>
Correos Express			
	2011	2012	2013
<b>EMPLEADOS (efectivos medios)</b>	<b>1.269</b>	<b>1.274</b>	<b>1.094</b>
Nexea			
	2011	2012	2013
<b>EMPLEADOS (efectivos medios)</b>	<b>180</b>	<b>171</b>	<b>147</b>
Correos Telecom			
	2011	2012	2013
<b>EMPLEADOS (efectivos medios)</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
Correos			
	2011	2012	2013
<b>Envíos admitidos (millones)</b>	<b>4.065</b>	<b>3.641</b>	<b>3.282</b>
<b>Centros de tratamiento automatizado</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>Centros de admisión masiva</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Puntos de atención</b>	<b>9.617</b>	<b>9.490</b>	<b>9.288</b>
Oficinas	<b>2.379</b>	<b>2.374</b>	<b>2.375</b>
Servicios rurales	<b>7.238</b>	<b>7.116</b>	<b>6.913</b>
<b>Unidades de reparto</b>	<b>1.804</b>	<b>1.835</b>	<b>1.837</b>
<b>Unidades de servicios especiales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>
<b>Vehículos</b>	<b>14.326</b>	<b>14.177</b>	<b>13.977</b>



## 1. Así fue 2013

### Hitos

#### Diversificación

- Crecimiento de más del 20% de los volúmenes de paquetería de Correos.
- Lanzamiento de nuevas soluciones de marketing directo especialmente concebidas para las pymes, como Publicorreo Óptimo y Publicorreo Premium.
- Consolidación del Grupo Correos como aliado reconocido para el sector del comercio electrónico.

#### Eficacia comercial

- Desarrollo de un nuevo modelo comercial, incrementando el número de visitas y potenciando la atención postventa.
- Creación de un canal de televenta.
- Creación de la unidad Correos Soluciones, para ofrecer servicios a medida a los grandes clientes que requieren un socio logístico que contribuya al éxito de su negocio.

#### Optimización operativa

- Simplificación y mejora de los procesos de admisión mediante formularios y etiquetas únicas.
- Creación de la tarjeta de fidelización Más cerca en oficinas.
- Implantación de carros de reparto con soporte publicitario.
- Obtención del certificado ISO 9001 para el servicio de atención al cliente de Correos y el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas, que logró además la calificación de Excelencia por parte de International Post Corporation.





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 1. Así fue 2013



- Renovación de los certificados ISO 9001 e ISO 14001 para las oficinas y los centros de Correos, así como de Correos Express y Nexea. Esta última obtuvo el certificado ISO 27001 en seguridad de la información.
- Cumplimiento del objetivo de reducción del 30% de las emisiones de CO<sub>2</sub>, reportadas por primera vez al Carbon Disclosure Project (CDP).
- Disminución del gasto energético, obteniendo un ahorro económico superior a un millón de euros.

### Modelo organizativo

- Implantación del nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño de Correos para fomentar el desarrollo profesional y la gestión del talento.
- Introducción en la intranet corporativa de los canales Aporta, en el que los empleados realizaron más de 600 propuestas de mejora en el ámbito operativo y comercial, y Colabora, donde se crearon cerca de 350 grupos de trabajo.
- Celebración de jornadas de comunicación en cada una de las siete zonas, para dar a conocer el Plan de Acción a más de 2.600 directivos y responsables de unidades.
- Creación del programa de voluntariado corporativo "Correos Solidaridad" en el que se inscribieron 700 empleados que han colaborado en diversas iniciativas, como la recogida de productos no perecederos para la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- Obtención del reconocimiento de Randstad a Correos como empresa mejor valorada por su atractivo laboral.
- Concesión de los premios "World Mail Awards 2013" y "Corresponsables" al programa Línea verde, por su contribución a la reforestación y la responsabilidad medioambiental.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 1. Así fue 2013

### Innovación

- Puesta en marcha de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE).
- Oferta del sistema de notificaciones telemáticas seguras a través de dispositivos móviles.
- Optimización de la oferta multicanal con la renovación de la web de Correos, que cada mes recibe cerca de dos millones de visitantes.
- Obtención del premio "TNS Fan Page Awards", a la mejor página de Facebook en la categoría de servicios por votación de los fans.





## 2. Actividad del Grupo Correos

El Grupo Correos está integrado por Correos y sus filiales Correos Express (nueva denominación de Chronoexpres desde abril de 2014), Nexea y Correos Telecom, cuyo accionista único es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). El Grupo Correos desarrolla su actividad en el mercado global de las comunicaciones.



### Correos

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es la compañía líder del mercado postal español por la excelencia y fiabilidad de sus servicios y por su oferta comercial, que incluye servicios de comunicación físicos y electrónicos, productos de paquetería, marketing directo, financieros o de telecomunicación, entre otros.

Correos es también el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a 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 en 2011, conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

La Sociedad Estatal es una de las primeras empresas del país por capilaridad y cobertura territorial. Diariamente recorre 671.029 kilómetros, con una flota de 13.977 vehículos, pone a disposición de los clientes 9.288 puntos de acceso a sus servicios (2.375 oficinas postales y 6.913 servicios rurales) y cuenta con 1.837 unidades de reparto ordinario y 99 dedicadas al reparto urgente (unidades de servicios especiales).

En 2013 Correos admitió 3.282 millones de envíos. Frente al descenso de los volúmenes de correspondencia que se está produciendo en los últimos años, los envíos de paquetería gestionados durante el ejercicio aumentaron un 20% por el desarrollo del comercio electrónico, un sector para el que la compañía se ha convertido en un referente.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 2. Actividad del Grupo Correos

### Correos Express

Correos Express es la empresa del Grupo dedicada al transporte urgente de documentos y paquetería de hasta 40 kilogramos, tanto a nivel nacional como internacional, con una experiencia en el sector de más de 20 años.

A principios de 2014 la compañía ha protagonizado un cambio en su denominación, de Chronoexpres a Correos Express, para impulsar la notoriedad de la filial en el mercado de paquetería urgente y remarcar su especialización en entregas con plazos inferiores a 24 horas.

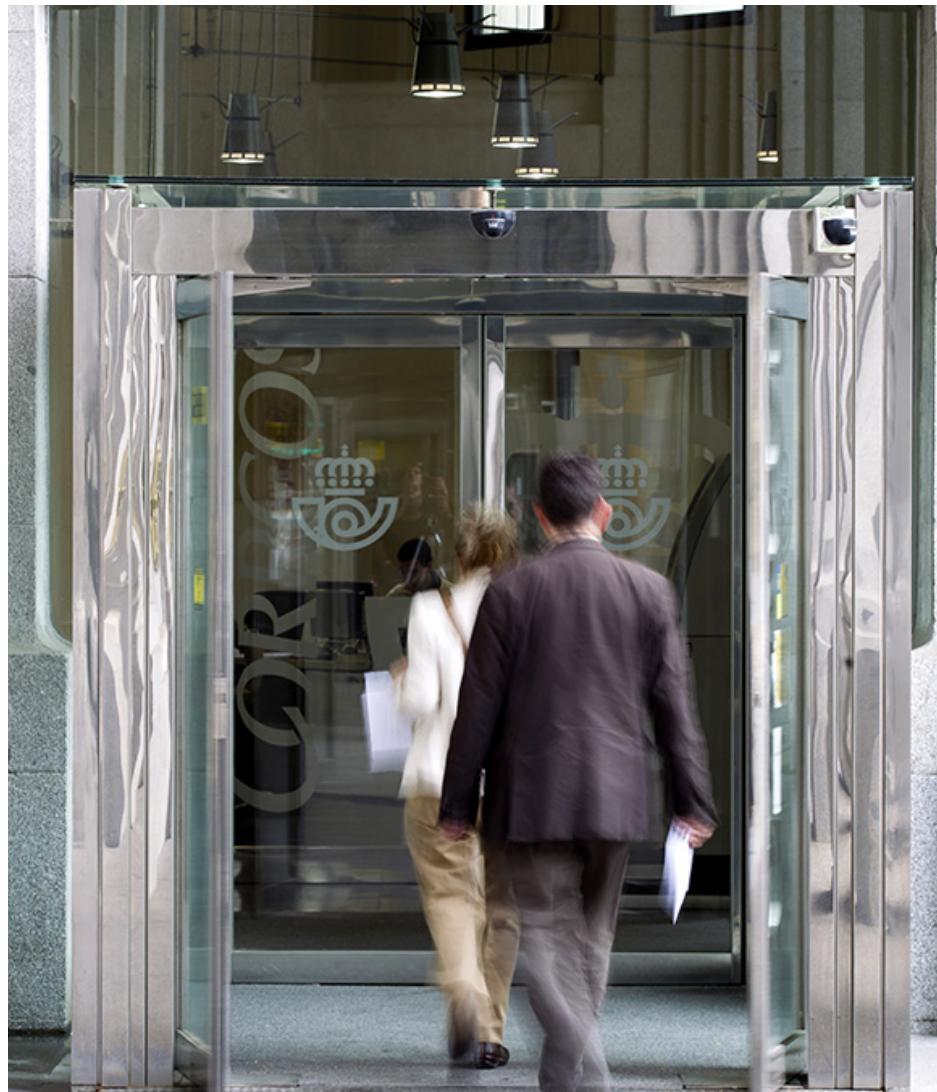
La compañía apuesta por un modelo de negocio basado en una amplia red de delegaciones propias, lo que le permite ofrecer a sus clientes un alto nivel de agilidad en la gestión y de calidad en el servicio. Correos Express incorpora las últimas innovaciones, siendo la única empresa de transporte urgente que dispone de una flota geoposicionada en su totalidad, lo que posibilita un seguimiento permanente del estado de los envíos.

Además de productos urgentes con entrega pactada, tanto nacionales como internacionales, su oferta incluye soluciones logísticas personalizadas para todo tipo de clientes empresariales, incluyendo la logística inversa, además de servicios de valija y otros específicos para el sector óptico y auditológico, en el que Correos Express es el operador de paquetería líder. Esta cartera comercial se complementa con valores añadidos como entrega en sábado, retorno de albarán, reembolso o confirmación electrónica de entrega.



Mensaje  
del Presidente**Nuestro  
negocio**Compromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## 2. Actividad del Grupo Correos



### Nexea

Nexea es la compañía del Grupo especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de las empresas. Sus servicios abarcan desde la consultoría en la elaboración de documentos, la composición, la impresión y ensobrado automático, hasta la manipulación y clasificación, para su posterior depósito en Correos para su distribución. Adicionalmente Nexea ofrece un servicio de tratamiento de devoluciones y de digitalización.

Nexea trabaja para ser el mejor proveedor de referencia y confianza para el tratamiento de los documentos físicos y electrónicos de sus clientes, a un coste competitivo, con eficiencia, calidad y fiabilidad.

La compañía está especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales, prestando servicios a sectores como el de la telefonía, la energía, la banca o las Administraciones Públicas, para los que gestiona la emisión de facturas, recibos, nóminas y todo tipo de comunicaciones transaccionales. En 2013 Nexea gestionó 303 millones de impresiones y 6 millones de digitalizaciones.

### Correos Telecom

Correos Telecom es la filial del Grupo Correos encargada de la gestión de su red de telecomunicaciones, la provisión de servicios tecnológicos y la comercialización de la capacidad excedentaria de las infraestructuras de telecomunicación.

La compañía desarrolla su actividad principal en el mercado de las telecomunicaciones, en el que se especializa en la prestación de servicios de conectividad de alta capacidad, infraestructuras para tendido de cable y cobertura para emisión radioeléctrica, además de la provisión de servicios de red de comunicaciones a las Administraciones Públicas.

Por último, Correos Telecom se encarga del diseño, ingeniería, explotación y desarrollo de proyectos en el ámbito de las tecnologías de la comunicación para las restantes empresas del Grupo Correos.

### 3. Entorno de negocio y estrategia

#### Entorno en el que opera el Grupo Correos

Correos opera predominantemente en el mercado postal, un sector muy competitivo ya antes de su liberalización total en 2011 y, que sin embargo, presenta un alto grado de madurez. Como resultado, experimenta desde hace años un decrecimiento constante de los volúmenes, derivado fundamentalmente del efecto sustitutivo de las tecnologías de la comunicación y los nuevos hábitos de la sociedad.

La situación económica y la reducción de la actividad empresarial han acentuado esta tendencia, incidiendo de forma directa en la demanda de servicios postales tradicionales. Las empresas, principales generadoras de envíos, han adoptado estrictas políticas de ajuste de costes, impulsando las comunicaciones digitales en detrimento de las postales. A ello se suma la creciente concentración de comunicaciones en un menor número de envíos y la reducción de la frecuencia de los envíos transaccionales (facturas, extractos, nóminas...).

El desarrollo de la Administración Electrónica, ámbito en el que España ocupa una posición adelantada con respecto a la media europea, también ha contribuido a la contracción del negocio postal.

Por último, el marco regulatorio actual, definido por la última Ley postal, se encuentra pendiente de desarrollo normativo en aspectos necesarios para asegurar la efectiva sostenibilidad financiera del servicio postal universal y que determinarán, por tanto, la evolución futura del sector.

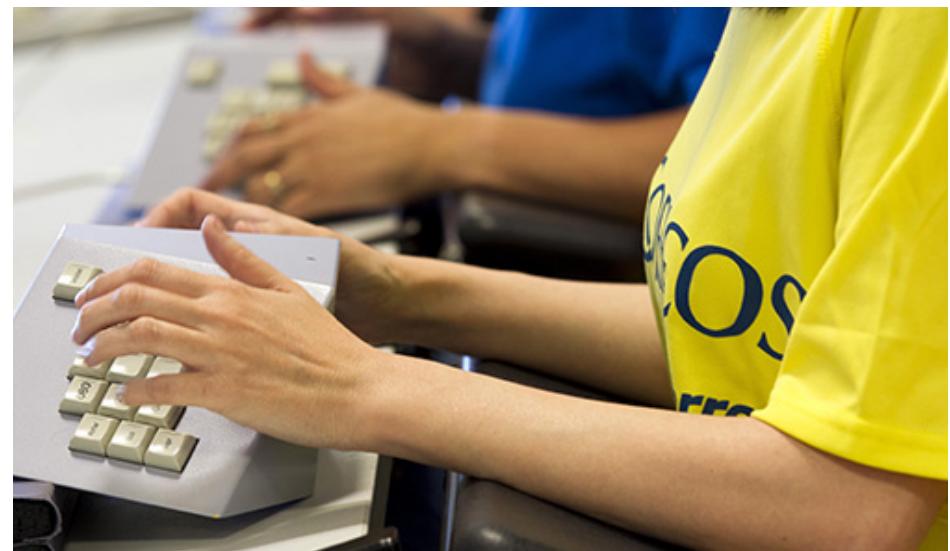
En este entorno de mercado altamente competitivo, Correos ha visto cómo su cuota de negocio ha disminuido paulatinamente en los últimos años (según los datos aportados anualmente por el organismo regulador postal), situándose esa cuota en cifras sensiblemente inferiores a las que presentan otros operadores postales prestadores del servicio postal universal, como el británico o el francés.

Por ello, el Plan de Acción del Grupo contempla, entre sus líneas de actuación, medidas para la retención de los volúmenes postales, mediante una oferta de servicios que combine los soportes físico y electrónico a demanda del cliente y un mayor aprovechamiento de

las fortalezas y la experiencia en la prestación de soluciones de comunicación masiva de la filial Nexea.

Dentro de los ámbitos de actuación de Nexea, en el sector del marketing directo, la tecnología de impresión *full color* ha permitido combinar las comunicaciones transaccionales (facturas, extractos bancarios...) con mensajes promocionales en un solo documento, de forma personalizada, cliente a cliente.

Por ello, Nexea ha diseñado una propuesta de valor diferencial, acorde a estas nuevas necesidades de los clientes, frente a un mercado muy orientado a precios. De este modo, la compañía ha potenciado la calidad (con riguroso cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio), la atención al cliente (con mayor agilidad de respuesta y cercanía) y la seguridad y fiabilidad en la gestión de la información a través de la implantación de ADF (Automated Document Factory).



Mensaje  
del Presidente**Nuestro  
negocio**Compromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

### 3. Entorno de negocio y estrategia

En cuanto al mercado de la paquetería, uno de los más competitivos y atomizados de Europa y que se encontraba en fase de crecimiento hasta el inicio de la crisis económica, las previsiones indican que podría experimentar una nueva eclosión a corto plazo. Entre las causas se encuentran los nuevos hábitos de los consumidores, el aumento de las exportaciones de las empresas españolas y especialmente el desarrollo del comercio electrónico. Este último factor explica la creciente importancia de los segmentos B2C (envíos de empresas a particulares) y C2C (entre particulares) en el conjunto del sector. En este nuevo contexto, la logística y el transporte están llamados a jugar un papel fundamental.

A fin de atender las demandas de diversidad de servicios, flexibilidad y conveniencia en la entrega de estos segmentos, el Grupo Correos dispone de una cartera integral de paquetería con numerosos valores añadidos y amplias redes de admisión y entrega, para toda la cadena de valor del comercio electrónico, desde el vendedor hasta el cliente final.



Con la creación, a principios de 2014, de un portafolio de paquetería coordinado, Correos y su filial Correos Express conforman la oferta más amplia del mercado, con dos redes de distribución independientes y especializadas, para dar respuesta a todas las necesidades de plazo de los clientes. El Grupo Correos continuará avanzando además en ampliar la diversidad de opciones para la entrega y la logística inversa de artículos del e-commerce.

**“Vente-privee siempre ha apostado por un modelo híbrido: por un lado disponemos de plataformas logísticas propias y, por otro, realizamos la entrega al socio en colaboración con operadores locales.” [...] “La colaboración con Correos y las sinergias existentes son muy positivas para ambas empresas.”**

**Vente-privee, cliente del Grupo Correos**

La filial Correos Telecom desarrolla su actividad principal en el ámbito de las telecomunicaciones, un mercado en el que unos pocos operadores detentan la mayor parte de la cuota de negocio. La compañía presta servicios de red de comunicaciones a estas empresas, ofreciéndoles el alquiler de canalizaciones, conductos y emplazamientos, mediante un modelo de negocio de competencia y colaboración simultánea.

### 3. Entorno de negocio y estrategia

No obstante, la actividad principal de Correos Telecom está centrada en proveer servicios a las Administraciones Públicas. En el ámbito de desarrollo de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), es previsible que el sector público se decante por la contratación de soluciones integrales de telecomunicaciones, por lo que será fundamental alcanzar alianzas y sinergias con otras empresas del sector para la prestación de estos servicios.

#### Estrategia y objetivos

En 2012 el Grupo Correos definió una nueva estrategia de negocio para los próximos años cuyas directrices se plasmaron en el Plan de Acción 100-300-1.500. Este Plan es una hoja de ruta que está permitiendo al Grupo adaptarse con mayor agilidad a los cambios en el entorno competitivo y en las demandas de los clientes, así como prestar un servicio con la máxima calidad, asegurando así la sostenibilidad futura.

La transformación del Grupo Correos impulsada por el Plan de Acción se configura en torno a cinco líneas estratégicas, que se sustentan a su vez en siete ejes de actuación, en los que se enmarcan todas las acciones que las empresas del Grupo están llevando a cabo en las distintas líneas de negocio.

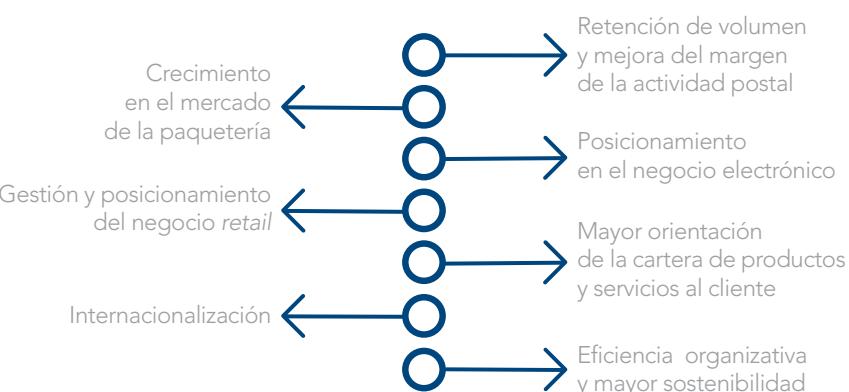
Para el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción, el Comité de Estrategia del Grupo Correos se encarga de establecer las medidas prioritarias, revisar y definir las líneas de actuación y planificar los recursos necesarios. La Oficina de Proyectos de Transformación funciona como una unidad transversal a todo el Grupo, integrada por equipos multidisciplinares, que coordinan, apoyan y facilitan la ejecución de las acciones.

#### 5 líneas estratégicas



Plan de Acción  
100-300-1.500  
grupoCorreos

#### 7 ejes de actuación





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 4. Optimización operativa

### Mejora de la admisión, tratamiento y distribución de Correos

Dentro de su Plan de Acción, el Grupo Correos ha identificado un conjunto de líneas de actuación cuyo objetivo último es contribuir a la optimización operativa. Entre esas medidas, Correos ha trabajado en 2013 en la simplificación de los procesos de admisión; la reordenación de centros y rutas de transporte; y el aprovechamiento del potencial de los equipamientos de clasificación automatizada y redes de distribución.

Para contribuir a la mejora de la admisión, se ha procedido a reordenar las unidades de admisión masiva, encargadas de gestionar los envíos masivos de grandes clientes, trasladando sus procesos a las oficinas postales. Asimismo, se ha desarrollado un modelo de admisión integrado por medios electrónicos entre Correos y Nexea, que facilita la admisión de las comunicaciones procedentes de los grandes clientes de la filial.

La red de oficinas ha introducido también nuevos impresos únicos para envíos registrados que simplifican los trámites de admisión para clientes con contrato y particulares, además de aumentar la eficiencia operativa y optimizar los procesos.

De igual modo, la implantación de la etiqueta única para correspondencia y paquetería, que incorpora un código de barras con toda la información sobre el envío y sustituye la estampación del sello de franqueo pagado, permite un mayor control y agilidad del proceso. Este proyecto piloto desarrollado en seis oficinas se extenderá al resto de la red durante 2014.

En tercer lugar, se ha dotado a las oficinas de los equipamientos de digitalización necesarios para la prestación del servicio de Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), con el que los ciudadanos pueden enviar sus comunicaciones a las Administraciones en formato digital, con todas las garantías y comodidad, desde los establecimientos postales.

En los últimos años Correos ha mejorado la eficiencia operativa, incrementando el tratamiento automatizado de los envíos y suprimiendo procesos manuales. De esta forma, el porcentaje de envíos susceptibles de ser clasificados de manera automatizada ha ascendido hasta el 94%.

En 2013 la Sociedad Estatal disponía en sus 17 centros de tratamiento automatizado, distribuidos por todo el territorio, de 43 líneas para la clasificación automatizada de correo normalizado, 14 para el correo no normalizado (*flat*), 17 para el procedente de buzones y 12 equipamientos adicionales para el tratamiento de la paquetería.

Durante el ejercicio, Correos ha abordado la reorganización de los centros de clasificación para adecuarlos a la nueva estructura territorial de siete zonas y avanzar en la línea de optimización operativa. Por ello, se ha realizado una concentración de los procesos de clasificación postal en los 17 centros de tratamiento automatizado. De este modo se reduce el tratamiento manual, se amplía el uso de los equipamientos disponibles, se libera a las unidades de reparto de tareas de clasificación y se aumenta con ello la eficiencia operativa y la calidad de la distribución.





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 4. Optimización operativa

Asimismo, se ha aumentado la gama de productos susceptibles de tratamiento automatizado, utilizando las configuraciones de los equipamientos ya existentes, extendiéndose a cartas certificadas normalizadas, envíos admitidos en buzones de la red de oficinas y envíos de tamaño no normalizado (*flat*) con destino a Baleares.

En cuanto a la paquetería, se ha incrementado el volumen de envíos clasificados por medios mecanizados con el nuevo equipamiento del centro de admisión masiva (CAM2) de Barcelona y se ha incorporado la clasificación automatizada de las cartas internacionales certificadas de importación con formato paquete. A esto se añade el control de la admisión masiva de las notificaciones normalizadas de grandes clientes y la clasificación de las devoluciones a clientes.

La compañía ha puesto en producción el nuevo centro de tratamiento de Colón, para la clasificación automatizada de envíos ordinarios y certificados con destino a la ciudad de Barcelona y a Hospitalet de Llobregat. Estas instalaciones realizan la clasificación de 281.000 envíos ordinarios diarios hasta nivel de sección de reparto y de 75.000 por código postal.

**Correos ha recibido el “Premio Excelencia 2013” otorgado por la revista *Dirigentes*, en la categoría de Vanguardia, por ser la empresa postal pionera en implantar un sistema para el control de los envíos mediante tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID).**

En 2013 se incorporaron 1.202 nuevos medios de transporte. A 31 de diciembre, la red de transporte de Correos estaba integrada por 13.977 vehículos, 13.056 de ellos propios. Esta flota incluye además 197 medios de transporte ecológicos.

La reconfiguración de los centros de tratamiento ha conllevado la necesaria adecuación de las rutas de transporte. En total, se han reordenado 265 rutas provinciales para alinearlas con el nuevo modelo productivo. Además, se ha procedido a la optimización de las rutas de recogida de buzones, logrando una reducción de costes del 58,2%, por encima del objetivo fijado del 50%.

Asimismo, se han rediseñado los enlaces aéreos y/o marítimos con Canarias y con Ibiza, lo que ha permitido ampliar las ventanas horarias de tratamiento en el destino, contribuyendo a la mejora de los plazos de entrega de los envíos.

Correos realiza la distribución en todo el territorio a través de 1.837 unidades de reparto ordinario, 99 unidades de servicios especiales (distribución urgente) y 6.913 servicios rurales.

A fin de adaptar las redes de distribución a las nuevas necesidades del negocio, se ha iniciado la migración de las tareas de reparto de algunos productos normalizados, desde las unidades de servicios especiales a las de reparto ordinario, de modo que las primeras puedan especializarse en la entrega de paquetería y envíos voluminosos.

Otra de las medidas de optimización implantadas en las unidades de distribución es la inclusión de un soporte publicitario en los carros de reparto, que se convierten así en un medio idóneo para promocionar productos y servicios, tanto de Correos como de cualquier cliente.

Por último, con el desarrollo de la prueba de entrega electrónica, que sustituye al aviso de recibo impreso, se ha mejorado la usabilidad de los productos registrados y se han eliminado procesos manuales, mejorando la entrega y facilitando la integración tecnológica con el cliente.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 4. Optimización operativa

**“Nuestra relación con Correos es fundamental como socio, para poder llevar a cabo nuestra misión. Aparte de preparar el envío, la campaña, los manipulados, necesitamos un socio fiable para que todo esto llegue a destino e incluso para que nuestros clientes [...] retornen la información con franqueos en destino o cualquier tipo de apartado postal”.**

**Cibeles Mailing, empresa comercializadora de Correos**

### Nuevas tecnologías aplicadas a la operativa de Correos Express

Al igual que Correos, en 2013 la filial Correos Express ha incorporado tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) a sus procesos productivos, para el control de los envíos y la mejora de la calidad de entrega.

Igualmente, la compañía ha instalado en su centro de transportes de Madrid un nuevo equipamiento para la clasificación automatizada de envíos de formato sobre y pequeños paquetes, incorporándose el proceso de contenerización de mercancías inferiores a 3 kg. Esta inversión, que permite la gestión de entre 6.000 y 9.000 objetos por hora, aumenta la eficiencia y mejora la información y la trazabilidad de los envíos.

Correos Express ha estrenado también instalaciones logísticas en Jerez de la Frontera, con cerca de 2.000 metros cuadrados de superficie productiva, y en Santa Cruz de Tenerife, con más de 850 metros cuadrados. Asimismo, se ha llevado a cabo la instalación de un circuito cerrado de televisión en 12 delegaciones, así como la adecuación del centro de control situado en el centro de transportes de Coslada (Madrid), para aumentar la seguridad e integridad de los envíos.

Por último, durante 2013 se ha ampliado a 1.026 el número de oficinas de Correos que ofrecen los productos de Correos Express, facilitando a los clientes un mejor acceso a la oferta comercial de la filial.

### Reorganización de los procesos de Nexea

Las actuaciones realizadas por Nexea durante el ejercicio se han orientado a alcanzar una mayor eficiencia operativa y seguridad en la producción de las comunicaciones de nuestros clientes. Una muestra de ello es la renovación de equipos de ensobrado, tecnológicamente más avanzados, que permiten la instalación de ANV (Account Number Verification) asegurando la trazabilidad documento a documento en todo el proceso productivo, y la optimización de los flujos de trabajo.

Asimismo, la filial ha desarrollado a través de un proyecto piloto, un software para la integración de intermediarios, que permite incrementar las sinergias operativas dentro del Grupo facilitando el proceso de admisión.

Finalmente, Nexea puso en producción el nuevo centro de contingencia de Chamartín, dentro del alcance de la certificación ISO 27001 en gestión de seguridad de la información, obtenida en 2013.



Mensaje  
del Presidente



**Nuestro  
negocio**



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 4. Optimización operativa

### Gestión de servicios de telecomunicación de Correos Telecom

Una de las actividades fundamentales de Correos Telecom es proporcionar apoyo a los proyectos de tecnologías de la información desarrollados por las restantes empresas del Grupo.

Por ello, la compañía ha colaborado en los planes del Grupo Correos destinados a optimizar la gestión de los servicios de telecomunicación (telefonía fija y móvil, datos y soporte), la explotación de los sistemas informáticos y de los centros de procesamiento de datos, y la integración tecnológica con grandes clientes del sector del comercio electrónico o de las telecomunicaciones, además de contribuir a la creación de nuevos servicios de valor añadido, como la prueba de entrega electrónica o el retorno enriquecido de información.



## 5. Asociaciones y alianzas

El Grupo Correos mantiene diversos convenios de colaboración y acuerdos con entidades e instituciones, con el fin de desarrollar proyectos de interés común e intercambiar experiencias y conocimientos en diferentes ámbitos.

En el panorama internacional, Correos pertenece a la Unión Postal Universal (UPU), el principal foro de colaboración de los operadores postales mundiales, que desarrolla

funciones de asesoramiento y mediación, establece normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para la mejora de la calidad del servicio. Correos preside el Grupo de Gastos Terminales y respalda los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas, a través de su participación en la Comisión de Cooperación y Desarrollo.

La Sociedad Estatal forma parte también de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), cuya misión es fortalecer la integración regional y la modernización del sector postal; de la Asociación de Operadores Postales Públicos Europeos (PostEurop), estando presente en su Comité de Dirección; y de International Post Corporation (IPC), que engloba a operadores postales de Europa, Norte América y el Pacífico Sur, y en el que la compañía está integrada, entre otros, en el Comité de Gestión del proyecto eCIP. Asimismo, participa en otros organismos como la Unión Postal por el Mediterráneo (PuMED o EuroMED), creada en 2011 bajo el auspicio de la UPU.

La Sociedad Estatal es uno de los operadores postales presentes en la alianza comercial Kahala Post Group (KGP), junto a los correos de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Singapur, Reino Unido y Francia, para fomentar la calidad y eficiencia de los servicios de correo y paquetería urgente.

Asimismo, Correos es una de las empresas asociadas a *Corporate Excellence-Centre for Reputation Leadership*, un laboratorio de ideas conformado por grandes compañías españolas, para profesionalizar la gestión integrada de los intangibles, así como contribuir al desarrollo de la reputación y la construcción de marcas fuertes.

La compañía también respalda iniciativas vinculadas a sus valores corporativos como el trabajo en equipo, el esfuerzo y la tenacidad. Es por ello que ha promocionado y asociado su imagen a la de la selección española de balonmano.

En cuanto a las filiales del Grupo, Correos Express participa en la Organización empresarial de logística y transporte (UNO). Por su parte, Correos Telecom es miembro de entidades como AMETIC (Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales).





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



**Compromiso  
con el cliente**



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



# 02

## Compromiso con el cliente

calidad, atención, flexibilidad,  
excelencia, integridad, vocación  
por el cliente



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Compromiso con el cliente

- |   |                                    |    |
|---|------------------------------------|----|
| 1 | Oferta comercial del Grupo Correos | 28 |
| 2 | La calidad como principal objetivo | 37 |

# 02

calidad, atención, flexibilidad,  
excelencia, integridad, vocación  
por el cliente

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocio**Compromiso  
con el cliente**Compromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

La vocación de Correos por el cliente implica caminar a su lado, aportando respuestas ágiles a sus requerimientos y desarrollando una cultura de excelencia, basada en los principios de honestidad, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Para ello, ha implantado una nueva orientación comercial dirigida a alcanzar una mayor eficacia, para ofrecer a los clientes soluciones innovadoras, adaptadas a todas sus necesidades de negocio o de comunicación personal, ha incrementado la flexibilidad y la calidad del servicio, estableciendo nuevos canales que garantizan una atención más personalizada, y ha adaptado la cartera y las relaciones comerciales a cada segmento, para trasladar las fortalezas del Grupo a todos sus clientes.

La definición de los procesos comerciales a través de una planificación comercial multicanal ha permitido definir modelos de relación con los clientes de acuerdo a los distintos segmentos identificados.



## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Nueva orientación comercial

Como parte del eje estratégico del Plan de Acción del Grupo Correos, orientado a una mayor eficacia comercial, en 2013 se han llevado a cabo diversas iniciativas encaminadas a aumentar la flexibilidad, la coordinación y el potencial comercial de las cuatro empresas.

Esta redefinición del modelo comercial se ha basado fundamentalmente en dos líneas de actuación. La primera es el refuerzo de la multicanalidad, con la creación del canal televenta y la mayor colaboración entre la red de oficinas y la red comercial para una gestión más integral de los clientes. De esta forma, se habilita un modelo de coordinación que fomente y permita el encaminamiento de las oportunidades comerciales al canal más óptimo.

La segunda está orientada a la mayor eficiencia a través de las siguientes medidas:

- Configuración de un nuevo modelo comercial, basado en la separación de las funciones comerciales y de postventa para lograr una mayor especialización y eficiencia en ambas actividades. Ello ha permitido optimizar el dimensionamiento de la fuerza comercial a la vez que incrementar en más de un 30% la actividad comercial dirigida al cliente final.
- Establecimiento de una gestión comercial de cercanía, basada en la reasignación territorial de los gestores comerciales y la redefinición de la incentivación.
- Definición de un modelo de relación para cada segmento de clientes y de planificación comercial.

El nuevo modelo comercial está concebido para dar soporte especialmente a las unidades de negocio que prestan servicios a sectores como el del comercio electrónico o las pymes. Para ello ha incidido en la coordinación comercial y operativa de Correos con las filiales, a través de medidas como un plan de formación conjunto para los gestores comerciales o la optimización de la información proporcionada por los sistemas CRM para una mejor asignación de cuentas. Con todo ello, el Grupo Correos adapta su oferta y atención comercial a la evolución de las necesidades de sus clientes.

### Servicios integrales de comunicación

En el mercado postal actual la mayor parte de los envíos son generados por empresas y Administraciones Públicas, de modo que el tráfico postal procedente de clientes particulares es escaso. De ahí que las empresas que compiten con el Grupo Correos en este sector centren su actividad en el segmento de los grandes clientes, que permite aprovechar economías de escala y cuyas necesidades de distribución suelen concentrarse en lugares de elevada densidad de población.

Correos, en cumplimiento de la misión de servicio público encomendada, atiende las necesidades de comunicación tanto de empresas y Administraciones como de los ciudadanos, asegurando una plena cobertura territorial y accesibilidad a los servicios postales.

#### Comunicaciones transaccionales

Las grandes compañías, especialmente de sectores como el bancario, de telecomunicaciones o de servicios, generan un volumen elevado de comunicaciones transaccionales (facturas, extractos, informes periódicos a clientes, etc.), ya sea por su alto número de clientes o por la propia naturaleza de su negocio.

Algunas de estas empresas muestran una tendencia creciente a digitalizar este tipo de comunicaciones, sustituyendo así los envíos postales. Esta política previsiblemente continuará en 2014 y se extenderá a otras compañías de *utilities* y a las Administraciones Públicas. Para atender estas necesidades, Correos dispone de soluciones integrales de comunicación, que combinan el formato físico y electrónico, complementadas por la oferta de la filial Nexea.

En 2013 la filial ha enfocado su estrategia en lograr un mayor posicionamiento y diferenciación en un mercado altamente competitivo y basado en la reducción de precios. Nexea, con su propuesta de valor integral, es el proveedor de soluciones que permite cubrir todas las necesidades de los clientes para la gestión de sus comunicaciones, desde la consultoría documental hasta la distribución, garantizando a través de la tecnología la trazabilidad, documento a documento, en todo el proceso y a un precio altamente competitivo.

## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Notificaciones

Tanto las empresas como las Administraciones Pùblicas requieren servicios de comunicación fehaciente o con carácter legal para sus comunicaciones de mayor relevancia, bien por el tipo de contenido, bien por la necesidad de constancia del destinatario o de la fecha del envío. Además de los productos postales registrados y el burofax (tanto en su versión física como digital), Correos ofrece el sistema de notificaciones telemáticas seguras.

Este servicio electrónico, que desde 2013 está también disponible en cualquier dispositivo móvil –iOS o Android- con la misma seguridad y validez legal, permite el cumplimiento de la notificación de los actos administrativos a ciudadanos y empresas con pleno valor jurídico. Los comunicados son puestos a disposición de los interesados en un único buzón electrónico, independientemente del emisor, lo que facilita la relación entre la Administración y los ciudadanos.

Asimismo, Correos ofrece a las diferentes Administraciones Pùblicas valores añadidos como la prueba de entrega electrónica, que ya utilizan la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla, el Servicio de Gestión Tributaria de Huelva o el Instituto de Consumo.

**“No podríamos comunicarnos con los ciudadanos si no fuera a través de Correos”.  
Valoramos “la seguridad y el hecho de ser una gran empresa en la que podemos confiar”. “Necesitamos que nuestro servicio se preste con mucha calidad” por lo que “hemos añadido todas las seguridades que Correos nos ha recomendado”.**

**Dirección General de Tráfico, cliente de Correos**





## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Soluciones de paquetería

El comercio electrónico se ha convertido en el principal impulsor del mercado de paquetería empresarial. Aunque el efecto de la recesión económica aún persiste en la evolución de este sector, las previsiones contemplan una recuperación de la actividad en los próximos años claramente vinculada a la generalización de las compras a través de Internet y, especialmente, de las transacciones transfronterizas.

Así, el segmento de envíos B2C es el que está presentando una evolución más dinámica por el incremento de los compradores *online*. Este tipo de clientes requiere opciones de entrega más flexibles y convenientes. En el ámbito internacional se aprecia un aumento de la demanda de plazos de entrega más amplios, debido a que los clientes se orientan en mayor medida a servicios de precio inferior.

En este contexto, Correos ha continuado adaptando su oferta de productos y servicios a las necesidades de las empresas y los particulares, incorporando nuevos valores como la entrega en día y en franja horaria determinados.

Correos también ofrece nuevas soluciones específicas para atender las demandas del sector del comercio electrónico, como el servicio de logística inversa, que permite hacer la devolución de una compra realizada a través de Internet con total comodidad, depositando el artículo en cualquier oficina postal. Esta prestación facilita la efectividad de una de las fases más determinantes de la compra *online*, convirtiendo a la compañía en una extensión de la cadena de valor de cualquier tienda. Por su amplia cobertura y sus extensas infraestructuras, Correos cuenta con un gran potencial logístico que es un referente para las empresas de este mercado en crecimiento.

**“Correos es un operador con una larga trayectoria y experiencia, que se ha sabido adaptar muy bien a las nuevas necesidades del mercado ofreciendo competitividad, tecnología, flexibilidad y alta cobertura logística al mismo tiempo”.**

#### Rakuten España, cliente de Correos

Para dar a conocer su oferta de servicios de paquetería y, especialmente, las soluciones destinadas al sector del comercio electrónico, Correos y Correos Express participaron, entre otros, en los siguientes eventos y foros comerciales:

- “eShow”. En este encuentro profesional celebrado en Madrid y Barcelona, Correos tuvo la oportunidad de entregar el premio a la mejor logística de una empresa emprendedora en e-commerce y el correspondiente a la categoría Gold.
- II edición del programa “Impulsando Pymes”, que incluyó la celebración de sesiones en 12 ciudades, para compartir conocimientos y estrategias de negocio con pequeñas y medianas empresas, con el fin de mejorar su eficiencia y productividad.
- “Expo E-Commerce 2013”.
- “Foro Internet Meeting Point 2013”.
- “Congreso Internacional de Optometría, Contactología y Óptica Oftálmica” (OPTOM) y “Expoóptica Salón Internacional de Óptica y Optometría”.

## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

Asimismo, Correos desarrolló acuerdos de colaboración con diversos sectores para facilitar el acceso de las pymes al e-commerce, así como con los propietarios de albergues del Camino de Santiago, para facilitar a los peregrinos el envío de paquetes.

En el ámbito internacional, la Sociedad Estatal participa en el programa eCIP, desarrollado en el seno de International Post Corporation, para el diseño de productos y servicios que cubran las distintas necesidades de vendedores y compradores del e-commerce transfronterizo. Asimismo, la compañía forma parte de distintos grupos de trabajo en la Unión Postal Universal relacionados con la potenciación de este sector, así como en la alianza Kahala Post Group.

Correos ha incrementado la captación de clientes internacionales, especialmente de este sector, a través del canal de inyección directa que ha alcanzado un incremento importante de la actividad.

### Nueva cartera de servicios de paquetería del Grupo

En el primer trimestre de 2014 el Grupo Correos presentó su nueva oferta de paquetería integral y cambió la marca de Chronoexpres por Correos Express, que se mantiene como la filial del Grupo especializada en servicios urgentes, con plazos inferiores a 24 horas, a través de tres servicios: Paq 10 (con entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente), Paq 14 (antes de las 14:00 horas) y Paq 24 (en menos de 24 horas). La cartera de paquetería se completa con los servicios de Correos, Paq 48 (la nueva marca de Postal Exprés), con entrega en menos de 48 horas, y Paq 72 (la nueva denominación de Postal 48/72), en menos de 72 horas.

Cada una de estas opciones se puede complementar con atributos como la entrega en sábado, en grandes superficies, el retorno de albarán firmado, la gestión del documento único aduanero (DUA) o la logística inversa. Los productos de Correos Express tienen, además, valores añadidos como la recogida a domicilio, gestión proactiva de incidencias, prealertas por sms y/o correo electrónico, entrega con gestión o con recogida, multibulto, entrega a portes debidos, prueba de entrega electrónica, cobro de reembolsos, entrega exclusiva al destinatario y gestión aduanera completa (exportaciones e importaciones).

Con el cambio de marca de Correos Express y la reordenación del portafolio de paquetería, el Grupo Correos ofrece la gama más amplia de cobertura de servicios garantizados del mercado, para responder a todas las necesidades de plazo de los clientes.



Correos Express enriquece su propuesta para los profesionales y las empresas con productos para el ámbito internacional, toda vez que las exportaciones son vitales para las empresas españolas. La compañía ofrece Internacional Express, un servicio aéreo urgente puerta a puerta con cobertura mundial, así como Internacional Estándar, un servicio terrestre más económico con cobertura europea.

## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Marketing directo

Las compañías dedicadas al marketing directo, la publicidad y el negocio editorial están reduciendo sus comunicaciones como consecuencia de la crisis económica y el impacto tecnológico en sus sectores. Por ello, la distribución efectiva es esencial en las campañas de captación y retención de clientes, para maximizar su impacto y ratio de efectividad comercial.

Correos asegura dicha distribución efectiva y, además, ayuda a los clientes en las fases previas de la preparación, asesorándoles en la correcta definición y localización del público objetivo, la normalización de direcciones, el diseño y personalización de las creatividades o la elección del canal más adecuado.

La oferta del Grupo para este sector se complementa con la cartera de servicios de Nexea, la filial especializada en la gestión integral de las comunicaciones de empresas,



que incluye en su oferta el diseño y la planificación de los envíos publicitarios. La prestación del servicio desde el inicio de la cadena de valor a través de Nexea posibilita la gestión informatizada de los envíos, distribuidos posteriormente por medios físicos o electrónicos a demanda del cliente, en función de sus destinatarios.

Desde 2013, entidades financieras y empresas de gran distribución han comenzado a probar también los envíos publicitarios sin dirección con análisis de geomarketing, obteniendo resultados exitosos en sus campañas.

En el ámbito del marketing directo existe una tendencia al incremento de los envíos más volumétricos, que contienen muestras físicas, y una necesidad de mayor flexibilidad en el formato, con objeto de llevar a cabo comunicaciones con creatividades más innovadoras. Por ello, Correos ha creado dos nuevos productos de *mailing* personalizado: Publicorreo Óptimo y Publicorreo Premium.

- Publicorreo Óptimo es una solución adecuada para cualquier tipo de necesidad, y muy especialmente, para las de los profesionales autónomos y pymes, con umbrales más flexibles en el peso por envío (hasta 800 gramos) y el número de envíos mínimos por remesa (100).
- Publicorreo Premium está pensado para las comunicaciones publicitarias con creatividades más innovadoras, que requieren una mayor flexibilidad en sus formatos, dimensiones, peso y número de envíos.

Estos productos fueron presentados a través de la campaña Correos MKD ([www.correosmkd.com](http://www.correosmkd.com)), con el lema "Somos directos".

Correos quiere contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico mientras que vela por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores. Por esta razón está asociado a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), entidad sin ánimo de lucro integrada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales. Las comunicaciones comerciales de todos los miembros han de cumplir unas normas basadas en el Código de Prácticas Publicitarias de la *International Chamber of Commerce*.



## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Oferta en las oficinas

Las oficinas de Correos ponen al alcance de los clientes una amplia cartera comercial con productos postales, parapostales, filatélicos, financieros y de telecomunicación. De este modo, se convierten en puntos de atención multiservicio en los que los ciudadanos pueden resolver cada vez más gestiones.

Las oficinas postales se han convertido en puerta de entrada a la Administración Electrónica, mediante la adhesión a la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE). Esta plataforma permite a los ciudadanos presentar, desde la red de establecimientos de Correos, sus solicitudes, escritos y comunicaciones en formato digital, dirigidos a la Administración General del Estado, la Comunidad de Madrid, el gobierno de Canarias y muchas otras entidades que se están suscribiendo a este sistema.

### Tarjeta de fidelización

En 2013 Correos ha implantado la tarjeta Más cerca, en un programa piloto con 1.000 pequeñas empresas. Este instrumento de relación con los clientes permite conocer mejor las preferencias de los usuarios habituales de las oficinas, de modo que se les pueda ofrecer productos y servicios más personalizados, así como promociones especiales. De este modo, a partir de 2014 esta tarjeta de fidelización podrá incluir ventajas y convertirse también en un medio de prepago.

**Con Correos tenemos “una buena relación. Llevamos más de diez años trabajando con ellos” “como proveedores de servicios de envíos y recepción de correspondencia”.**

**luriscar, cliente de oficina y usuario de la tarjeta Más cerca**





## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

Uno de los servicios más utilizados en las oficinas es el pago de recibos de compañías suministradoras de servicios básicos, de telecomunicaciones y otros. En 2013 siete empresas más se han adherido a esta opción, que en los últimos años ha crecido de forma significativa.

Las oficinas son también un punto de venta de diversos productos de conveniencia y de servicios de telecomunicaciones como televisión digital y analógica, telefonía fija, recargas y tarjetas prepago de telefonía móvil, telealarmas o conexión a Internet. En 2013 se inició la comercialización de productos electrónicos y servicios de Internet de alta velocidad de nuevos proveedores.

### Servicios financieros

BanCorreos es la marca del Grupo Correos dedicada a la prestación de servicios bancarios en la red de oficinas, como agente Deutsche Bank. BanCorreos ofrece, junto a la capilaridad, cercanía y amplitud de horarios de la red postal, una oferta especialmente adaptada a los clientes de las oficinas.

Asimismo, la Sociedad Estatal mantiene un acuerdo con Western Union para la prestación del servicio "Dinero en minutos", que permite enviar remesas a más de 190 países. La compañía cuenta además con otras opciones para la transferencia de dinero como el giro postal o el giro urgente internacional.

### Buzón de vacaciones

En 2013 se inició la comercialización del servicio de buzón de vacaciones, que posibilita la custodia temporal de correspondencia en la oficina de referencia de los clientes que se ausenten por vacaciones u otro motivo, durante un tiempo que puede oscilar entre una y catorce semanas. El usuario, que a su regreso recibe todos los envíos en su domicilio o en la oficina según su opción, se beneficia así de una mayor comodidad y seguridad.

### Servicios electrónicos

La oficina postal virtual ([www.correos.es](http://www.correos.es)) es el canal de acceso *online* a la oferta comercial de Correos, tanto para el entorno físico como electrónico, incluyendo toda la cartera de productos postales, notificaciones, paquetería, telegramas y burofaxes y soluciones digitales como el Apartado Postal Electrónico, Tu Sello, el sistema de notificaciones telemáticas seguras o el servicio de Filatelia *Online*.

El portafolio de servicios electrónicos incluye también aplicaciones para dispositivos de movilidad, como Correos eCard, con la que los clientes pueden enviar tarjetas postales físicas desde smartphones y tabletas hasta el buzón del domicilio del destinatario. Asimismo, Correos Info es una aplicación gratuita para dispositivos móviles que permite la consulta de códigos postales, la localización de oficinas y la búsqueda de envíos registrados.



## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Correos Soluciones

A finales de 2013 se creó Correos Soluciones, una unidad destinada a dar respuesta a la demanda de agilidad, flexibilidad e innovación por parte de los clientes empresariales.

Su función es satisfacer de forma integral las necesidades detectadas, cuando éstas no puedan ser cubiertas por los procesos, productos y servicios actuales, a través del diseño y desarrollo de soluciones a medida, con las que el Grupo se integra en la cadena de valor del cliente.

Desde su puesta en marcha se han analizado más de 30 peticiones de servicios por parte de grandes clientes en distintos ámbitos: gestión de campañas publicitarias, comercio electrónico, logística inversa o recogida de firma en contratos, entre otros.

### Actividad filatélica

La actividad filatélica de Correos incluye la propuesta de emisión, la distribución y la comercialización de sellos y otros signos de franqueo como sobres y tarjetas, así como la promoción del coleccionismo.

En 2013 se pusieron en circulación 97 emisiones y se editaron los libros filatélicos *Valores en el tiempo*, *Camino sobre el río* o *Navidad sin fronteras*, en el que se incorporaron por primera vez ejemplares de nueve países europeos, así como el estuche numismático dedicado al Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial.

La Sociedad Estatal ha mantenido la colaboración con la Real Academia Hispánica de Filatelia en su labor de difusión de la historia postal. Para promover el coleccionismo, la compañía ha participado en la organización de ferias y exposiciones filatélicas nacionales e internacionales como Exfilna (León), Juvenia (Alicante), Colecciona-Barcelona, Madrid-Cibeles, el Salón de d'Automne (París), o China International Collection Expo 2013 (Pekín).

Correos también contribuye a dar a conocer el coleccionismo infantil y juvenil, a través de las exposiciones escolares organizadas por la Federación Española de Sociedades Filatélicas (FESOFI) en toda España. En 2013 cerca de 23.000 alumnos participaron en

esta iniciativa, en la que se incorporó como novedad el envío gratuito de ejemplares de Tu Sello (el servicio *online* que permite diseñar y solicitar sellos personalizados) a los ganadores de los concursos de dibujo celebrados en el ámbito de este programa.

El pasado ejercicio, los sellos conmemorativos dedicados a las catedrales de Burgos y León obtuvieron el primer y tercer premio del *Grands Prix de la Philatélie*, otorgado a los mejores sellos calcográficos emitidos en la Unión Europea.





## 1. Oferta comercial del Grupo Correos

### Comercialización de infraestructuras de telecomunicación

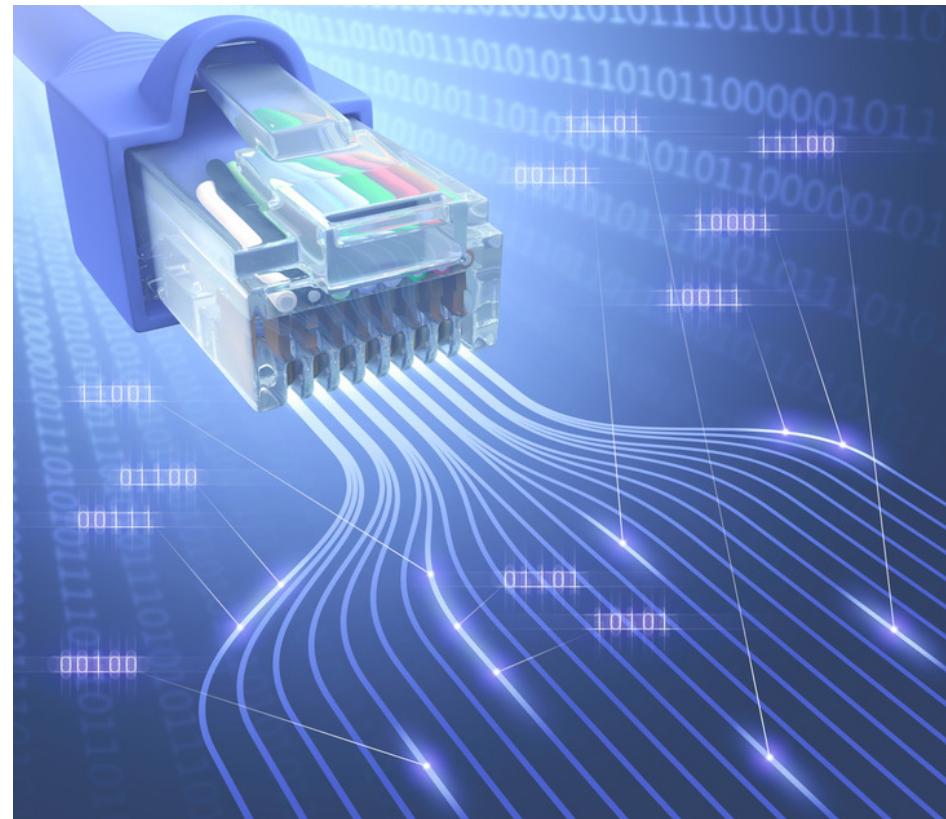
Debido a la actual situación económica y a la restricción en los proyectos de inversión de las empresas, Correos Telecom cuenta actualmente con una oportunidad de negocio en la comercialización de la capacidad excedentaria de las amplias infraestructuras de telecomunicación del Grupo a los operadores de telecomunicaciones que necesitan reforzar y mejorar su red, limitando al máximo la obra civil y las inversiones.

La filial está especializada en servicios de conectividad de alta capacidad (circuitos ópticos xWDM, xGbps, xFibChannel, etc.), infraestructura para tendido de cable y coubición para emisión radioeléctrica (red móvil, radio, TDT, etc.). En 2013 Correos Telecom registró un incremento tanto en la cartera de clientes como en el número de contratos para el alquiler de este tipo de recursos.

Asimismo, la compañía está explorando posibles sinergias con empresas especializadas en servicios *cloud, hosting y housing* para la provisión de circuitos de gran capacidad.

En el ámbito de desarrollo de CORA (Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas), la compañía está desarrollando una propuesta de valor para atender las necesidades de servicios de telecomunicaciones del sector público, de acuerdo al nuevo marco tecnológico que adopte la Administración General del Estado en el seno de esta iniciativa.

En 2013 Correos Telecom asistió a ferias y encuentros sectoriales como "SIMO", "Meeting Point 2013", "Expo Cloud", "Aslan", "Socinfo" o "CommScope", donde promocionó sus servicios y participó de las últimas novedades tecnológicas.



## 2. La calidad como principal objetivo

### Calidad en la entrega

Correos, como operador designado para prestar el servicio postal universal en España, persigue el adecuado cumplimiento de su misión de servicio público de acuerdo a unos principios de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad.

La normativa postal establece unos requerimientos en cuanto a la regularidad y la calidad de la entrega de los productos que integran el servicio postal universal. Correos evalúa de forma continua el grado de cumplimiento de estos objetivos y las posibles áreas de mejora mediante el sistema SPEX, que monitoriza el proceso postal desde el depósito hasta la entrega al destinatario.

Este modelo de medición está certificado conforme a la norma UNE-EN 13850 "Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase". Esta certificación ha permitido que el órgano regulador del mercado pueda emplear sus resultados para su propia evaluación del cumplimiento de la calidad de entrega por parte de Correos.

	2011	2012	2013
<b>CALIDAD EN PLAZO DE LA CARTA ORDINARIA</b>			
D+3 (objetivo 93%)*	96,7%	96,3%	96,5%
D+5 (objetivo 99%)*	99,2%	99,1%	99,1%

\*Objetivos fijados por R.D. 503/2007, de 20 de abril.

En el caso de Correos Express, la calidad de sus principales productos con plazo de entrega garantizado fue del 95,7% (envíos con entrega antes de las 10:00 horas), del 95,0% (antes de las 14:00 horas) y del 96,4% (en 24 horas), respectivamente.





## 2. La calidad como principal objetivo

### Atención al cliente

El Grupo Correos trabaja para garantizar un adecuado servicio y atención a sus clientes. Alcanzar este objetivo supone desarrollar una escucha activa de sus demandas, para conocer su grado de satisfacción, detectar aquellas áreas en las que se puede mejorar y ofrecerles los productos y servicios más adaptados a sus necesidades.

	Correos			Correos Express		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES*</b>	<b>211.808</b>	<b>176.601</b>	<b>169.487</b>	<b>193.620</b>	<b>194.490</b>	<b>176.876</b>
Quejas	82.217	60.021	50.022	1.237	1.049	1.727
Reclamaciones	129.591	116.580	119.465	192.383	193.441	175.149

\*El dato de reclamaciones de Correos en 2013 ha sido ajustado según el nuevo método de contabilización, por lo que no es comparable con los de años anteriores.

El Grupo Correos apuesta por un permanente contacto y diálogo con el cliente a través de diversos canales de comunicación participativos, para dar respuesta a sus necesidades informativas y a sus requerimientos comerciales. Además del canal telefónico, a través del cual se atendieron 1,2 millones de llamadas, Correos cuenta con otros sistemas de atención y comercialización de productos y servicios.

#### Canal web

Con el objetivo de llegar a un mayor número de clientes y aumentar la interacción con ellos, Correos estrenó en 2013 una nueva web, orientada al apoyo de la estrategia comercial, con una imagen y una estructura renovadas. Durante el ejercicio, este canal recibió 163.518 consultas y casi 90.000 nuevos usuarios se registraron, con lo que el número total ascendió a 818.681.

El diseño, multiidioma y multiplataforma, facilita el acceso a la información y contratación de los servicios, y la optimización de los canales de venta permite impulsar la oferta *online*. Para llevar a cabo esta transformación se involucró a los empleados en la revisión

de sus contenidos mediante el desarrollo de un proyecto de gamificación, con 1.700 participantes, 50.000 propuestas de mejora y 700 premios en juego.

#### Canal televenta

El pasado ejercicio Correos también creó su nuevo canal de televenta, que permite a pymes y autónomos concertar visitas con gestores comerciales y directores de oficina o realizar contratos por teléfono, según el volumen de paquetes enviados.

La apertura de este nuevo canal de relación con los clientes supone un paso más en la estrategia corporativa de aumentar la eficacia comercial y la orientación al cliente.

#### Redes sociales

A través de sus perfiles en Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Flickr o YouTube, Correos da a conocer sus novedades comerciales, noticias empresariales y acciones de responsabilidad social corporativa, desarrolla promociones y establece un diálogo directo con los clientes para conocer sus opiniones o requerimientos.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio

**Compromiso con el cliente**

Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual

## 2. La calidad como principal objetivo

En la red social Facebook, la compañía ha realizado campañas promocionales sobre servicios como Tu Sello (7.939 clics) o Correos eCard (32.836 clics). Por su parte, Twitter, un canal utilizado prioritariamente para la atención al cliente, ha registrado un incremento de seguidores del 30%, y en diciembre de 2013 superaba los 9.000 fans. En la encuesta de satisfacción realizada, los seguidores puntuaron esta atención con un índice de 8,49 sobre 10.

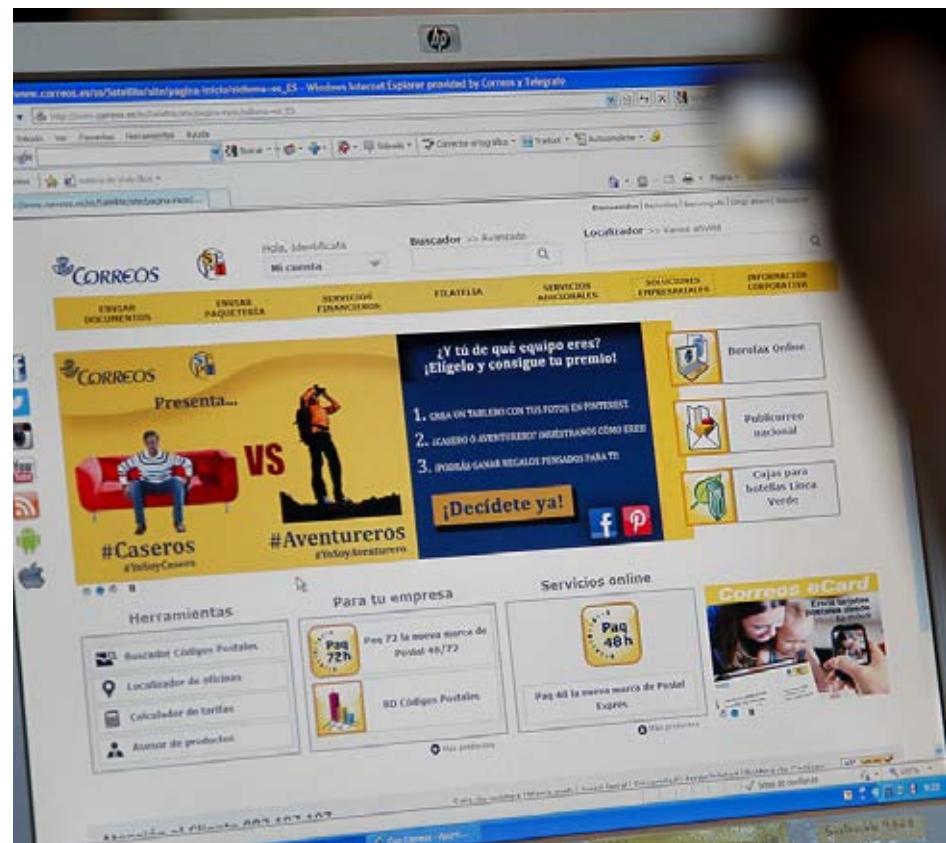
La Sociedad Estatal, adecuándose a la inmediatez de estos canales, gestiona las solicitudes de información o las incidencias que los clientes le plantean a través de las redes sociales en un tiempo que no excede los 30 minutos.

Esa calidad en la atención ha convertido a Correos en una marca con gran prestigio en las redes sociales. Por ello, la compañía obtuvo el premio "TNS Fan Page Awards", a la mejor página de Facebook en la categoría de servicios por votación de los fans. Además, Socialbakers situó a la compañía en el top 10 de las empresas con más dedicación a sus fans en esta misma red social.

	Correos		
	2011	2012	2013
<b>SEGUIDORES EN LAS REDES SOCIALES</b>			
Facebook	5.552	18.673	48.151
Twitter	3.864	6.244	9.707
LinkedIn	1.317	3.050	4.424
<b>ACTIVIDAD EN LAS REDES SOCIALES (FOTOGRAFÍAS/VÍDEOS)</b>			
Instagram	76	98	665
Flickr	280	350	379
Youtube	16	25	248

## Certificaciones y reconocimientos

Los sistemas de gestión de la calidad implantados por las empresas del Grupo Correos están basados en el modelo de excelencia internacionalmente reconocido EFQM y permiten aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización.





## 2. La calidad como principal objetivo

La Sociedad Estatal ha adoptado voluntariamente las siguientes normas internacionales que aplica a diversos aspectos de su gestión y operativa:

- UNE - EN 13850 Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega (calidad en plazo), extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.
- UNE - CEN/TR 15472 Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.
- UNE - EN 14012 Calidad del servicio. Mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización.
- UNE - EN ISO 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- UNE - EN ISO 14001 Gestión ambiental.
- UNE - EN ISO 9001 Gestión de la calidad. Estos últimos certificados fueron renovados por Correos con el siguiente alcance:
  - > Todos los procesos llevados a cabo en los 17 centros de tratamiento (admisión masiva, clasificación de envíos postales, control y registro, etc.).
  - > La comercialización de servicios postales, de telecomunicación, parapostales y financieros, así como la admisión, pretratamiento y entrega de productos postales en toda la red de oficinas.
  - > El servicio de atención al cliente.

Asimismo, Correos Express y Nexea renovaron también la certificación ISO 9001 de todos sus centros.

Nexea obtuvo además las certificaciones ISO 27001 en seguridad en la información y PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*). Por su parte, Correos Telecom

tiene implementados todos sus procedimientos basados en metodología ITIL. La mayor parte de su personal está certificado en esa normativa y en ISO 20000 y PMP.

Correos	2011	2012	2013
<b>Certificaciones ISO 9001</b>			
Centros de Correos certificados	2.274	2.392	2.394
Porcentaje del total	45%	47%	48%
Centros de Correos Express certificados			
53	52	52	
Porcentaje del total	100%	100%	100%
Centros de Nexea certificados			
0	2	2	
Porcentaje del total	0%	100%	100%

### Calificación de Excelencia para el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas

En 2013 el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas obtuvo la calificación de Excelencia a los procesos operativos y de calidad por parte de International Post Corporation (IPC), tras superar la auditoría necesaria. El galardón destacó como aspectos clave la organización y coordinación entre las diferentes áreas de trabajo, el uso de las tecnologías más avanzadas y la rigurosa operativa, que garantiza la liquidación en plazo de más de 200 operaciones diarias de recepción y entrega de vuelos.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



**Compromiso  
con nuestros  
empleados**



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



# 03

Compromiso con nuestros empleados

crecer, formar, conciliar,  
comunicar, sentir

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Compromiso con nuestros empleados

- |   |                                |    |
|---|--------------------------------|----|
| 1 | Correos lo forman las personas | 43 |
| 2 | Política de recursos humanos   | 46 |

# 03

crecer, formar, conciliar,  
comunicar, sentir

## 1. Correos lo forman las personas

Correos lo conforman más de 50.000 personas, por lo que es una de las primeras empresas españolas por número de empleados. El capital humano es el motor de la compañía que, consciente, promueve la creación del mejor entorno laboral posible para las personas que la integran.

Esas personas encarnan precisamente uno de los valores de Correos: sentir. Sentir Correos es hacer suyas las necesidades de la organización, emprender retos con entusiasmo, como un equipo unido e íntegro, y mostrarse orgullosos por formar parte de esta empresa.

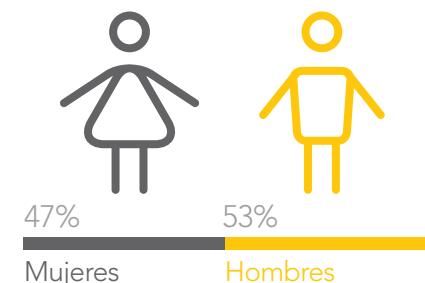
El potencial de todos ellos, trabajando a diario en una red con una amplia capilaridad, permite a Correos responder de forma competitiva, ágil y con garantía de calidad a los compromisos adquiridos con todos sus grupos de interés y, especialmente, con sus clientes.

La Sociedad Estatal continúa fomentando la estabilidad laboral. En 2013, el porcentaje de empleo indefinido alcanzó el 81%, incrementándose en un punto porcentual respecto a 2012. De los 53.264 efectivos medios, el 36% era personal funcionario y el 64% empleados con contrato laboral. La proporción de mujeres era de un 48% frente al 52% de hombres.

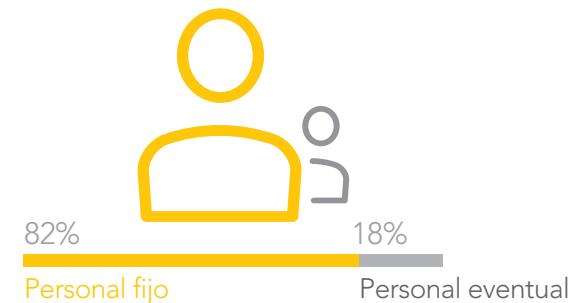
En cuanto a las filiales del Grupo Correos, Correos Express contaba con 1.094 efectivos medios (71% hombres y 29% mujeres); Nexea con 147 (59% hombres y 41% mujeres); y Correos Telecom con 51 (84% hombres y 16% mujeres).

Correos mantiene un diálogo continuo con las organizaciones sindicales presentes en los órganos representativos de gobierno. Las condiciones del personal laboral de Correos y de las filiales están regidas por sus respectivos convenios colectivos y, en el caso del personal funcionario de Correos, por el acuerdo general del personal funcionario. Estos convenios se adecúan a las disposiciones contenidas en la legislación laboral española en lo relativo a organización del trabajo, plazos de comunicación de cambios organizativos, movilidad, representatividad de los trabajadores o igualdad, entre otras cuestiones.

### Plantilla del Grupo Correos por género



### Plantilla del Grupo Correos por relación laboral



Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## 1. Correos lo forman las personas

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>EFFECTIVOS MEDIOS (FTE)</b>	<b>58.952</b>	<b>55.775</b>	<b>53.264</b>	<b>1.269</b>	<b>1.274</b>	<b>1.094</b>	<b>180</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
Mujeres	27.752	26.532	25.434	354	366	312	77	78	61	10	9	8
Hombres	31.200	29.243	27.831	915	908	782	103	93	87	48	46	43
<b>EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO</b>										NA	NA	NA
% de empleados (con contrato laboral)	61%	63%	64%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA

\* Los datos de Correos Express en 2013 han sido ajustados al nuevo sistema de cómputo de efectivos, por los que no son comparables con los de años anteriores.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>EFFECTIVOS TIPO DE CONTRATO Y SEXO</b>	<b>58.952</b>	<b>55.775</b>	<b>53.264</b>	<b>1.269</b>	<b>1.274</b>	<b>1.094</b>	<b>180</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
<b>Personal indefinido</b>	<b>47.137</b>	<b>44.826</b>	<b>43.339</b>	<b>1.207</b>	<b>1.204</b>	<b>1.042</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>141</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
Mujeres	20.459	19.981	19.675	334	339	293	68	72	59	10	9	8
Hombres	26.677	24.844	23.664	873	865	749	96	92	82	48	46	43
<b>Personal eventual</b>	<b>11.815</b>	<b>10.950</b>	<b>9.925</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mujeres	7.292	6.550	5.758	20	27	19	9	6	1	0	0	0
Hombres	4.523	4.399	4.167	42	43	32	7	1	5	0	0	0
<b>EFFECTIVOS TIPO DE JORNADA Y SEXO</b>	<b>58.952</b>	<b>55.775</b>	<b>53.264</b>	<b>1.269</b>	<b>1.274</b>	<b>1.094</b>	<b>180</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
<b>Jornada completa</b>	<b>57.622</b>	<b>54.424</b>	<b>51.806</b>	<b>991</b>	<b>993</b>	<b>944</b>	<b>179</b>	<b>170</b>	<b>145</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>
Mujeres	26.791	25.570	24.413	250	263	242	76	77	59	10	9	8
Hombres	30.832	28.854	27.393	741	730	702	103	93	87	48	46	43
<b>Jornada parcial</b>	<b>1.329</b>	<b>1.351</b>	<b>1.458</b>	<b>278</b>	<b>281</b>	<b>150</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mujeres	961	962	1.021	104	103	70	1	1	2	0	0	0
Hombres	369	389	438	174	178	80	0	0	0	0	0	0

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## 1. Correos lo forman las personas

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO</b>	58.952	55.775	53.264	1.269	1.274	1.094	180	171	147	58	55	51
<b>Directores/subdirectores</b>	51	50	48	7	6	7	5	5	5	1	1	1
Mujeres	8	7	6	1	1	1	2	2	1	0	0	0
Hombres	43	43	43	6	5	7	3	3	4	1	1	1
<b>Técnicos y mandos intermedios</b>	6.629	6.372	7.055	169	172	151	24	18	17	55	52	48
Mujeres	2.016	2.031	2.556	42	53	44	8	8	7	8	7	6
Hombres	4.613	4.341	4.499	127	119	107	16	10	9	47	45	42
<b>Administrativos</b>	1.615	1.455	1.277	315	292	251	18	18	16	2	2	2
Mujeres	746	690	633	172	221	193	15	13	12	2	2	2
Hombres	869	765	644	143	71	58	3	5	4	0	0	0
<b>Operativos</b>	50.657	47.898	44.884	778	804	685	133	130	110	0	0	0
Mujeres	24.983	23.804	22.240	148	91	74	52	55	40	0	0	0
Hombres	25.675	24.094	22.645	630	713	611	81	75	70	0	0	0

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>ÓRGANOS GOBIERNO POR SEXO %</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mujeres	29%	27%	27%	33%	0%	0%	33%	0%	0%	25%	0%	0%
Hombres	71%	73%	73%	67%	100%	100%	67%	100%	100%	75%	100%	100%
<b>ÓRGANOS GOBIERNO POR EDAD %</b>	ND	100%	100%	100%	100%	100%	ND	100%	100%	ND	100%	100%
<30 años	ND	0%	0%	0%	0%	0%	ND	0%	0%	ND	0%	0%
30-50 años	ND	47%	47%	57%	70%	33%	ND	86%	50%	ND	100%	100%
>50 años	ND	53%	53%	43%	30%	67%	ND	14%	50%	ND	0%	0%

## 2. Política de recursos humanos

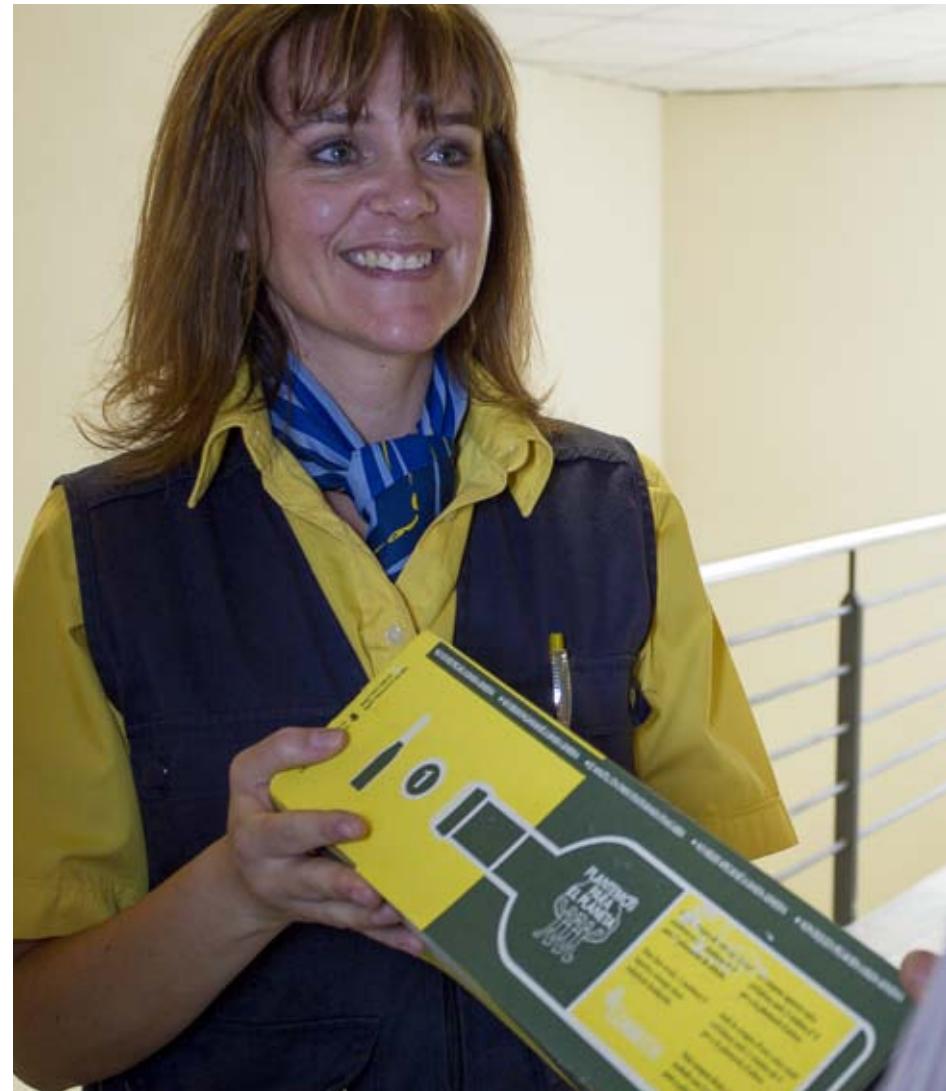
Los retos estratégicos y de gestión a los que Correos se enfrenta para satisfacer las demandas del negocio y de los clientes requieren un esfuerzo conjunto de la empresa y los empleados. Los trabajadores se han adaptado con responsabilidad a las necesidades de una organización en proceso de cambio y la empresa ha respondido de forma ágil, aportando recursos formativos y organizativos.

En cuanto a este último punto, cabe destacar el incremento en Correos de la plantilla en las áreas estratégicas y comerciales y, especialmente, las relacionadas con los servicios digitales, la innovación y el e-commerce, en línea con las acciones contempladas en el Plan de Acción 100-300-1.500.

Asimismo, la evolución de la demanda de servicios postales y la exigencia de una mayor eficiencia en su prestación han motivado una progresiva adecuación de los niveles de empleo a la actividad, por la vía exclusiva de las bajas naturales, la reducción de la contratación temporal y la exclusiva reposición de las posiciones consideradas necesarias para el desarrollo del negocio. Correos, que realiza esta adaptación de sus recursos garantizando en todo momento la adecuada prestación de los servicios a clientes y ciudadanos, cerró 2013 con una reducción de 2.511 empleos sobre el año anterior.

Por otro lado, con el objetivo de reforzar las áreas operativas –especialmente la atención al público en las oficinas y el tratamiento postal- en las franjas horarias de mayor actividad y ofrecer un mejor servicio, Correos realiza dimensionamientos de las plantillas, para su óptima adaptación a los flujos de actividad. El trabajo a tiempo parcial es una de las líneas utilizadas, de forma que en 2013 el número de trabajadores con este tipo de jornada ascendió a 1.458.

A fin de alcanzar una gestión más operativa y homogénea, Correos se dotó en 2012 de un nuevo modelo organizativo zonal más sencillo y orientado a la eficiencia operativa y económica. El pasado año se optimizó la estructura directiva de esta nueva organización zonal. Además, con el fin de potenciar el área comercial, se culminó el proceso de reubicación y formación de 80 personas, que han sido destinadas al área funcional de ventas.



## 2. Política de recursos humanos



### Desarrollo profesional

La retención del talento y la motivación de los empleados son los principales objetivos de una adecuada política de desarrollo profesional. El fin último es la construcción de un entorno de trabajo propicio para que los trabajadores generen iniciativas, ideas y nuevas formas de hacer las cosas.

En un momento en el que las previsiones nacionales e internacionales contemplan lo que puede ser el principio de la recuperación económica, todas las empresas deben prestar especial atención, si cabe hoy más que nunca, a la captación del talento y a la generación de un compromiso de corresponsabilidad por parte de sus empleados.

La retención del talento pasa por favorecer el desarrollo profesional de los trabajadores, y para ello, Correos lleva a cabo diversas acciones, que han contribuido a que Randstad la reconociera como empresa mejor valorada por su atractivo laboral.

**“El conocimiento del cliente es primordial. Debemos ser capaces de ofrecer servicios que cubran todas las necesidades del cliente y, sin el conocimiento exhaustivo de éstos, esta labor resultaría imposible”**

**Esther Borges Izquierdo. Área de ventas. Tenerife.**

El nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño de Correos, cuya primera fase se desarrolló en 2013 con la participación de 743 empleados, permite valorar de forma objetiva el grado de cumplimiento de los objetivos y vincularlo al desarrollo profesional, la formación, la promoción laboral, el reconocimiento y la retribución variable. Esta herramienta, a la que se irán incorporando gradualmente más profesionales, contribuye



## 2. Política de recursos humanos

a alinear las metas corporativas e individuales y fomenta de este modo la consecución conjunta de los objetivos empresariales.

Por su parte, Correos Express cuenta con un sistema de retribución variable ligado al cumplimiento de objetivos, aplicado a cerca del 11% de la plantilla. A diferencia de otras empresas del mercado de paquetería, Correos Express no cuenta con un modelo de negocio franquiciado, sino que todos sus trabajadores son propios y su política de recursos humanos está plenamente enfocada al desarrollo profesional de éstos, lo que redunda en la calidad del servicio y la atención al cliente.

La Sociedad Estatal prioriza la promoción interna y la cobertura de las vacantes con trabajadores de la propia compañía. En esta línea, 632 personas fueron promocionadas a puestos de categoría superior y otras 410 se incorporaron a sus nuevos destinos, tras superar un proceso interno de concurso oposición en 2012.

Con el objetivo de atender las expectativas de movilidad de los empleados, se ha facilitado la promoción horizontal de 1.261 personas, de las que 257 eran trabajadores fijos discontinuos, que además pasaron a desempeñar puestos de plena actividad.

En 2013 se ha reforzado el programa de becarios con la firma de convenios de colaboración con varias entidades educativas. Este programa supone una apuesta por incorporar el talento joven y contribuir a su aprendizaje y futura inserción laboral. Como parte de esta iniciativa, se incorporaron 24 becarios para desarrollar un proyecto formativo en la empresa, procedentes de diversos centros educativos y de la Fundación SEPI. Esta última desarrolló un proyecto similar con Correos Express.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>% EMPLEADOS CON EVALUACIÓN REGULAR DE DESEMPEÑO</b>												
<b>Total</b>	ND	0,3%	<b>1,4%</b>	9,9%	9,3%	<b>11,0%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
<b>% Mujeres con evaluación regular de desempeño</b>												
Directores/subdirectores	ND	ND	<b>100,0%</b>	0,1%	0,1%	<b>0,1%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Técnicos y mandos intermedios	ND	ND	<b>5,0%</b>	1,5%	2,0%	<b>1,8%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Administrativos	ND	ND	<b>0,0%</b>	0,7%	0,7%	<b>0,2%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Operativos	ND	ND	<b>0,0%</b>	0,3%	0,1%	<b>0,6%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
<b>% Hombres con evaluación regular de desempeño</b>												
Directores/subdirectores	ND	ND	<b>100,0%</b>	0,6%	0,5%	<b>0,8%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Técnicos y mandos intermedios	ND	ND	<b>5,0%</b>	5,0%	7,8%	<b>5,3%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Administrativos	ND	ND	<b>0,0%</b>	1,1%	1,2%	<b>1,7%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
Operativos	ND	ND	<b>0,0%</b>	0,1%	0,3%	<b>0,3%</b>	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%



## 2. Política de recursos humanos

Correos cuenta con un programa de ayudas sociales para la totalidad de su plantilla. Estas ayudas, contempladas en el convenio colectivo y el acuerdo general para personal funcionario, están destinadas a atender diversas necesidades de los trabajadores y de sus familias, con el fin de promover su bienestar. Además, los empleados con relación laboral permanente pudieron solicitar anticipos o préstamos sin interés. En 2013 se concedieron 19.537 ayudas.

La empresa pone también a disposición de todos sus empleados una plataforma de descuentos que ofrece promociones especiales en productos y servicios de ocio, cultura, deporte y otros bienes de consumo. Las casi 90.000 conexiones al portal que se realizaron en 2013 muestran el éxito de acogida de esta iniciativa.





Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## 2. Política de recursos humanos

### Igualdad y conciliación

La Sociedad Estatal, que cuenta con una distribución casi equitativa de su plantilla entre hombres (52%) y mujeres (48%), reconoce la importancia de fomentar la igualdad en el ámbito profesional. Una muestra de la responsabilidad de la empresa en este sentido fue la iniciativa "Correos apuesta por la igualdad", una acción formativa *online* con más de 25.000 destinatarios, que se llevó a cabo con el objetivo de divulgar la normativa básica en esta materia y promover la igualdad entre hombres y mujeres en las relaciones socio-laborales.

Como contribución a una mayor concienciación social, destaca también la puesta en circulación del sello "Día de la igualdad salarial para hombres y mujeres", emitido con el objetivo de poner de relieve la discriminación salarial que sufre la mujer, evidenciada bajo el lema "Si trabajamos igual, ¿por qué cobramos distinto?".

Correos es especialmente sensible a la atención de las víctimas de violencia de género. La normativa interna contempla políticas específicas para la ayuda y protección de las víctimas, que incluyen medidas orientadas a establecer un tratamiento y una integración adecuada para este colectivo de trabajadores. Las más relevantes son la reducción de la jornada; la especial consideración en la evaluación de las faltas de asistencia de la víctima;

la excedencia por violencia de género; la garantía de traslado de centro o localidad a través de una gestión rápida y eficaz o la protección del derecho a la confidencialidad. En lo relativo a la protección contra el acoso, en 2013 se ha continuado aplicando el protocolo contra el acoso moral, laboral, sexual o por razón de sexo, que ha servido como cauce de resolución y corrección en los casos planteados.

Las medidas para favorecer la conciliación laboral y familiar contempladas por Correos amplían en algunos supuestos lo contenido en la normativa vigente, como la reorganización de horarios de fin de semana para el personal de centros de tratamiento o la ampliación del libraje en sábados al colectivo de reparto rural, primando siempre la adaptación a las necesidades de los clientes.

La ampliación de nueve a doce meses de la reducción de jornada por lactancia; la excedencia por cuidados familiares de tres años en lugar de dos; el permiso no retribuido de un mes por el fallecimiento del cónyuge o hijos; la reducción de jornada de hasta el 50% por cuidado directo de un familiar enfermo durante un mes; o la excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años son otras de las medidas de conciliación aplicadas.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>BAJAS POR NACIMIENTO POR SEXO</b>												
Mujeres	469	476	428	55	49	47	5	13	1	4	2	2
Hombres	398	422	360	24	14	17	3	9	1	1	1	1
	71	54	68	31	35	30	2	4	0	3	1	1
<b>REINCORPORACIONES TRAS NACIMIENTO POR SEXO</b>												
Mujeres	469	476	428	55	47	45	5	13	1	3	2	2
Hombres	398	422	360	24	14	17	3	9	1	1	1	1
	71	54	68	31	33	28	2	4	0	2	1	1

## 2. Política de recursos humanos



### Formación de los empleados

Correos proyecta su formación como un instrumento para dar respuesta a las necesidades del negocio y mejorar el posicionamiento de la compañía. Actualmente es imprescindible, manteniendo elementos culturales muy valiosos como el compromiso y el orgullo de pertenencia, ser ágiles en la prestación de soluciones a los clientes, en un entorno enormemente competitivo.

Por ello, el plan de formación se diseña anualmente para adaptarse a la realidad de la empresa y para contribuir a la óptima cualificación de los profesionales, proporcionarles las herramientas adecuadas para el desempeño de su labor y favorecer su desarrollo profesional.

A lo largo del año, la Sociedad Estatal ha realizado 386 cursos en diversas modalidades (presenciales, a distancia, mixtos, *online* y en puestos de trabajo) con un total de 197.531 participantes y 1.446.433 horas lectivas. Los empleados han otorgado un 8,3 sobre 10 a su grado de satisfacción con la formación recibida.

En lo que respecta a las filiales, Correos Express impartió 160 cursos con 1.422 asistentes, Nexea organizó 14 a los que acudieron 136 empleados, y Correos Telecom realizó 22 acciones con 52 destinatarios.

Correos apuesta por un modelo de formación interna, a través de 1.118 monitores propios, como forma de promover los valores de la cultura organizativa y aportar conocimientos ajustados a la realidad del negocio y de la organización. No obstante, en los casos en los que se requiere impartir materias muy específicas, estas actividades se han externalizado, contando con la colaboración de más de 140 proveedores, la mayor parte empresas nacionales, debido a su mayor conocimiento del mercado español.

Por el contrario, la filial Correos Telecom recurre a servicios formativos externos para la realización del plan de formación, debido a su necesidad de actualización técnica y tecnológica constante.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



**Compromiso con nuestros empleados**



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## 2. Política de recursos humanos

### Métodos formativos

Tan importante como el contenido de la formación es el modo en el que se imparte. En este sentido, una de las novedades introducidas en la metodología ha sido la formación en puesto para empleados de ámbitos operativos, que combina la capacitación teórica y práctica dentro de la propia empresa, de modo que se asegure la aplicación de los conocimientos adquiridos desde el primer momento de la incorporación.

La plataforma de *e-learning* de Correos constituye un referente para empresas e instituciones españolas y europeas. Esta herramienta ha sido destacada por la consultora internacional Gardner como modelo de buena práctica de implantación y gestión del cambio organizacional.

En 2013 se estrenó una nueva versión con un diseño renovado y funcionalidades adicionales para hacerla más útil, accesible y social, incrementando la calidad y la eficiencia en la capacitación de los empleados, independientemente de su ubicación geográfica. En este entorno se han impartido 92 acciones formativas *online*, con el 69% de las horas lectivas y el 44% del total de trabajadores formados.

### Temática de la formación

El objetivo prioritario de la formación impartida el año pasado ha sido apoyar las diferentes líneas estratégicas del Plan de Acción, para dar respuesta a las necesidades del negocio y desarrollar las capacidades de los empleados.

Los cursos impartidos se han centrado en los nuevos canales y productos incorporados (canal de televenta, soluciones digitales, etc.), la eficiencia en los procesos logísticos y la relación con el cliente, especialmente en los aspectos de atención y venta. El máximo exponente de esta última faceta ha sido la creación a comienzos de 2014 de la Escuela Comercial, ámbito de perfeccionamiento del personal de venta, para establecer un nuevo modelo de relación con el cliente.

Asimismo, el plan de formación se ha orientado a la gestión del cambio y la mejora de competencias personales, mediante el desarrollo del Entorno Directivo, los programas de liderazgo transformador para mandos intermedios o la continuidad del proyecto de desarrollo estratégico zonal.

Por último, de acuerdo al principio 10 del Pacto Mundial y conforme a los requisitos de la normativa española, Correos ha continuado desarrollando acciones formativas destinadas a la prevención del blanqueo de capitales, en las que han participado 37.481 personas, con un total de 71.199 horas lectivas.

En lo que respecta a las filiales, Correos Telecom inició un proceso de reorientación profesional en 2012, en el que la formación ha facilitado el cambio de un perfil técnico a otro más ligado a la gestión de proyectos, con cursos centrados en la resolución de conflictos, la orientación al cliente y el trabajo en equipo. Por su reducida estructura, la empresa aplica planes de formación muy individualizados, de forma que los trabajadores desarrollen todo su potencial de contribución profesional a la organización. Por su parte, Nexea impartió a su personal cursos técnicos ligados a la actividad y sobre otras temáticas, como gestión de equipos, capital humano o eficiencia energética, entre otros.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el cliente**Compromiso  
con nuestros  
empleados**Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## 2. Política de recursos humanos

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>FORMACIÓN</b>												
Acciones formativas	304	332	386	ND	78	160	ND	14	14	ND	20	22
% Online	23%	23%	24%	ND	5%	4%	ND	0%	0%	ND	5%	0%
Asistentes	122.498	184.361	197.531	ND	797	1.422	ND	73	136	ND	57	52
% Online	42%	44%	44%	ND	14%	14%	ND	0%	0%	ND	9%	0%
Horas	1.603.112	1.800.774	1.446.433	5.090	6.776	9.864	1.263	1.736	1.362	5.167	5.380	3.198
% Online	64%	65%	69%	ND	36%	43%	ND	0%	0%	ND	8%	0%
Evaluación formación	8	8	8	NA	9	9	ND	ND	9	ND	ND	8
<b>FORMACIÓN POR SEXO HORAS PROMEDIO</b>												
Mujeres	31,1	35,8	25,7	3,2	8,2	9,1	5,0	10,1	10,0	81,9	72,5	59,9
Hombres	23,7	29,1	24,7	4,3	8,7	6,1	8,5	10,2	8,7	90,6	107,5	63,2

## 2. Política de recursos humanos

### Diversidad e integración

La promoción de la igualdad de oportunidades implica también un compromiso con la integración de las personas con discapacidad. Además de aquellas que forman parte de la plantilla, Correos mantiene convenios con diversas fundaciones y centros especiales de empleo para la adquisición de bienes y servicios. A través de esta última vía de empleo indirecto, contemplada por la normativa sobre reserva de puestos de trabajo para este colectivo, la compañía contribuye también a su inserción laboral.

Correos continuó colaborando con el programa "Incorpora" de la Obra Social La Caixa, que tiene como objetivo la integración en la plantilla de personas con discapacidad y la promoción de prácticas en los centros de trabajo. Precisamente la empresa fue reconocida en 2013 con el galardón "Incorpora" en Castilla-La Mancha. Asimismo, la política de integración laboral fue merecedora también del "Premio Stela 2013", otorgado por la Fundación Síndrome de Down de Madrid.

La Fundación Carmen Pardo-Valcarce, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), la Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Fundación Dales la Palabra son otras de las entidades con las que también coopera la empresa.

Por otro lado, la compañía ha desarrollado una experiencia piloto con empleados jubilados. Un grupo de ellos participó en un programa multidisciplinar en régimen residencial, en el que se abordaron temas relacionados con aspectos psicosociales, recomendaciones sobre vida saludable, cuestiones legislativas, ocio y otras informaciones de interés, para facilitarles su transición profesional y personal.

En lo que respecta al colectivo de inmigrantes en España, en 2013 Correos renovó la colaboración con el portal Migrar.org, de la Fundación Migrar de Cruz Roja, que facilita la integración de este grupo de población. Esta página web, que en 2013 recibió 212.791 visitas, ha sido destacada como modelo de iniciativa por la Red de Telecentros del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en su apartado "Integración de los inmigrantes".





## 2. Política de recursos humanos

### Comunicación interna: bidireccionalidad y transparencia

La comunicación interna es una herramienta de gestión fundamental. Correos apuesta por una comunicación bidireccional, constante y enriquecedora con sus empleados que aumente la motivación, la cohesión y el orgullo de pertenencia.

El diálogo fluido, la escucha activa, la participación y el reconocimiento de los trabajadores han formado parte del día a día de la Sociedad Estatal en 2013 con la finalidad de, por un lado, conocer mejor y más directamente a los profesionales de la compañía y, por otro, abrir vías para compartir sus requerimientos, ideas y sugerencias.

Los empleados son, además, los mejores conocedores de las necesidades de empresas y particulares y proporcionan una información relevante para la organización. Un 65% trabajan repartiendo envíos en todos los domicilios y otro 20% atiende a los clientes de las oficinas.

Para que todas las actuaciones de la organización sean conocidas adecuadamente por todos sus trabajadores, independientemente de sus funciones y de su ubicación geográfica, se difunden a diario noticias sobre todo tipo de temas y de interés general a través de Conecta, la intranet corporativa, y en los tablones de anuncios de casi 5.000 centros de trabajo. También se utilizan otros canales como el correo electrónico, los mensajes sms y las cartas personalizadas.

Además se realizan envíos mensuales de boletines con noticias relevantes sobre temas laborales y boletines de noticias de carácter local, para cada zona o provincia. La revista de empleados, *Abrecartas*, se distribuye a domicilio a todos los empleados del Grupo.

Mención aparte merece Conecta, la intranet 2.0 de Correos, que dispone de nueve canales. Algunos de ellos son el Canal Personas, donde puede consultarse toda la información relacionada con recursos humanos y se efectúan encuestas periódicas, para conocer la opinión de los empleados sobre los servicios que se les ofrecen y establecer las medidas correctoras pertinentes; el Canal Noticias, que recibe 135.000 visitas mensuales y registra una media de 30 comentarios por noticia; y el Canal Colabora, donde el año pasado había 348 grupos de trabajo.

Complementariamente, en 2013 se crearon otros adicionales, con el objetivo de trasladar los avances del Plan de Acción. Así nació el Canal Plan, con tres secciones fijas: *En acción*, *Es noticia* y *Resumen del Plan 100-300-1.500*. Este canal es dinámico e incluye fotos, entrevistas, noticias y vídeos sobre los proyectos del Plan y los equipos y responsables que trabajan en ellos. En los primeros 20 días tras su creación, había recibido más de 21.000 visitas.

Dentro de Canal Plan, también se inauguró Aporta, un espacio de participación para que los empleados enriquezcan los proyectos de transformación de la compañía con sus sugerencias, propuestas de mejora e ideas innovadoras. Las más de 600 aportadas sobre los seis temas propuestos en 2013 fueron valoradas, además, por unos 6.000 trabajadores lo que permitió identificar más fácilmente las más interesantes y viables para la empresa.

**“Creo que nuestros clientes lo que más valoran es la fiabilidad, la cercanía y el trato personal que tienen con los trabajadores que están en contacto directo con ellos, tanto del personal de reparto como el de atención al cliente.”**

**M<sup>a</sup> Dolores García Castro. Interventora de giros. Cádiz.**

Otro instrumento esencial en el conocimiento e implicación con el Plan de Acción ha sido la comunicación directa. Se han realizado jornadas de comunicación en cada una de las siete zonas, a las que han asistido en total más de 2.600 directivos y responsables de unidades.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



**Compromiso  
con nuestros  
empleados**



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 2. Política de recursos humanos

Para conocer el día a día de los profesionales de Correos, sus expectativas e inquietudes, el presidente ha organizado encuentros mensuales con grupos de unos 25 empleados de distintos colectivos y zonas territoriales y ha recorrido unidades y centros de toda España para conversar directamente con los trabajadores.

Con el mismo objetivo, los demás miembros del Comité de Dirección han realizado más de 500 visitas a los principales centros operativos, oficinas y unidades de distribución, y también han celebrado reuniones en las zonas con los nuevos equipos para conversar sobre los proyectos de futuro y las transformaciones recientes.

Los empleados han podido además participar en las diversas convocatorias y concursos internos, concebidos para promover la creatividad y la cohesión, como el concurso "¡Cámara...y acción!", en el que se les invitaba a realizar fotos que reflejaran la ilusión y el compromiso de construir juntos el futuro y el certamen de literatura epistolar para hijos de empleados, cuya ganadora representará a España en la 43<sup>a</sup> edición del Concurso de Literatura Epistolar juvenil de la Unión Postal Universal (UPU).

Otro programa de participación es la convocatoria anual de los "Premios Atenea", unos galardones que reconocen a las personas y equipos que destacan por su liderazgo y compromiso con las políticas y valores de capital humano de Correos. En 2013 se crearon seis categorías o áreas de trabajo: organización y estructura, integración y discapacidad, desarrollo profesional y de gestión de talento, prevención de riesgos laborales, formación y comunicación y trabajo en equipo.

Las filiales del Grupo, por su menor dimensión, disponen de canales de comunicación más informales y personales, a través de buzones de sugerencias, tablones de anuncios y reuniones periódicas de equipo. En el caso de Correos Express, durante 2013 se pusieron los cimientos de un plan para la mejora de la comunicación interna, ya en plena implantación, que incluye el desarrollo de nuevos canales y la renovación de la intranet corporativa. En ésta última se ha creado un portal del empleado, que facilita el acceso *online* a los trámites más comunes, y un espacio de intercambio de opiniones entre trabajadores denominado Comunidades.

### Seguridad y salud de los empleados

La protección de la salud y la seguridad de los empleados es un objetivo trasversal y prioritario para Correos, que cada año aumenta sus esfuerzos en esta materia. La empresa lleva a cabo una extensiva política de prevención laboral, el aspecto más importante para garantizar la seguridad de los trabajadores y que éstos desarrollen su actividad en unas condiciones óptimas. Dentro de la cultura de la prevención, los sistemas de formación y sensibilización, por un lado, y de identificación y evaluación de riesgos, por otro, son esenciales.

En 2013 se ha reforzado la participación de los trabajadores a través de la comisión estatal de salud laboral y los comités provinciales de seguridad y salud, en los que se han celebrado 88 reuniones. Los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia están incluidos en los anexos del convenio y del acuerdo general del personal funcionario y reflejan los aspectos fundamentales en materia de salud y seguridad.

#### Evaluación de riesgos laborales

La evaluación de riesgos es un elemento básico del sistema, ya que a partir de ella se configura el sistema preventivo de Correos. Abarca todos los centros y puestos de trabajo y tiene en consideración todos los riesgos no evitables que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, además de establecer prioridades a la hora de implantar su control y eliminación.

Para valorar el cumplimiento de las exigencias normativas y evaluar la organización, procedimientos y prácticas que componen el sistema de prevención de Correos, se ha llevado a cabo una auditoría externa, cuyo certificado ha valorado especialmente la estructura del servicio de prevención propio, la política de formación e información a los trabajadores y la función del mando como impulsor de la prevención. Relacionado con esta última cuestión, Correos ha elaborado el manual del mando para la promoción de la salud, que busca mejorar la integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de decisión y gestión de la empresa.



## 2. Política de recursos humanos

Dentro del programa anual de vigilancia de la salud, se realizaron 19.936 reconocimientos médicos adaptados a cada puesto de trabajo.

Asimismo, la empresa ha revisado los procedimientos del plan de prevención y ha elaborado un protocolo de trabajo para regular el manejo seguro de carros y jaulas. Se han evaluado 559 centros, se han confeccionado 29 estudios técnicos específicos (de ruido, temperatura, iluminación, evaluación ergonómica y riesgos psicosociales) y se han realizado 1.018 planes de emergencia.

Correos ostenta la vicepresidencia de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), que tiene como objetivo colaborar en la gestión de los servicios de prevención laboral; está representado en el foro PRL Innovación, que promueve la cultura de la innovación en el campo de la prevención; y participa en el grupo de trabajo para la prevención de accidentes en el sector postal organizado por la Comisión Europea.

### Formar para proteger y concienciar

La formación de los trabajadores en seguridad y salud laborales es fundamental en la prevención de riesgos. Por ello, Correos imparte cursos específicos adaptados a cada empleado y puesto de trabajo e implica a toda la organización. En 2013 se impartieron 105.487 horas de formación en materia de seguridad y salud destinada a miembros de los comités provinciales de seguridad y salud, mandos intermedios y empleados en general.

Además, se entregaron 40.955 fichas de seguridad y salud a más de 20.500 trabajadores y se amplió la información sobre estos temas a través de las diversas herramientas de comunicación interna. Muestra de esto último es el inicio de la campaña “¡Entre todos hacemos prevención!”, puesta en marcha con el objetivo de concienciar a los empleados de la importancia de su propia seguridad frente a los riesgos más frecuentes de su ámbito laboral. La iniciativa, que se ha plasmado en la entrega de trípticos a todo el personal y en la colocación de carteles informativos en los centros de trabajo, se ha centrado en la prevención de caídas y lesiones de miembros inferiores y de los ataques de perros al personal de reparto.

### Absentismo y siniestralidad

Con todos estos esfuerzos Correos ha obtenido una reducción del 2,2% de los accidentes. El número de jornadas perdidas por este motivo ha disminuido un 2,6% y el índice de absentismo ha caído un 0,3%. Todo ello redunda en la mejora global de la salud de los empleados y en el aumento de la competitividad de la compañía.

A fin de mantener los logros alcanzados en la mejora del absentismo, se han coordinado diversas acciones como el desarrollo de auditorías administrativas y de gestión para detectar las áreas de mejora y el establecimiento de un plan de actuación, en colaboración con la mutua, para mejorar la gestión de la incapacidad temporal del personal laboral.

Correos Telecom, por su parte, realiza controles continuos de las empresas adjudicatarias de contratos de servicio, lo que le ha permitido mantener un nivel de siniestralidad nulo en este ámbito desde 2008. Asimismo, en 2013 ha puesto en marcha cursos de seguridad vial, debido al elevado porcentaje de trabajadores que tienen que desplazarse aemplazamientos rurales. Además, Correos Telecom realiza reconocimientos médicos anuales y remite información periódica a los trabajadores sobre buenos hábitos y salud.





## 2. Política de recursos humanos

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>ABSENTISMO</b>												
Índice absentismo	4,5	3,5	3,5	3,7	3,1	3,1	ND	5,2	4,6	0,0	1,5	0,8
<b>SINIESTRALIDAD LABORAL POR SEXO</b>												
<b>Mujeres</b>												
Accidentes con baja	2.579	1.994	1.946	10	9	10	3	3	7	0	0	0
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	ND	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	ND	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	ND	1.993	1.940	10	9	10	3	3	7	0	0	0
<b>Hombres</b>												
Accidentes con baja	2.386	1.869	1.831	68	38	33	15	6	10	0	2	0
Víctimas mortales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	ND	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	ND	4	9	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	ND	1.864	1.822	66	36	33	15	6	10	0	2	1
<b>Total</b>												
Accidentes con baja	4.965	3.863	3.777	78	47	43	18	9	17	0	2	0
Víctimas mortales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes graves	9	5	15	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	4.956	3.857	3.762	76	45	43	18	9	17	0	2	1
<b>% EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITES DE SEGURIDAD Y SALUD</b>	86%	68%	72%	56%	56%	55%	6%	6%	6%	NA	NA	NA
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>										1		
Evaluaciones de riesgos realizadas	609	413	559	13	21	26	1	1	1	3	ND	3
Estudios técnicos específicos	ND	146	29	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Planes de emergencia	1.080	1.013	1.018	12	21	24	ND	1	ND	NA	NA	NA



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



**Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental**



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

# 04

**Compromiso con la sostenibilidad social  
y medioambiental**

contribuir, motivar, integrar,  
unir, confiar, liderar



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Contribución a la sociedad                        | 62 |
| 2 | Compromiso con el medio ambiente                  | 68 |
| 3 | Relación con proveedores: transparencia y equidad | 74 |

# 04

contribuir, motivar, integrar,  
unir, confiar, **liderar**

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleados**Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental**Desafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

La Política de Excelencia y Sostenibilidad del Grupo Correos tiene como objetivo la promoción de una actitud íntegra en todos los niveles de la organización y el traslado de los principios de desarrollo sostenible a todas las áreas del Grupo.

Correos, en consonancia con su valor de liderar, quiere dirigir sus esfuerzos a la adopción de un comportamiento ejemplar en su responsabilidad con el entorno y los recursos naturales, en la contribución a la mejora de la sociedad y en el mantenimiento de una relación con sus proveedores basada en los principios de transparencia, igualdad y no discriminación.

**La relación como proveedor la calificaría “de confianza, fruto del buen trabajo y la calidad de los servicios prestados a Correos a lo largo de más de 20 años. Además de esa confianza existe un profundo agradecimiento por parte de la Fundación a Correos, por la importancia que esos dos contratos tienen para la Fundación”.**

**Fundación Carmen Pardo-Valcarce, colaboradora de Correos**





Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual

## 1. Contribución a la sociedad

Correos contribuye a la sociedad cumpliendo con la misión de servicio público encomendada, que garantiza el derecho de los ciudadanos a las comunicaciones postales. Al margen de prestar el servicio postal universal, la Sociedad Estatal impulsa iniciativas y proyectos que tienen como objetivo contribuir al progreso e integración de los colectivos con mayor riesgo de exclusión social o dificultades.

### Correos reparte sonrisas

Como cada año, Correos ha repartido sonrisas en colaboración con Payasos sin Fronteras. El objetivo de este programa, en el que la compañía lleva implicada 15 años, es promover la mejora de la calidad de vida de niños hospitalizados por enfermedades graves o sometidos a tratamientos ambulatorios de larga duración, así como la de colectivos infantiles que requieren de un refuerzo psicológico y emocional.

En 2013, cerca de 3.300 personas se beneficiaron de las 38 fiestas organizadas en toda España. Los actos, en los que participaron 47 deportistas y otras personalidades conocidas, se desarrollaron en 18 centros de educación especial, 11 hospitales, 3 centros de acogida, 3 asociaciones de inmigración y 3 centros penitenciarios.

En su segundo componente, el programa incluyó la organización de talleres de formación en técnicas de expresión, impartidos a voluntarios del Hospital Universitario Virgen de la Macarena de Sevilla y a psicólogos y educadores de la Fundació Trevol de Onteniente. Con estos talleres, los asistentes aprenden a mostrar a los más pequeños los efectos beneficiosos del humor y la risa. Finalmente, en el marco de esta iniciativa, alumnos de 18 centros de enseñanza infantil y primaria enviaron cartas a niños hospitalizados.



Desde 1999, año en el que comenzó este programa, se han organizado 473 fiestas, de las que han disfrutado 41.300 niños y adultos, y se han impartido 154 talleres de formación para 2.611 voluntarios y asistentes sociales. Asimismo, escolares de cerca de 11.250 centros de enseñanza han intercambiado cartas con niños ingresados en hospitales.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual

## 1. Contribución a la sociedad



### Distribuye juguetes e ilusión

Un año más, Correos se ha convertido en el primer canal de venta de los bolígrafos solidarios de la campaña "Un juguete, una ilusión", organizada por la Fundación Crecer Jugando y por Radio Nacional de España, con el objetivo de ofrecer a los niños de los países más desfavorecidos la oportunidad de aprender y crecer jugando.

La Sociedad Estatal ha comercializado 161.356 bolígrafos, cada uno de los cuales se ha materializado en el deseo de un niño. Los fondos obtenidos con su venta se destinan al envío de juguetes y a la creación de ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios de España y de 21 países de América Latina, África y Oriente Próximo.

### Se implica en la educación de los niños

Respondiendo a la llamada de solidaridad de Mensajeros de la Paz en Madrid, la Sociedad Estatal no dudó en sumarse a la campaña "Llena sus mochilas de ilusión", poniendo a disposición de esta iniciativa sus más de 200 oficinas en esta Comunidad Autónoma, para que sirvieran como puntos de recogida de material escolar. Durante los 10 días en los que se llevó a cabo dicha campaña se recolectaron 15 toneladas de lápices, cuadernos, pinturas, mochilas, estuches, reglas o gomas, de las que dos terceras partes fueron recibidas en los establecimientos postales.



## 1. Contribución a la sociedad

### Colabora activamente con UNICEF

Correos, colaborador de UNICEF desde hace más de 40 años, se ha convertido en el principal canal de comercialización de las tarjetas navideñas de la organización, a través de la red de oficinas. En 2013 se vendieron 49.103 felicitaciones, así como agendas, llaveros, pulseras, calendarios y otros artículos.

La Sociedad Estatal también contribuye a la labor que esta organización desarrolla en situaciones de emergencia, como la que tuvo lugar en Filipinas tras el paso del tifón Yolanda en noviembre de 2013. UNICEF llevó a cabo una iniciativa destinada a proporcionar medicamentos, alimentos, agua potable y artículos de higiene a los niños afectados y a sus familias. La compañía se sumó a este llamamiento con una aportación, además de organizar una campaña de crowdfunding, difundida en la web e intranet corporativas, solicitando la colaboración de clientes y empleados. Los trabajadores de Correos participaron también organizando flashmobs solidarios para impulsar la recaudación de fondos.

### Correos recoge móviles para su reciclado

Correos fue en 2013, una vez más, la empresa que más terminales logró reunir en la campaña "Dona tu móvil", promovida por Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas: 20.274 teléfonos, un 42% del total.

La compañía puso a disposición de los ciudadanos bolsas-sobre especiales para introducir teléfonos móviles usados y depositarlos en las oficinas postales o en cualquier buzón. Posteriormente, los terminales son reciclados, de modo que se reduce la producción de residuos peligrosos, salvo aquellos susceptibles de ser reparados para su reutilización y venta. Los fondos obtenidos se destinan a proyectos relacionados con el medio ambiente, la educación y el desarrollo que llevan a cabo las dos organizaciones promotoras.

Desde 2007, año en el que la Sociedad Estatal se adhirió a esta campaña, la empresa ha reunido 246.199 unidades, el 36% de todos los dispositivos, aportando el 34% del importe total recaudado en la campaña.





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



**Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental**



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 1. Contribución a la sociedad

### Vende lotería solidaria

Correos ha cooperado con Cruz Roja Española a través de la venta de 1.268.045 participaciones de lotería del Sorteo Extraordinario de Navidad, destinado a sufragar programas solidarios de esta organización.

La empresa ha sido además el principal canal de venta del Sorteo del Oro. A través de las oficinas postales se han comercializado 378.976 boletos, cuya recaudación contribuirá a paliar la difícil situación por la que atraviesan algunas de las miles de personas a quienes presta ayuda esta institución.

### Contribuye al desarrollo de personas con discapacidad

Además de fomentar su inserción laboral, Correos colabora en la integración y desarrollo de las personas con discapacidad a través de la práctica del deporte. Desde hace seis años apoya la celebración de la Copa del Mundo de Ciclismo Adaptado, celebrada en 2013 en Segovia y organizada por la Unión Ciclista de Cantimpalos, con la participación de más de 230 ciclistas procedentes de 36 países.

### Apoya el Mail Art

La Sociedad Estatal organizó la "I Convocatoria Internacional de Mail Art" para dar a conocer las obras de arte postal y difundir esta corriente artística internacional nacida en Estados Unidos, que busca formas de comunicación alternativas a través del correo postal.

En colaboración con la Asociación de Padres de Personas con Trastorno del Espectro Autista de A Coruña, se realizó un llamamiento a la participación mediante tarjetas creadas por personas afectadas por este trastorno. Se enviaron más de 500 postales a artistas nacionales e internacionales de arte postal para invitarles a participar y para contribuir a la reflexión e implicación de la sociedad con este colectivo. Además se creó un sello especial, con una imagen del artista Manoel Bonabal, colaborador del diseño y de la difusión de este proyecto.

Las 264 obras recibidas, procedentes de más de 27 países, se pueden ver en la galería de la página [www.correosmailart.com](http://www.correosmailart.com) y en la exposición itinerante que recorrerá durante 2014 diferentes Comunidades Autónomas.

**“Correos es una empresa que tiene muchísima visibilidad, una red de oficinas a nivel nacional muy amplia, unas infraestructuras, una logística y grandes recursos humanos que llegan muy rápidamente a muchas personas”.**

**Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL),  
colaboradora de Correos**

## 1. Contribución a la sociedad

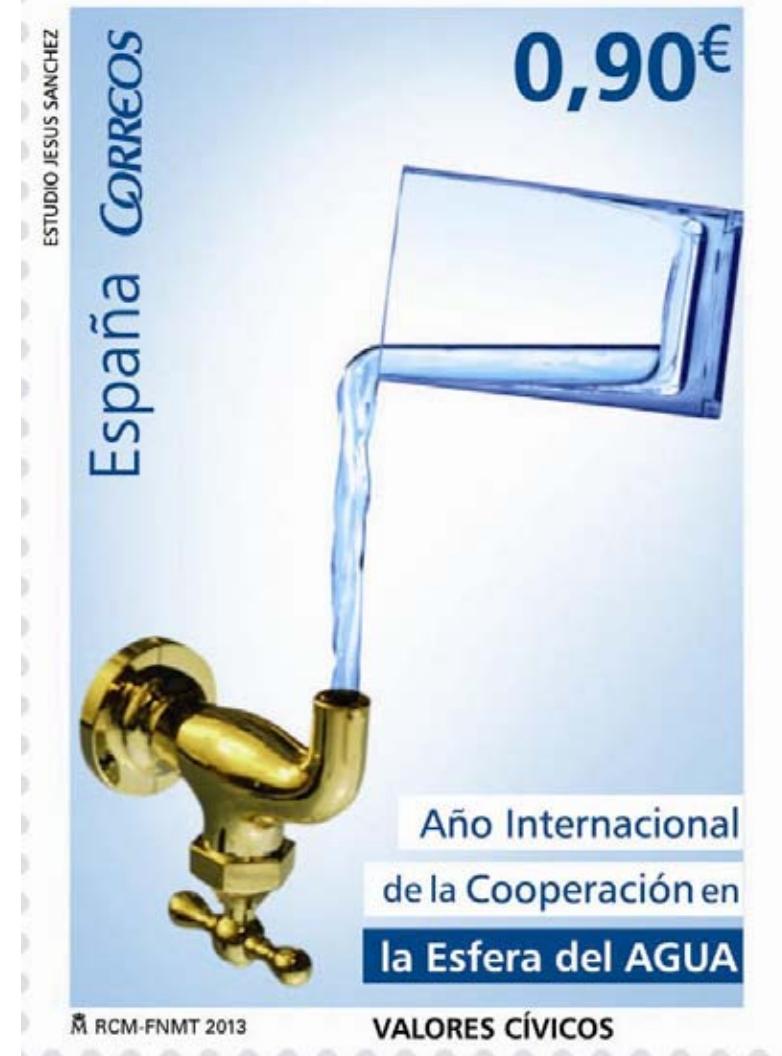
### Da espacio al arte en sus oficinas

“Correos con el arte” es una iniciativa concebida para acercar la cultura a los ciudadanos que visitan cada día las oficinas postales. La compañía pone sus instalaciones a disposición de artistas y artesanos locales que desean dar a conocer sus creaciones mediante la organización de exposiciones gratuitas. A lo largo del año se realizaron 26 exhibiciones de pintura, escultura o fotografía en numerosas ciudades.

### Sellos que transmiten valores

A través de diversas emisiones filatélicas, Correos pretende contribuir a la transmisión de valores y a la sensibilización de la sociedad sobre cuestiones relevantes:

- Con motivo de la declaración por parte de Naciones Unidas del Año internacional de la cooperación en la esfera del agua, el sello dedicado a esta temática invitaba a reflexionar sobre la necesidad de colaborar entre los pueblos para la gestión de este recurso cada vez más escaso.
- La enseñanza de los valores cívicos a los más jóvenes es esencial para conseguir una convivencia libre, respetuosa y democrática. En la hoja bloque valores cívicos escolares se destacaron conceptos como el compañerismo, el respeto, los deportes y la seguridad vial.
- Coincidendo con el 150 aniversario de la fundación de la Cruz Roja, se puso en circulación una emisión conjunta entre España y Bélgica dedicada a esta organización humanitaria.
- Bajo el lema “No des la espalda”, Correos emitió, junto con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), el sello “AMÉRICA UPAEP, lucha contra la discriminación”, apoyado en la Declaración Universal de Derechos Humanos.





## 1. Contribución a la sociedad

### Se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas

En 2002 Correos se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose no sólo a asumir como parte integral de su estrategia empresarial sus diez principios en materia de derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción, sino también a comunicar anualmente cómo cumple ese compromiso. De este modo, la compañía ha revalidado el nivel avanzado de su informe de progreso por tercer año consecutivo.

### Fomenta el voluntariado con "Correos solidaridad"

La vocación de servicio social descrita anteriormente es compartida por todos los empleados de la compañía. Los trabajadores han demostrado a lo largo del tiempo una gran voluntad de colaboración, participando en numerosos proyectos y situando a la empresa a la cabeza de las recaudaciones en las campañas solidarias de diversas organizaciones.

Animada por el resultado de todas estas acciones, la Sociedad Estatal ha puesto en marcha el programa "Correos Solidaridad", con el que se han creado bolsas de voluntariado por provincias. El objetivo queda plasmado en el lema del proyecto, propuesto por los empleados: "Nosotros ponemos las ganas y Correos los medios". Se trata de aunar y canalizar la sensibilidad de los trabajadores, que aportan de forma desinteresada su tiempo, esfuerzo y motivación, con la contribución de la compañía, que proporciona los recursos, la formación, la coordinación y la proyección. Al finalizar el año, 700 empleados estaban inscritos en este programa.

La primera iniciativa en la que participaron los grupos de voluntarios, denominados Equipos Solidaridad, fue La Gran Recogida del Banco de Alimentos en octubre de 2013. Cerca de 450 empleados, junto a 83.000 voluntarios de toda España, recolectaron 14 millones de kilos de alimentos, un 40% más de lo previsto por los organizadores, en la primera campaña que la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) desarrolló de forma simultánea en todo el país.

El acopio de juguetes junto a Cruz Roja Española y OXFAM Intermón, la recogida de cartas de niños ingresados en hospitales y la participación en "Correos reparte sonrisas" han sido otras de las acciones sobre las que se ha volcado "Correos Solidaridad".

**En 2013 Correos firmó un convenio de colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) para la recogida de productos no perecederos en la red de oficinas, destinados a los diversos Bancos de España. Esta cooperación se desarrolla mediante la participación en las campañas realizadas por la Federación, o bien a través de las iniciativas promovidas directamente por la compañía, dentro del programa "Correos Solidaridad", a nivel nacional, regional o local.**



## 2. Compromiso con el medio ambiente

La estrategia de sostenibilidad de Correos se ha sustentado sobre el Plan de acción medioambiental 2011-2013, que fijaba las líneas de actuación en este ámbito. Las prioridades establecidas se centraban inicialmente en la identificación, evaluación y gestión de los impactos en el entorno, para después establecer medidas dirigidas a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, la consecución de una mayor eficiencia energética y la gestión más responsable de los residuos.

Finalizada la vigencia de este plan, durante 2013 se ha definido el Plan de eficiencia y sostenibilidad que consolida las líneas de trabajo llevadas a cabo en años anteriores e incorpora otras nuevas, relacionadas con el desarrollo de productos de menor impacto medioambiental y una mayor participación en organizaciones y foros de referencia sobre esta materia. El propósito último es apoyar los objetivos estratégicos corporativos utilizando la sostenibilidad como palanca.

### Correos reduce sus emisiones de CO<sub>2</sub>

Correos realiza la medición de su huella de carbono desde 2008, año en el que se fijó el objetivo de alcanzar para 2020 una reducción del 20% de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Gracias a las medidas implantadas en los últimos años esta meta fue ampliamente superada en 2013, con una disminución del 30% con respecto a las cifras de 2008, por lo que el objetivo será reformulado para los próximos años.

Aunque es innegable el efecto que la caída de los volúmenes postales ha tenido sobre esta cifra, la mejora alcanzada se debe fundamentalmente al esfuerzo realizado en eficiencia energética y al elevado porcentaje de energía adquirida procedente de fuentes renovables. Con el fin de optimizar los sistemas de medición de estos datos, Correos ha comenzado los trabajos para la verificación de sus emisiones.

En este aspecto, destaca la participación en el programa sectorial *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) de International Post Corporation (IPC), en el que intervienen 24 de los operadores postales más relevantes del mundo. La finalidad de este proyecto es la medición y reducción de emisiones del sector en su conjunto (en concreto, un 20% para 2020), así como lograr un nivel de 90 puntos en el apartado *Carbon Management Performance*; objetivos comunes para todos los participantes.

Asimismo, en 2013 Correos reportó por primera vez datos sobre sus emisiones al Carbon Disclosure Project (CDP), organismo internacional de referencia en este ámbito.

Como parte de la estrategia de gestión de la huella de carbono y del impacto ambiental de los productos, se ha desarrollado el análisis del ciclo de vida de los productos Paquete 48/72, Publicorreo y Publibuzón. El objetivo es evaluar con la máxima transparencia las cargas ambientales asociadas a cada producto a lo largo de todas las fases de su vida (extracción de materias primas, producción, uso, mantenimiento y retirada). Como resultado, se ha cuantificado la importancia del tipo de embalaje ya que, según el material del que esté fabricado, puede causar más del 50% del impacto, así como del transporte, que representa el proceso con mayor huella medioambiental.





## 2. Compromiso con el medio ambiente

En paralelo, Correos participó en el equipo de trabajo integrado también por los operadores postales CTT Correios, PostNord y USPS, en el marco de International Post Corporation, para desarrollar la regla de categoría de producto PCR 2014:01 *Postal services*. Este documento-guía, que constituye un referente para medir y comparar el impacto ambiental de los productos en el sector de la logística y el transporte, fue validado a través del organismo internacional Environdec.

Al igual que la Sociedad Estatal, la naturaleza de la actividad de Correos Express supone que gran parte de sus procesos estén relacionados con el transporte de envíos, por lo que la reducción de su impacto medioambiental es también un elemento esencial de su política de sostenibilidad medioambiental.

Por su parte, Correos Telecom ha emprendido en 2013 un plan para la reducción de las emisiones generadas por los vehículos, mediante la adquisición de nuevos medios de transporte más eficientes.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (tCO<sub>2</sub>)</b>												
Directas (Alcance 1)	42.993	42.157	<b>41.831</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	25	20	20
Indirectas (Alcance 2)	56.555	51.693	<b>43.138</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	104.119	99.450	<b>85.853</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO <sub>2</sub> por envío (gr CO <sub>2</sub> /envío)	24,5	25,8	<b>25,9</b>	ND	ND	ND	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS (Kg)</b>												
SOx	140	141	<b>141</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
NOx	64.929	63.531	<b>62.906</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Partículas	5.096	5.074	<b>5.133</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND



## 2. Compromiso con el medio ambiente

### Embalajes que reforestan bosques

A través del programa Línea verde, Correos comercializa sobres, cajas y embalajes, realizados en papel y cartón 100% reciclable, de cuyo importe se destina una parte a financiar proyectos de reforestación en distintos lugares de toda la geografía nacional.

Desde el inicio del programa en el año 2000, Correos ha colaborado, primero con la Fundación Bosques de la Tierra y posteriormente con WWF España y PNUMA, para la recuperación de áreas forestales en diferentes puntos de España, ayudando a repoblar 161 hectáreas con 67.400 árboles. Este programa ha sido galardonado con los premios "World Mail Award" y "Corresponsables" en 2013.

El pasado año se financió el proyecto de recuperación de 30 hectáreas de dehesa en Valencia de Alcántara, en Cáceres, llevado a cabo por WWF España. La empresa contribuyó también al proyecto "Ardilla connectingLife" de Plantemos para el Planeta, mediante nuevas reforestaciones en Benirràs (Ibiza), con 300 sabinas ibicencas, y el Parque Natural de la Península de Llevant (Mallorca), con 3.500 árboles, en la que 42 empleados participaron además como voluntarios.





Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## 2. Compromiso con el medio ambiente

### Correos supera el reto de la eficiencia energética

El Comité de eficiencia energética de Correos gestiona de forma transversal todos los aspectos relacionados con el ahorro de energía y define las líneas de trabajo para el conjunto de la organización. En el seno de este Comité, en 2013 se creó la figura del gestor energético de zona y se impulsó también la certificación energética de edificios, en cumplimiento del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, mediante la formación de un equipo propio para su realización.

La medida con mayor contribución al ahorro es el Plan 100 de eficiencia energética, por el que se monitoriza mensualmente el gasto de los 200 edificios con mayor consumo energético (el 60% del total), lo que ha permitido lograr reducciones anuales del 5% desde su puesta en marcha.

La compañía ha desarrollado también acciones puntuales en algunos centros, entre las que destaca la instalación de baterías de condensación para evitar el impacto de la energía reactiva; la medición de los consumos de las máquinas de clasificación en posición de stand-by; pruebas piloto de telemedida y telegestión; el análisis de las

curvas de carga y la optimización de potencias contratadas. En total, la reducción del gasto energético supuso un ahorro económico superior a un millón de euros, lo que equivale a dejar de emitir más de 1.500 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Por su parte, Correos Express continuó reduciendo el consumo de electricidad mediante la aplicación de su programa de eficiencia energética, que incluyó la instalación de láminas de protección solar en el centro de transportes de Coslada (Madrid) para reducir el uso de aire acondicionado. Este programa aportó un ahorro anual de 402.021 KWh, equivalente a una emisión a la atmósfera de 100 toneladas de CO<sub>2</sub>. Gracias a la concienciación de los trabajadores a través del manual de buenas prácticas ambientales, Correos Express ha reducido su factura eléctrica casi un 25% en los últimos cinco años, evitando enviar a la atmósfera más de 418 toneladas de CO<sub>2</sub>.

En cuanto al uso de fuentes de energía renovables, cabe destacar que una parte de los emplazamientos de infraestructuras de telecomunicaciones gestionados por Correos Telecom utiliza energía solar y que en algunos de ellos, ésta supone la única fuente de suministro eléctrico.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE FUENTES NO RENOVABLES (Gigajulios)</b>												
Consumo de gas natural	62.237	59.438	55.891	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Consumo de gasóleo C	59.018	61.066	61.858	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Consumo de diesel automoción	424.080	414.833	412.732	95	98	48	ND	ND	ND	427	330	382
Consumo de gasolina	64.646	64.009	63.477	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Otros: carbón, propano y butano	1.751	680	420	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>CONSUMO DE ENERGÍA (Gigajulios)</b>												
Consumo de electricidad	582.006	563.875	547.550	21.042	20.157	18.709	7.898	7.160	6.737	3.295	2.712	2.250



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## 2. Compromiso con el medio ambiente

### El sistema de gestión ambiental

En el marco del sistema de gestión medioambiental de Correos, 34 centros de tratamiento han renovado sus certificados de acuerdo con la norma medioambiental ISO 14001. En 2013 se fijó un objetivo de reducción del consumo de electricidad y combustibles de calefacción (gas natural y/o gasóleo C) para estos centros del 5% respecto del consumo de 2009. Dicho objetivo se superó ampliamente con una reducción del 8,5%.

Los sistemas de información que nutren este modelo de gestión medioambiental proporcionan datos (medidos o estimados) sobre consumo energético (electricidad, combustibles de calefacción y combustibles de automoción), de agua, de papel y

fungibles de oficina. Los sistemas facilitan también el cálculo de otros indicadores de eficiencia medioambiental, como la generación de residuos y las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros contaminantes como el NOx, el SO<sub>2</sub> y las partículas.

Esta información es accesible a las 3.352 unidades integradas en el programa interno de mejora Liga de la Excelencia, de modo que pueden consultar sus consumos individuales, aplicar medidas de ahorro y conocer el beneficio que aporta cada una ellas.

Del mismo modo, los dos centros de trabajo de Nexea y tres de las delegaciones de Correos Express (Madrid CTM, Madrid-Coslada y Barcelona) renovaron también sus certificados de gestión ambiental ISO 14001.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>MATERIALES UTILIZADOS</b>												
Papel (kg)	1.099.880	1.025.138	801.315	50.657	52.738	54.717	ND	ND	ND	425	125	75
Papel de origen ecológico (kg)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	0	0	50
Toner de impresión (nº de cartuchos)	24.237	21.665	9.467	1.245	1.572	ND	ND	97	50	26	12	13
Film retractilado	NA	NA	NA	228.298	203.638	208.906	ND	ND	ND	NA	NA	NA

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## 2. Compromiso con el medio ambiente

### Correos sensibiliza

El Grupo Correos promueve la adopción de prácticas medioambientales sostenibles a través de sus contratos con proveedores y en la realización de su actividad diaria, para lo que es esencial el desarrollo de programas de concienciación entre los empleados:

- El Premio al Compromiso Ambiental es un galardón que reconoce a los trabajadores de los tres edificios que más han contribuido con sus medidas de ahorro a la reducción del consumo energético. Además, las iniciativas más destacadas presentadas a este galardón son recopiladas en un documento de mejores prácticas para ser compartidas con toda la organización.
- El acuerdo marco firmado en 2011 con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) para la cesión de materiales educativos ha permitido desde ese año formar a cerca de 20.500 empleados sobre eficiencia energética y reducción del consumo en el puesto de trabajo.

Correos también fomenta la sensibilización social mediante su adhesión a campañas como "La hora del planeta", organizada por WWF, para impulsar la lucha contra el cambio climático y la construcción de un futuro sostenible. Por quinto año consecutivo, la compañía se sumó a este evento mundial con el apagón simbólico durante una hora de 1.877 centros, lo que evitó el consumo de 5.000 kWh de energía y la emisión de 1,8 toneladas de CO<sub>2</sub>.

La Sociedad Estatal promocionó además esta iniciativa a través de la web e intranet corporativas y de los perfiles de Facebook y Twitter, donde incluyó una encuesta sobre los hábitos que contribuyen en mayor medida a reducir las emisiones y a mejorar el consumo eficiente.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<b>GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (Euros)</b>												
Gestión de residuos	55.730	ND	ND	ND	10.776	16.691	ND	ND	ND	NA	NA	NA
Costes de remediación: bosques de Correos	28.300	98.109	56.930	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Costes de gestión medioambiental	26.402	ND	ND	0	16.408	2.975	ND	4.718	2.610	NA	NA	NA
Certificación ISO 14001	22.680	ND	ND	0	16.408	2.430	ND	4.500	2.474	NA	NA	NA
ASAL	3.722	ND	ND	0	0	545	ND	218	135	NA	NA	NA



### 3. Relación con proveedores: transparencia y equidad



Las empresas del Grupo Correos, por la naturaleza de las distintas actividades que desarrollan, colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de valor. La relación con este grupo de interés está basada en procedimientos de contratación que garantizan una absoluta equidad y transparencia.

Durante 2013 la Sociedad Estatal ha ejecutado contratos por un importe neto de más de 397 millones de euros, de los que cerca de 52 millones corresponden a inversión y 345 millones a gastos generales. Estos contratos se han desarrollado con 8.226 proveedores (361 de inversión y 7.865 de gasto), la mayor parte de ellos de ámbito nacional.

En el caso de las filiales del Grupo, la contratación de servicios está vinculada por entero a su actividad principal, por lo que Correos Express colabora fundamentalmente con proveedores de transporte, Correos Telecom con empresas de telecomunicaciones, mientras que Nexea contrata con proveedores de papel, sobres y servicios de manipulado de envíos.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



### 3. Relación con proveedores: transparencia y equidad

#### Normativa de contratación

La normativa aplicable a Correos para la contratación de obras, suministros y servicios está constituida por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, en cuya Disposición Adicional Segunda se cita expresamente a la Sociedad Estatal como entidad contratante sujeta a la Ley.

La Disposición Adicional Cuarta de la Ley 31/2007 hace una remisión a las normas pertinentes del Real Decreto Legislativo antes citado, respecto de los contratos que, refiriéndose a las actividades reguladas en aquella Ley 31/2007, sean de importe inferior a los umbrales previstos en el artículo 16 de la citada Ley 31/2007 o se trate de cualquiera de los excluidos en virtud de lo dispuesto en los artículos 14 y 18 de la misma.

Estas normas de contratación se encuentran a disposición de todos los interesados en el perfil de contratante en la web [www.correos.es](http://www.correos.es) y en la Plataforma de Contratación del Estado.

Tanto en las contrataciones sujetas a la Ley 31/2007, como en las tramitadas según las Instrucciones de Contratación, los Pliegos de Condiciones Generales establecen que los interesados en participar en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumidos por Correos. Asimismo, en los pliegos de condiciones técnicas para la contratación de obras se exige a los licitadores la presentación de una memoria de calidad y medio ambiente.

Por otra parte, existen contrataciones reservadas a centros especiales de empleo y en los expedientes de transporte por carretera se valora la contratación de personas con discapacidad por parte del proveedor.

En materia de auditoría económica y de cumplimiento legal se realizaron, como en ejercicios anteriores, auditorías de diversos tipos de contratos con proveedores.

Por su parte, la actividad contractual de las empresas filiales del Grupo está sujeta también a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

#### Optimización en los procesos de compra

Las empresas del Grupo Correos están llevando a cabo un proyecto conjunto para la optimización de sus procesos de compra, al integrar todas ellas en una central única y colaborar en las contrataciones de suministros y servicios. Esta modalidad de contratación es especialmente beneficiosa para las filiales, al permitirles obtener condiciones y precios más competitivos.

De este modo, en 2013 se han gestionado diversos expedientes de forma conjunta, como la contratación de servicios de programación y mantenimiento de sistemas de información para Correos y Correos Express, la evolución de la arquitectura corporativa de todo el Grupo o la adquisición de equipamientos informáticos.

**“Desde el punto de vista del proveedor destacamos la relación que mantenemos, es una relación a largo plazo, [...] duradera, buscando una colaboración mutua y respetando siempre los principios de honestidad y transparencia que a las dos empresas nos motiva para seguir adelante”**

**IECISA (El Corte Inglés), proveedor de Correos**



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



**Desafíos  
y objetivos  
de futuro**



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



# 05

Desafíos y objetivos de futuro

progresar, responder, cambiar,  
superar, mejorar, innovar

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Desafíos y objetivos de futuro

### 1 Objetivos para 2014

79

# 05

progresar, responder, cambiar,  
superar, mejorar, **innovar**



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



**Desafíos  
y objetivos  
de futuro**



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



El objetivo del Grupo Correos es convertirse en el auténtico referente para las comunicaciones de ciudadanos y empresas, trasladando los valores de seguridad, cercanía y confianza al mundo digital y de la paquetería; aumentando los valores añadidos y la eficiencia en la distribución gracias al soporte tecnológico; ampliando el catálogo de servicios en las oficinas; y desarrollando la red logística del siglo XXI con nuevas soluciones para nuevas necesidades.

El Grupo Correos afronta los retos que se le presentan evolucionando al ritmo que lo hacen las formas de comunicación de la sociedad, mejorando de forma continua y con flexibilidad: en definitiva, innovando, para aprovechar las nuevas oportunidades de negocio y anticiparse a los cambios en el entorno y en los requerimientos de sus clientes.

## 1. Objetivos para 2014

El Grupo Correos es consciente de que debe adaptarse a un entorno cambiante con la mayor agilidad posible, adecuando el modelo operativo y la cartera comercial de forma permanente, al tiempo que prestando un servicio excelente. El fin último es que el Grupo Correos sea el mejor proveedor de servicios de comunicación físicos, electrónicos y de paquetería del mercado español.

Los objetivos del Grupo Correos para el ejercicio 2014, derivados de las líneas de actuación contempladas en el Plan de Acción 100-300-1.500, están orientados a incrementar la eficiencia operativa, la eficacia comercial, la rentabilidad financiera, la orientación al cliente, la innovación y la sostenibilidad a largo plazo.



### Objetivos estratégicos y comerciales

- Alcanzar resultados económicos positivos superiores a los del ejercicio 2013 y contener los gastos de explotación.
- Incrementar la cuota del Grupo en el mercado de paquetería y la internacionalización de las actividades.
- Potenciar nuevos servicios en las oficinas que rentabilicen la capilaridad de la red.
- Impulsar la prestación de servicios a través de plataformas digitales como ORVE y reforzar su capacidad tecnológica y de innovación.
- Implantar la nueva estrategia digital del Grupo, que contempla el lanzamiento de innovadores servicios de identificación personal y comunicación electrónica.
- Diseñar nuevas soluciones digitales para la cartera comercial de Nexea, incluyendo una plataforma multicanal que complemente e impulse la estrategia digital del Grupo.
- Desarrollar un plan integral para el segmento del marketing directo, con una nueva oferta de servicios de información comercial.
- Instaurar un modelo de calidad basado en la experiencia del cliente.
- Incorporar nuevos valores añadidos a los servicios de Correos Express, como el servicio de localización inmediata de destinatarios y la opción de predicción de franja horaria de entrega.
- Mejorar el posicionamiento de Correos Telecom en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las Administraciones Públicas y otros segmentos de clientes.



## 1. Objetivos para 2014

### Objetivos operativos y tecnológicos

- Continuar el desarrollo del plan de paquetería, con la puesta en funcionamiento de los nuevos equipamientos para el tratamiento automatizado de este tipo de envíos en los centros de Tenerife y Barcelona.
- Culminar la dotación de 9.700 dispositivos de movilidad (PDA) adicionales para el personal de reparto, con amplias funcionalidades y mayor interoperabilidad, que permitirán ofrecer nuevos servicios a los clientes de Correos.
- Incrementar la flota de vehículos de cuatro ruedas asignados a unidades de reparto ordinario y urgente para adaptar los medios a la demanda de la distribución de la paquetería.
- Instalar nuevas soluciones de paletización y despaletización en los centros de Tenerife y Las Palmas.
- Adoptar un nuevo modelo de centro de procesos de datos, con el fin de lograr mayor alineamiento con las necesidades del negocio, eficiencia, agilidad y flexibilidad para la implantación de las transformaciones tecnológicas.

**“La seguridad y la fiabilidad [...] son dos valores que identifican a Correos y los distinguen de otras opciones”.**

**Malacapost, empresa comercializadora de Correos**

### Objetivos organizativos

- Extender el ámbito de aplicación del Sistema de Evaluación de Desempeño a más categorías profesionales, hasta incluir progresivamente en este sistema a cuadros y mandos.
- Desarrollar un programa integral de gestión del talento, para la identificación, formación y desarrollo profesional del personal necesario para desempeñar los puestos claves de la organización y los nuevos roles que sean requeridos en el futuro conforme a la estrategia del Grupo.
- Elaborar un programa de prevención de riesgos penales del Grupo.
- Diseñar un plan de seguridad vial y un proyecto de empresa saludable, liderado por el servicio de prevención propio, que promueva a corto y medio plazo la mejora de la salud laboral.

## 1. Objetivos para 2014

### Objetivos sociales y medioambientales

- Desarrollar un modelo de relación basado en una escucha más activa con todos los grupos de interés.
- Elaborar el plan de eficiencia y sostenibilidad que defina las líneas de actuación medioambiental hasta el año 2020.
- Reducir el impacto medioambiental de los embalajes de Línea verde.
- Redefinir el sistema de gestión de residuos y prestar un servicio de cálculo de huella ambiental y compensación de emisiones.
- Reducir el consumo eléctrico de Correos Express, iniciar el cálculo de la huella de carbono de sus centros y renovar el certificado ISO 14001 en las delegaciones de Madrid y de Barcelona.

“Desde el año 2010, cada año vamos haciendo un proyecto de restauración forestal en distintas áreas, en distintas zonas de España” Correos debería trabajar en “dar a conocer [...] las acciones sociales y medioambientales [...] su compromiso con el medio ambiente”.

WWF, colaborador de Correos





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



**Gobierno  
corporativo**



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



**Gobierno corporativo**





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Gobierno corporativo

- |   |                            |    |
|---|----------------------------|----|
| 1 | Consejos de Administración | 84 |
| 2 | Estructura de gobierno     | 86 |
| 3 | Prácticas de buen gobierno | 88 |



## 1. Consejos de Administración



Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A. a 31 de diciembre de 2013 eran los siguientes:

### Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

#### Presidente

D. Javier Cuesta Nuin

#### Vocales

D. Pablo Arellano Pardo  
Dª. Ana Bosch Jiménez  
D. Luis de Burgos Buil  
Dª. Eloísa Contín Trillo-Figueroa  
D. José Luis Díez García  
D. Rafael García Monteys  
D. Aquilino González Hernando  
D. Fernando Irurzun Montoro  
D. David Martínez Hornillos  
Dª. Rosario Martínez Manzanedo  
D. Juan Luis Nieto Fernández  
D. José Ángel Partearroyo Martín  
D. Juan Miguel Sánchez García  
Dª. Marta Vega Velasco

#### Secretario no consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova



## 1. Consejos de Administración

A 31 de diciembre de 2013, la composición de los órganos de gobierno de las filiales del Grupo era:

### Correos Express Paquetería Urgente, S.A.

#### Presidente

D. Magín Blanco González

#### Consejeros

D. Luis Pérez Capitán  
D. Domingo Eduardo Sebastián Bello  
D. Óscar Medina Martín  
D. Manel Rey González  
D. Alberto Alonso Poza  
D. David Muntañola Prosper  
D. Jesús Moreno Vivas

#### Secretario no consejero

D. José María Elías de Tejada Casanova

#### Vicesecretario

D. Álvaro Botella Pedraza

### Nexea Gestión Documental, S.A.

#### Presidente

D. David Muntañola Prosper

#### Consejeros

D. José María Elías de Tejada Casanova  
D. Gregorio Cuñado Ausín  
D. Luis Pérez Capitán  
D. Alberto Alonso Poza  
D. Óscar Medina Martín

#### Secretario no consejero

D. Álvaro Botella Pedraza

### Correos Telecom, S.A.

#### Presidente

D. Jaime Sanz García

#### Consejeros

D. Alberto Alonso Poza  
D. Óscar Medina Martín  
D. José María Elías de Tejada Casanova

#### Secretario no consejero

D. Juan Risquete Fernández



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



**Gobierno  
corporativo**



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI  
Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## 2. Estructura de gobierno

La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

La Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, con la que el Gobierno aprobó el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de Correos, con la consecuente incorporación de la totalidad de las acciones a favor de SEPI. El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones entre la Dirección General del Patrimonio del Estado y SEPI se formalizó el 5 de junio de 2012 y se elevó a público el 12 de junio.

En febrero de 2013 el Consejo de Administración de SEPI aprobó las Normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del Grupo SEPI, que establecen la normativa de actuación y rangos de aprobación de todas las operaciones, tanto financieras como comerciales, que realicen las empresas del Grupo SEPI.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. es la empresa matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

### Descripción de los órganos de gobierno

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos Sociales de Correos, los órganos de gobierno de la Sociedad Estatal son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. A este último, al Presidente y a la Comisión Ejecutiva corresponde la administración de la compañía.

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

El Consejo de Administración de Correos se compone de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros. El nombramiento de los consejeros y la determinación de su número corresponden a la Junta General de Accionistas. Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años y pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de la misma duración.

La Comisión Ejecutiva está compuesta por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Este órgano puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración salvo las que resultan indelegables por ley.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control es un órgano dependiente del Consejo de Administración y está constituido de conformidad con lo previsto en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Está integrada por tres consejeros, sin funciones ejecutivas, elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros, con la función de informar y asesorar al Consejo de Administración en materia de control de riesgos y auditoría interna.

En relación a las filiales del Grupo, el Consejo de Administración está formado por un número máximo de doce miembros y mínimo de seis en Correos Express y por un máximo de ocho y un mínimo de cuatro en Nexea y Correos Telecom. Sus miembros son directivos de Correos. El proceso de nombramiento valora la capacitación y experiencia exigible para entrar a formar parte de los órganos de gobierno del Grupo.

Los Consejos de Administración de las filiales se reúnen mensualmente para supervisar el funcionamiento y gestión de las empresas, evaluar los riesgos inherentes a su actividad y adoptar las decisiones estratégicas que les correspondan.



## 2. Estructura de gobierno

### Comité de Dirección

El Comité de Dirección del Grupo Correos es el órgano colegiado responsable de proyectar, desarrollar y coordinar entre las distintas unidades y empresas las cuestiones más relevantes para la actividad. Dicho Comité está formado por el Presidente de la Sociedad Estatal, los distintos directores de la misma y los directores generales de Correos Express y Nexea.

Organigrama del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2013





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



### 3. Prácticas de buen gobierno

Correos, comprometido con un comportamiento empresarial éticamente responsable, cuenta con unas normas de gobierno que exponen sus compromisos y las responsabilidades en la gestión del negocio. Además, ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno recae en el Grupo SEPI, como accionista único. Éste ejerce el control a través del nombramiento y cese de los consejeros. Asimismo, ante determinadas situaciones, supervisa asuntos sometidos al Consejo de Administración.

En lo que respecta a la política de remuneraciones de los miembros del Consejo, éstos perciben exclusivamente las dietas de asistencia aprobadas por la Junta General

en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles vigentes en cada momento.

De conformidad con la Ley 5/2006, de 10 de abril, las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro. En el caso de las filiales del Grupo, los consejeros no perciben incentivos por asistencia a los consejos.

Respecto al equipo directivo, el régimen retributivo incorpora una remuneración variable ligada a la consecución de los objetivos definidos.

	Correos			Correos Express			Nexea			Correos Telecom		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Reuniones del Consejo de Administración <sup>1</sup>	13	12	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Porcentaje de asistencia de los consejeros	64%	78%	80%	ND	ND	86%	ND	ND	93%	ND	ND	93%
Reuniones de la Comisión Ejecutiva	ND	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	5	3	5	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Retribución de los consejeros (Importe bruto mensual en euros)	1.090,4	1.090,4	1.090,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<sup>1</sup> Con carácter general se celebran 11 sesiones.

### 3. Prácticas de buen gobierno

#### Informe de Gobierno Corporativo

El compromiso con el buen gobierno, la transparencia y la ética está presente en la labor diaria de Correos. Como empresa de carácter eminentemente público busca satisfacer las demandas de sus clientes con eficiencia y profesionalidad, así como con los más altos estándares de calidad. Por ello, todas sus actuaciones se rigen por un modo de proceder íntegro, responsable, con mayores exigencias de control y de credibilidad.

En septiembre de 2013 el Consejo de Administración aprobó el primer Informe de Gobierno Corporativo de Correos, elaborado de acuerdo con los principios generales recogidos en el artículo 138, y 139 a 143, del Reglamento de la Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto.

Estos principios comprenden la integración del sector público empresarial en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de las singularidades del sector público; la adopción de un modelo de gestión de las empresas públicas basado en la promoción de la eficiencia, mediante la fijación de estándares de buenas prácticas y códigos de conducta; y la aplicación del principio general de transparencia en la gestión de las empresas públicas.

Para más información, el Informe de Gobierno Corporativo de Correos puede consultarse en la web [www.correos.es](http://www.correos.es).

Asimismo, en 2013 fue aprobado el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal, dando un paso importante en la consolidación del régimen legal de la Sociedad y en la implantación de buenas prácticas y normas de buen gobierno.





### 3. Prácticas de buen gobierno

#### Código de Conducta

El Grupo Correos defiende una actuación empresarial éticamente responsable y por ello persigue prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas, y los comportamientos contrarios a la ética profesional.

En su compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, Correos cuenta con procedimientos orientados al control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción.

El Código de Conducta refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación de todos los empleados del Grupo Correos.

El compromiso de Correos con la excelencia en el servicio y con la sostenibilidad se explicita también en la declaración suscrita por el Presidente con los grupos de interés, documento que está visible en todas las oficinas postales.

#### Control interno de la compañía

Una parte fundamental del control operativo y estratégico de Correos se sustenta en la identificación y gestión de los principales factores adversos a los que se ve sometida la organización en el transcurso de su actividad diaria, derivados de su diversidad y complejidad.

En ese contexto de análisis se ha avanzado en la identificación de los principales riesgos de la compañía y en los sistemas de gestión a aplicar sobre los mismos. Esto permitirá ir definiendo con mayor claridad un mapa de riesgos corporativos y de protocolos de actuación que contribuyan a facilitar la prevención, la planificación estratégica y la gestión global y homogénea de dichos riesgos, así como la posterior supervisión de las actuaciones realizadas para contrarrestarlos.

Dentro de ese mapa de contingencias detectadas por la organización cabe destacar el riesgo de mercado, es decir, la reducción progresiva de la actividad postal por la digitalización de las comunicaciones, el aumento de la competencia en el resto de actividades, así como por el posible retraso en la adaptación a las nuevas demandas sociales, especialmente de tipo tecnológico. Asimismo, la organización convive con un riesgo reputacional, por el posible daño a la buena percepción con la que siempre ha contado entre los distintos grupos de interés. Igualmente importantes son los riesgos operativos y laborales, derivados de su complejidad estructural y de la necesidad de avanzar en la implantación de un sistema ágil que responda a las exigencias del mercado. A los peligros anteriormente descritos se unen los riesgos legales, fiscales y financieros, fruto de los posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa. Por último, también cabe mencionar los riesgos ambientales, derivados de la amplia red de infraestructuras y de medios de transporte.

A través de la función de Auditoría Interna, Correos aplica los principios de buen gobierno corporativo a toda su organización y operativa, procurando reducir el riesgo asociado a la consecución de los objetivos y vigilando la calidad del servicio prestado. El pasado año el plan anual de auditoría interna incluyó la realización de 13 programas de cumplimiento, 4 de evaluación del control interno y 3 de seguimiento de recomendaciones. En total se efectuaron 1.201 auditorías operativas y financieras en oficinas, unidades de reparto y centros de tratamiento.

### 3. Prácticas de buen gobierno

En el ámbito internacional, Correos ha continuado participando en los Proyectos **SAFEPOST** y **SECURITY STANDARS WORKING GROUP** para la mejora de la seguridad y la detección del fraude y colaborando con diversos organismos y cuerpos de seguridad como el Instituto de Auditores Internos, el *Postal Security Group* de la Unión Postal Universal, el Cuerpo Nacional de Policía a través de su Red Azul, la Guardia Civil a través de Colabora y las asociaciones Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios CEUSS y de Seguridad de Operadores Financieros EFITEC, entre otros.



Entre las principales acciones en materia de seguridad desarrolladas en oficinas y centros, cabe destacar la colaboración con la Guardia Civil para la detección de envíos con estupefacientes en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, con la Unidad Técnica de la Policía Judicial para la prevención del fraude o blanqueo de capitales y la puesta en marcha de la sala de respaldo del centro operativo de seguridad de Correos, que permite la monitorización permanente de todos los centros de trabajo para garantizar su seguridad.

En lo que se refiere a auditoría económica y control interno de procesos, en 2013 se han realizado distintos procedimientos auditores que han abarcado las direcciones de las zonas territoriales de Correos y de Correos Express, el centro de control administrativo de Bancorreos y la autorización de pagos en las empresas filiales, entre otros.

#### Papel de los órganos reguladores

El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011 tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre. En 2013 existían cerca de 1.400 autorizaciones, singulares o generales, concedidas para la prestación de servicios postales en España. El mercado postal español es por tanto un sector altamente competitivo.

En virtud de la Ley 43/2010, Correos es el operador designado para prestar el servicio postal universal en España por un periodo de 15 años, desde el 1 de enero de 2011. Dicha normativa regula las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega exigibles al operador designado para prestar el servicio postal universal, así como el coste y la financiación de las obligaciones del mismo, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

La Comisión Nacional del Sector Postal, anteriormente el organismo regulador del mercado postal (Ley 23/2007, de 8 de octubre, y Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre), se extinguió en 2013 y sus funciones fueron asumidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (Ley 3/2013, de 4 de junio, y Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto), que entró en funcionamiento el 7 de octubre de 2013, y por el Ministerio de Fomento.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**





Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas

Al Accionista Único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2013, 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 correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria consolidada adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.
2. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2013 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2013, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
3. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2013 contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2013. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Sociedad dominante y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Rafael García Anguita  
Socio - Auditor de Cuentas  
28 de marzo de 2014

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PWC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915684400 / +34 902 021111, Fax: +34 913 083 566, [www.pwc.com/es](http://www.pwc.com/es)

R.M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3<sup>a</sup>  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242- CIF: B-79 031290



Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual**Balance consolidado al 31 de diciembre de 2013 y 2012**

(Expresados en miles de euros)

		Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
	Notas		
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>1.530.610</b>	<b>1.771.057</b>
<b>Inmovilizado intangible</b>	6	16.895	11.013
Patentes, licencias, marcas y similares		8	
Aplicaciones informáticas		16.647	10.743
Otro inmovilizado intangible		248	262
<b>Inmovilizado material</b>	7	<b>1.473.606</b>	<b>1.514.610</b>
Terrenos y construcciones		1.285.511	1.288.569
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		154.267	174.484
Inmovilizado en curso y anticipos		33.828	51.557
<b>Inversiones inmobiliarias</b>	8	<b>3.486</b>	<b>5.152</b>
<b>Inversiones financieras a largo plazo</b>	11	<b>1.459</b>	<b>204.931</b>
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas		-	203.513
Otras inversiones financieras		1.459	1.418
<b>Activos por impuesto diferido</b>	18	<b>35.164</b>	<b>35.351</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>818.602</b>	<b>586.076</b>
<b>Activos no corrientes mantenidos para la venta</b>	9	<b>20.182</b>	<b>21.698</b>
<b>Existencias</b>	10	<b>2.936</b>	<b>2.172</b>
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>	11	<b>661.551</b>	<b>409.373</b>
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	11	298.511	375.870
Clients, empresas del grupo y asociadas	20	48	87
Deudores varios		11	350.232
Deudores, empresas del grupo y asociadas	11, 20	2.630	3.473
Personal		9.995	11.777
Activos por impuesto corriente		2	4.510
Otros créditos con las Administraciones Públicas		133	290
<b>Inversiones financieras a corto plazo</b>	11	<b>6.501</b>	<b>7.414</b>
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		<b>914</b>	<b>360</b>
<b>Efectivo y otros medios líquidos equivalentes</b>	11, 12	<b>126.518</b>	<b>145.059</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.349.212</b>	<b>2.357.133</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual**Balance consolidado al 31 de diciembre de 2013 y 2012**

(Expresados en miles de euros)

		Notas	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>				
<b>PATRIMONIO NETO</b>			<b>1.806.959</b>	<b>1.773.866</b>
Fondos propios		13	1.514.862	1.466.445
Capital			611.521	611.521
Prima de Emisión			250.938	250.938
Reservas			594.744	599.309
Reservas en sociedades consolidadas			9.242	8.652
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante			48.417	(3.975)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		14	292.097	307.421
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			<b>198.685</b>	<b>204.621</b>
Provisiones a largo plazo		15	73.611	73.302
Deudas a largo plazo			334	302
Acreedores por arrendamientos financieros			-	33
Otros pasivos financieros			334	269
Pasivos por impuesto diferido		18	124.151	130.683
Periodificaciones a largo plazo			589	334
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			<b>343.568</b>	<b>378.646</b>
Provisiones a corto plazo		15	5.260	8.288
Deudas a corto plazo		16	26.207	27.217
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo		20	8.193	758
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		11, 16	297.865	332.636
Proveedores			2.257	2.078
Proveedores, empresas del grupo y asociadas		20	22	7
Acreedores varios			203.883	236.954
Personal			24.872	24.938
Otras deudas con las Administraciones Públicas		18	49.426	41.895
Anticipos de clientes			17.405	26.764
Periodificaciones a corto plazo		16	6.043	9.747
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			<b>2.349.212</b>	<b>2.357.133</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual**Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012**

(Expresadas en miles de euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	EJERCICIO	EJERCICIO
		2013	2012
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	17-a)	1.746.997	1.875.433
Trabajos realizados por la empresa		-	204
<b>Aprovisionamientos</b>	17-b)	(12.881)	(13.048)
Consumo de mercaderías		(12.584)	(12.271)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(297)	(777)
<b>Otros ingresos de explotación</b>		273.500	52.604
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		4.698	3.868
Compensaciones por la prestación del SPU	17-c)	268.802	48.736
<b>Gastos de personal</b>	17-d)	(1.412.737)	(1.387.717)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.175.306)	(1.153.742)
Cargas sociales		(228.507)	(226.220)
Otros gastos		(8.924)	(7.755)
<b>Otros gastos de explotación</b>		(477.499)	(469.159)
Servicios exteriores	17-e)	(466.432)	(459.751)
Tributos	17-f)	(8.470)	(9.162)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		2.080	8.032
Otros gastos de gestión corriente		(4.677)	(8.278)
<b>Amortización del inmovilizado</b>	6,7,8	(85.703)	(97.852)
<b>Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	14	24.383	31.950
<b>Exceso de provisiones</b>	15	2.763	3.639
<b>Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	17-g)	(2.019)	(9.623)
Deterioro y pérdidas		(3.145)	(9.999)
Resultados por enajenaciones y otras		1.126	376
<b>Otros resultados</b>		(45)	(48)

Continúa &gt;

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012

(Expresadas en miles de euros)

		EJERCICIO Notas	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>			<b>56.759</b>	<b>(13.617)</b>
<b>Ingresos financieros</b>		17-h)	<b>4.657</b>	<b>3.852</b>
De valores negociables y otros instrumentos financieros:				
De empresas del grupo			190	-
De terceros			4.467	3.852
<b>Gastos financieros</b>		17-h)	<b>(50)</b>	<b>(148)</b>
Por deudas con terceros			(50)	(148)
<b>Diferencias de cambio</b>			<b>4.022</b>	<b>3.486</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>			<b>8.629</b>	<b>7.190</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>			<b>65.388</b>	<b>(6.427)</b>
<b>Impuesto sobre beneficios</b>		18	<b>(16.971)</b>	<b>2.452</b>
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO</b>			<b>48.417</b>	<b>(3.975)</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual**Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012**

(Expresados en miles de euros)

	Notas	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
<b>ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>			
Resultado del ejercicio antes de impuestos		<b>65.388</b>	(6.427)
<b>Ajustes al resultado</b>			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	85.703	97.852
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	(1.136)	(601)
Variación de provisiones		7.857	8.348
Imputación de subvenciones de capital	14	(24.383)	(31.950)
Reconocimiento de compensaciones por la prestación del SPU	17-c)	(268.802)	(48.736)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(1.126)	(376)
Ingresos financieros	17-h)	(4.657)	(3.852)
Gastos financieros	17-h)	50	148
Diferencias de cambio		(4.022)	(3.486)
Otros ingresos y gastos		(403)	1.026
<b>Cambios en el capital corriente</b>			
Aumento/(disminución) de existencias		(1.061)	(971)
Disminución/(aumento) en deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		76.437	53.302
Disminución/(aumento) en otros activos corrientes		6.221	4.847
Disminución/(aumento) en acreedores y otras cuentas a pagar		(34.385)	(74.116)
Disminución/(aumento) en otros pasivos corrientes		(6.212)	(4.331)
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		139.359	46.343
Pagos de intereses		(50)	(105)
Cobros de intereses		3.500	3.203
Cobros por impuesto sobre beneficios		(1.878)	2.570
<b>TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>36.400</b>	<b>42.688</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>			
<b>Pagos por inversiones</b>			
Inmovilizado intangible		(11.074)	(5.814)
Inmovilizado material		(46.005)	(38.566)
<b>Cobros por desinversiones</b>			
Inmovilizado material		1.559	956
Activos no corrientes mantenidos para la venta		1.548	-
<b>TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>(53.972)</b>	<b>(43.424)</b>

Continúa &gt;

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual**Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012**

(Expresados en miles de euros)

	Notas	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>			
<b>Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio</b>			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
<b>Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero</b>			
Emisión: Deudas con empresas del grupo y asociadas		-	-
Devolución y amortización de otras deudas		(969)	(1.172)
<b>Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio</b>		-	-
<b>TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		<b>(969)</b>	<b>(1.172)</b>
<b>DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES</b>			
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio		145.059	146.967
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio		126.518	145.059



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012

(Expresados en miles de euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
		48. 417	(3.975)
Resultado consolidado del ejercicio			
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		2.516	-
Efecto impositivo		(755)	-
		1.761	-
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(22.504)	(27.333)
- con origen en la corrección por deterioro		(865)	(3.396)
- con origen en bajas		(1.014)	(1.221)
Efecto impositivo		7.298	9.568
		(17.085)	(22.382)
<b>TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS</b>		<b>33.093</b>	<b>(26.357)</b>

## B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

	Reservas de la Sociedad Dominante								
	Capital	Prima de emisión	Reservas legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Otras reservas	Reservas en Sociedades consolidadas	Resultado consolidado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Total
<b>SALDO INICIO EJERCICIO 2012</b>	<b>611.521</b>	<b>250.938</b>	<b>74.999</b>	<b>523.253</b>	<b>182.497</b>	<b>(173.189)</b>	<b>401</b>	<b>329.803</b>	<b>1.800.223</b>
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	(3.975)	(22.382)	(26.724)
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	105	952	5.477	(6.133)	(401)	-	-
<b>SALDO INICIO EJERCICIO 2013</b>	<b>611.521</b>	<b>250.938</b>	<b>75.104</b>	<b>524.205</b>	<b>187.974</b>	<b>(179.322)</b>	<b>(3.975)</b>	<b>307.421</b>	<b>1.773.866</b>
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	48.417	(15.324)	33.093
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	-	(4.565)	15.795	(15.205)	3.975	-	-
<b>SALDO FINAL EJERCICIO 2013</b>	<b>611.521</b>	<b>250.938</b>	<b>75.104</b>	<b>519.640</b>	<b>203.769</b>	<b>(194.527)</b>	<b>48.417</b>	<b>292.097</b>	<b>1.806.959</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 1. Actividad de la Sociedad Dominante

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (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.

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

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

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.

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 Servicio Postal Universal y el contrato regulador de la prestación del servicio postal universal (a la fecha de formulación de las cuentas anuales están pendientes de aprobación ambos). 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.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 1. Actividad de la Sociedad Dominante

La Ley 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC en adelante) ha supuesto la creación de la citada Comisión con el objeto de agrupar 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. Esta Ley deroga expresamente la Ley 23/2007 de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal.

De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisará y controlará el correcto funcionamiento del mercado postal, en particular destacan las siguientes funciones:

- Velar para que se garantice el SPU, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector.
- Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del SPU y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de 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.

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 el presupuesto consignado por el Estado en los presupuestos generales del Estado, la contribución postal anual del operador postal y de los titulares de autorizaciones administrativas singulares y las tasas por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

El artículo 26 de la Ley 43/2010 establece la obligación al operador designado, Correos, de llevar una contabilidad analítica, que permita separar los servicios y productos que forman parte del SPU y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo. De acuerdo con la Ley 43/2010 el operador postal presentará el cálculo del coste neto de cada ejercicio para su validación.

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

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



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 1. Actividad de la Sociedad Dominante

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

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

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

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

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

- La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- Los servicios de telegramas, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
- La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

Con fecha 24 de marzo de 2012, se ha publicado en el BOE la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, que da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal. Entre otras medidas, se acuerda el cambio de titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., incorporándose la totalidad de las acciones de titularidad de la Administración General del Estado y representativas del cien por cien del capital social de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. a favor de la Entidad de Derecho Público Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 168.1 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones de la Sociedad Dominante entre la Dirección General del



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 1. Actividad de la Sociedad Dominante

Patrimonio del Estado y SEPI se formalizó el 5 de junio de 2012 y se elevó a público el 12 de junio de 2012.

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

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 14 de marzo de 2013 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 26 de junio de 2013. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

## 2. Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos y Telégrafos (en adelante el Grupo o el Grupo Correos) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2013, son las siguientes:

Nombre de la empresa	Actividad principal	Domicilio social
<b>Correos Telecom, S.A.</b>	Gestión de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Dominante	C/ Conde de Peñalver, 19 - Madrid
<b>Nexea Gestión Documental, S.A.</b>	Servicios de correo híbrido	C/ Rejas, 9 - Madrid
<b>Chronoexpres, S.A.</b>	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 - Coslada (Madrid)

Chronoexpres, S.A., 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 Chronoexpres, S.A. es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

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

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

Todas las sociedades dependientes cierran su ejercicio el 31 de diciembre.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 2. Estructura del Grupo Correos y Telégrafos

El detalle al 31 de diciembre de 2013 y 2012 de los instrumentos de patrimonio de la Sociedad Dominante que integran el Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:

	EJERCICIO 2013			EJERCICIO 2012		
	Chronoexpres, S.A.	Correos Telecom, S.A.	Nexea G.D., S.A.	Chronoexpres, S.A.	Correos Telecom, S.A.	Nexea G.D., S.A.
<b>Valor neto contable</b>	<b>4.257</b>	<b>1.503</b>	<b>1.350</b>	<b>5.958</b>	<b>1.503</b>	<b>3.404</b>
Participación directa (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capital social	66	1.503	974	66	1.503	974
Prima de emisión	6.415	-	1.536	89.484	-	5.700
Reserva legal	-	300	128	-	300	128
Otras reservas	(560)	3.942	(60)	(560)	3.942	(60)
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	-	(70.506)	-	(1.488)
Resultado del ejercicio	(1.663)	1.688	(1.228)	(12.563)	1.757	(2.676)
Subvenciones	-	-	-	54	-	-
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>4.258</b>	<b>7.433</b>	<b>1.350</b>	<b>5.975</b>	<b>7.502</b>	<b>2.578</b>
<b>RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>(3.854)</b>	<b>2.240</b>	<b>(1.326)</b>	<b>(15.198)</b>	<b>2.523</b>	<b>(2.302)</b>

Con fecha 28 de diciembre de 2012, la Sociedad Dominante, como accionista único de Chronoexpres, S.A., acordó un aumento de capital de ésta última con el fin de restablecer el equilibrio entre el capital social y el patrimonio neto de esta sociedad. Dicha operación se llevó a cabo mediante la emisión de una acción ordinaria nominativa de 1.000 euros y una prima de emisión de 13.999.000 euros. La ampliación fue elevada a público el 31 de

diciembre de 2012 y fue totalmente suscrita y desembolsada por la Sociedad Dominante mediante la compensación de parte de un crédito, vencido, líquido y exigible, que la Sociedad Estatal mantenía a dicha fecha frente a su sociedad participada.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad (PGC) aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2013. En concreto:

- La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas sus sociedades dependientes (véase Nota (2)) se ha efectuado por el método de integración global. La Sociedad Dominante posee todos los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas.
- En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.
- Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante, se compensan con el patrimonio neto de las mismas.
- Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.
- Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de

diciembre de 2013 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. El ámbito de aplicación de dicha Orden Ministerial incluye a las entidades integrantes del sector público empresarial estatal, autonómico o local, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que deban aplicar los principios y normas de contabilidad recogidos en el Código de Comercio y en el PGC y que, considerando el carácter estratégico o de utilidad pública de su actividad, entregan bienes o prestan servicios con regularidad a otras entidades o usuarios sin contraprestación, o a cambio de una tasa, o de un precio político fijado, directa o indirectamente por la Administración Pública.

Estas cuentas anuales consolidadas han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante para su sometimiento a la aprobación de su Accionista Único. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que serán aprobadas sin ninguna modificación.

#### a) Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas 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 2013 en materia contable al objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo. 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.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

#### b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante han tenido que utilizar juicios, estimaciones y asunciones que afectan a la aplicación de las políticas contables y a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las mismas.

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

Al margen del proceso general de estimaciones sistemáticas y de su revisión periódica, los Administradores de la Sociedad Dominante llevan a término determinados juicios de valor sobre temas con especial incidencia sobre las cuentas anuales consolidadas.

Los **juicios principales** relativos a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

- **Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendatario**

El Grupo Correos mantiene suscritos contratos de arrendamiento para el desarrollo de sus actividades. La clasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que el Grupo Correos determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, quién retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes, y en consecuencia con esa evaluación los contratos serán clasificados como arrendamientos operativos o como arrendamientos financieros.

- **Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendador**

El Grupo Correos mantiene suscritos distintos contratos con terceros para el arrendamiento de determinados bienes de su propiedad. El Grupo ha determinado que, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los mismos reconociendo por lo tanto estos contratos como arrendamientos operativos.

- **Fiscalidad**

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de los mismos. En opinión de los Administradores de la Sociedad Dominante, a 31 de diciembre de 2013 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 cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

- **Activo por impuesto diferido**

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido se hace sobre la base de las estimaciones futuras realizadas por las Sociedades integrantes del Grupo relativas a la probabilidad de que dispongan de ganancias fiscales futuras o cuando existan importes diferidos de pasivo para compensarlos en los mismos períodos de tiempo.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

#### • Provisiones

El Grupo Correos reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en la Nota (5-k) de esta memoria sobre "Provisiones y pasivos contingentes". El Grupo Correos realiza juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y registra una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, se trata de una obligación presente resultado de sucesos pasados, ya sea legal o legítima, y su importe se pueda estimar de forma fiable.

#### • Deterioro de activos no financieros

El Grupo Correos analiza anualmente y con carácter general si existen indicadores de deterioro para los activos no financieros. En el caso concreto de los activos no financieros distintos a los intangibles con vida útil indefinida, el Grupo los somete a pruebas de deterioro de valor cuando existen indicadores de su deterioro.

#### • Cálculo de los valores razonables, valores en uso, valores actuales e importes recuperables

El cálculo de valores razonables, valores en uso, valores actuales e importes recuperables implica el cálculo de flujos de efectivo futuros y la asunción de hipótesis relativas a los valores futuros de los flujos así como de las tasas de descuento aplicables a los mismos, teniendo en cuenta, adicionalmente, la expectativa del momento del cobro de la respectiva deuda. Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias.

#### c) Comparación de la información

Los Administradores de la Sociedad Dominante, tal y como se indica en el cuarto apartado de las "Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas", han incluido en la presente memoria 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 período anterior.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución de los resultados formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, es como sigue:

<b>Resultado del ejercicio</b>		<b>Miles de euros</b>
<b>Base de reparto:</b>		<b>48.012</b>
<hr/>		
Reserva legal		4.801
Reservas estatutarias		9.602
Reservas voluntarias		7.609
Dividendo Accionista Único		26.000
<b>TOTAL</b>		<b>48.012</b>

#### Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

Según el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, las sociedades están obligadas a destinar el 10% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de la Reserva Legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del Capital Social. Esta reserva no es distribuible a los accionistas, y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de resultados.

Adicionalmente, los estatutos de la Sociedad Dominante requieren que se destine el 20% de los beneficios del ejercicio a la constitución de Reservas Estatutarias. Estas reservas son de libre disposición



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad Dominante en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con lo establecido por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, son los siguientes:

#### (a) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible se encuentra valorado por su precio de adquisición o por su coste de producción, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado intangible se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública. Un activo intangible se reconoce como tal si y sólo si es probable que genere beneficios futuros y que su coste pueda ser valorado de forma fiable.

El inmovilizado intangible que tiene una vida útil definida 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 períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio, y si procede, ajustados de forma prospectiva.

#### Aplicaciones informáticas

Se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, está comprendida entre tres y cinco años. Los gastos de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se llevan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.

#### Patentes, licencias y similares

Se contabilizan por el importe efectivamente pagado por ciertas patentes adquiridas, amortizándose en un período de diez años.

#### (b) Inmovilizado material

Los activos materiales se encuentran valorados por su coste de adquisición o valor de aportación a la Sociedad Dominante por la extinta Entidad (ver Nota (1) sobre Actividad de la Sociedad Dominante), minorados por la amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. Los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado material se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública.

Los activos materiales son amortizados desde el momento en el que están disponibles para su puesta en funcionamiento y la amortización de los mismos se realiza de manera sistemática y racional (en función de su vida útil y de su valor residual) siguiendo un método lineal durante los siguientes años de vida útil estimados:

Edificios y otras construcciones	35 – 75
Instalaciones técnicas y maquinaria	3 – 33
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	5 – 20
Equipos para procesos de información	3 – 8
Elementos de transporte	6 – 10
Otro inmovilizado	3 – 11

Asimismo, en el caso de que existan indicios de deterioro, el Grupo Correos evalúa la necesidad de realizar correcciones valorativas a los elementos que forman parte de su inmovilizado material con el fin de atribuirles en cada momento el menor importe entre su valor contable y su importe recuperable.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil y siempre que sea posible



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones y se amortizan durante una vida útil estimada de 20 años.

Las inversiones efectuadas en la adaptación de locales que son alquilados provisionalmente durante la realización de reformas de otros locales son capitalizadas y provisionadas en el ejercicio en que se incurren.

#### (c) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos y construcciones en propiedad arrendados a terceros que se mantienen para la obtención de rentas a largo plazo. Los elementos incluidos en este epígrafe se presentan valorados por su coste de adquisición menos su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan experimentado. Para el cálculo de la amortización de las inversiones inmobiliarias se utiliza el método lineal en función de los años de vida útil estimados para los mismos que es de 35-75 años.

#### (d) Arrendamientos operativos y financieros

El Grupo Correos califica los contratos de arrendamiento como financieros cuando de sus condiciones económicas se deduzca que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los contratos que no transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios y en los

que el arrendador sólo tiene el derecho a usar el activo durante un período de tiempo determinado se clasifican como arrendamientos operativos.

#### Grupo Correos como arrendatario

Los activos adquiridos mediante arrendamientos financieros se registran de acuerdo con su naturaleza por el menor entre el valor razonable del activo y el valor actual al inicio del arrendamiento de los pagos mínimos acordados, contabilizándose un pasivo financiero por el mismo importe. Los pagos por el arrendamiento se distribuyen entre los gastos financieros y la reducción del pasivo. A estos activos se les aplican los mismos criterios de amortización, deterioro y baja que al resto de activos de su naturaleza.

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del período total de arrendamiento.

#### Grupo Correos como arrendador

Los ingresos derivados de los arrendamientos operativos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a su devengo sobre la base lineal del período total de arrendamiento. Los costes directos imputables al contrato se incluyen como mayor valor del activo arrendado y se reconocen aplicando el mismo criterio utilizado para el reconocimiento de los ingresos del arrendamiento.

#### (e) Deterioro de valor de los activos no corrientes no financieros

##### Activos no generadores de flujos de efectivo

La actividad principal de la Sociedad Dominante es la prestación de un servicio público de interés general – el Servicio Postal Universal – percibiendo por ello un precio fijado directa o indirectamente por la Administración. De esta manera, la gran mayoría de los bienes que forman parte del inmovilizado material e inmaterial de la Sociedad



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

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 y, en cualquier caso, para cualquier activo intangible con vida útil ilimitada, si lo hubiere, se estima el importe recuperable de estos activos.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. A fin de determinar el valor en uso, los flujos futuros de tesorería se descuentan a su valor presente utilizando tipos de descuento antes de impuestos que reflejen las estimaciones actuales del mercado de la valoración temporal del dinero y de los riesgos específicos asociados con el activo. Para aquellos activos que no generan flujos de tesorería altamente independientes, el importe recuperable se determina para las unidades generadoras de efectivo a las que pertenecen los activos valorados.

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, excepto en el caso de proceder de un fondo de comercio, si ha habido cambios en las estimaciones

utilizadas para determinar el importe recuperable. La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.

#### (f) Activos financieros

Los activos financieros del Grupo Correos son cuentas a cobrar a clientes, a deudores, al personal y a las Administraciones Públicas, fianzas y depósitos constituidos, instrumentos de patrimonio adquiridos, efectivo y otros activos líquidos equivalentes.

El Grupo Correos clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías a efectos de su valoración:

- Préstamos y partidas a cobrar: se incluyen los activos financieros que, no negociándose en ningún mercado activo organizado, tienen unos flujos de efectivo esperados de importe determinado o determinable y en los que se estima recuperar todo el desembolso realizado por la Sociedad, excluidas las razones imputables a la solvencia del deudor. En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.
- Activos financieros disponibles para la venta: se incluyen los instrumentos de patrimonio adquiridos.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota (i).

Los activos financieros que se van a realizar en menos de 12 meses contados a partir de la fecha de preparación del balance consolidado se clasifican como corrientes y aquellos que se van a realizar en un período superior se clasifican como no corrientes.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

En su reconocimiento inicial los activos financieros se registran por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción más los costes de transacción que le sean directamente atribuibles.

Tras el reconocimiento inicial el Grupo Correos valora sus activos financieros como se indica a continuación:

- Los activos financieros incluidos en la categoría de "Préstamos y partidas a cobrar" se valoran al coste amortizado.
- Los activos financieros incluidos en la categoría de "Activos financieros disponibles para la venta" se valoran a su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas, en caso de existir evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado.
- Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: ver Nota (i).

No obstante lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual, se valoran por su valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de que los créditos por operaciones comerciales tengan un tipo de interés contractual, los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

El Grupo Correos da de baja un activo financiero, o parte del mismo, cuando expiran o se ceden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se transfieran de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad. Estas circunstancias se evalúan comparando la exposición del Grupo Correos, antes y después de la cesión, a la variación en los importes y en el calendario de los flujos de efectivo netos del activo transferido.

#### (g) Deterioro de valor de los activos financieros

El valor en libros de los activos financieros se corrige con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando existe una evidencia objetiva de que se ha producido una pérdida por deterioro. Para determinar las pérdidas por deterioro, el Grupo Correos evalúa, al menos al cierre del ejercicio, las posibles pérdidas tanto de los activos individuales, como de los grupos de activos con características de riesgo similares.

Existen evidencias objetivas de deterioro cuando se han producido impagados, incumplimientos, refinanciaciones, posibilidades de no recuperar la totalidad de los flujos de efectivo o haya retraso en su cobro.

Para los préstamos y otras partidas a cobrar, el importe de las pérdidas por deterioro es igual a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se estima van a generar, descontados al tipo de interés efectivo existente en el momento de su reconocimiento inicial.

La reversión del deterioro de los préstamos y partidas a cobrar se reconoce como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y tienen como límite el valor en libros del activo financiero que estaría registrado en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

En el caso de deudas vencidas de clientes públicos la depreciación de la deuda se contabiliza por el importe que se obtiene de aplicar a la deuda vencida un tipo de interés de mercado por el tiempo transcurrido desde su vencimiento, al cierre de cada ejercicio, en caso de que se haya pactado contractualmente que no hay intereses de demora.

#### (h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Se clasifican en este epígrafe aquellos activos cuyo valor contable se va a recuperar fundamentalmente a través de su venta, en lugar de por su uso continuado, cuando cumplan los siguientes requisitos:



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

- Que estén disponibles en sus condiciones actuales para su venta inmediata, sujetos a los términos usuales y habituales para su venta.
- Que su venta sea altamente probable.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se registran por el menor de los dos importes siguientes: su valor contable y su valor razonable menos los costes de venta. Dichos activos no se amortizan, y en caso de que sea necesario se procederá a dotar las oportunas correcciones valorativas de forma que el valor contable no exceda el valor razonable menos los costes de venta.

#### (i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros medios líquidos equivalentes comprenden el efectivo en caja y bancos y los depósitos y otros activos financieros que sean convertibles en efectivo cuyo vencimiento, en el momento de su adquisición, no sea superior a tres meses, no estén sujetos a un riesgo significativo de cambio de valor y que formen parte de la política de gestión normal de tesorería del Grupo Correos.

#### (j) Existencias

Las existencias se valoran al precio de adquisición determinado por el método del coste medio ponderado.

Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su precio de adquisición o a su coste de producción, se efectúan las oportunas correcciones valorativas reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

#### (k) Provisiones y pasivos contingentes

El Grupo Correos registra provisiones en su balance 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 de la Sociedad Dominante. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la Nota (23) sobre Pasivos contingentes.

#### (l) Pasivos financieros

Los pasivos financieros del Grupo Correos corresponden a las cuentas a pagar a los proveedores, acreedores comerciales y acreedores por inmovilizado, a los depósitos y fianzas y a las cuentas a pagar por otros conceptos.

El Grupo Correos clasifica todos sus pasivos financieros en "Débitos y partidas a pagar".

Los pasivos financieros con vencimiento inferior a 12 meses contados a partir de la fecha de preparación del balance consolidado se clasifican como corrientes, mientras que aquellos con vencimiento superior se clasifican como no corrientes.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

Los pasivos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción.

Después del reconocimiento inicial los pasivos financieros se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, se valoran por su valor nominal, pues el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

El Grupo Correos procede a dar de baja un pasivo financiero cuando la obligación se ha extinguido.

#### (m) Transacciones en moneda extranjera

##### Partidas monetarias

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio vigente a la fecha de preparación del balance consolidado. Las diferencias de cambio, tanto positivas como negativas, que se originen en este proceso, así como las que se produzcan al liquidar dichos elementos patrimoniales, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que surjan.

#### (n) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se imputan en función de la corriente real de bienes y servicios que representan y con independencia del momento en que se produce la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

##### Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

Los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios se valoran por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido: el importe de cualquier descuento, la rebaja en el precio u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros. Se incluye como mayor valor de los ingresos los intereses incorporados a los créditos comerciales con vencimiento no superior a un año que no tengan un tipo de interés contractual, debido a que el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Los ingresos se contabilizan atendiendo al fondo económico de la operación, y se reconocen cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- El importe de los ingresos puede valorarse con fiabilidad.
- Es probable que el Grupo Correos reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción;
- Los costes incurridos o a incurrir en la transacción pueden ser valorados con fiabilidad.

Los ingresos derivados de los servicios postales cuya contraprestación se recibe mediante la venta de elementos de franqueo (sello o similar), se contabilizan en el momento en el que se produce su venta con independencia del momento de la prestación real del servicio.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

Para el resto de los servicios postales así como los de giro y telegráficos, los ingresos se reconocen con la prestación efectiva del servicio, es decir, cuando se produce la corriente real del mismo.

#### Ingresos por intereses

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo. Cuando una cuenta a cobrar sufre pérdida por deterioro del valor, el Grupo Correos reduce el valor contable a su importe recuperable, descontando los flujos futuros de efectivo estimados al tipo de interés efectivo original del instrumento, y continúa llevando el descuento como menor ingreso por intereses. Los ingresos por intereses de préstamos que hayan sufrido pérdidas por deterioro del valor se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo.

#### Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la reglamentación de trabajo vigente, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. En este sentido, las indemnizaciones por despido se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se vayan a pagar en los 12 meses siguientes a la fecha de balance se descuentan a su valor actual.

#### (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 ninguna aportación a lo largo de los ejercicios 2012 y 2013.

A 31 de diciembre de 2013 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.

##### Premios de jubilación

Los diferentes convenios colectivos actualmente vigentes por áreas geográficas y aplicables a la sociedad participada Chronoexpres, S.A. 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.

A 31 de diciembre de 2013, Chronoexpres, S.A. tiene contratado con una entidad aseguradora una póliza para hacer frente al hipotético pasivo que le pudiera suponer el afrontar estos premios de permanencia en el futuro, dado que en el presente no lo hay.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales no cubiertos por la mencionada póliza que podrían derivarse de las garantías comprometidas para con los trabajadores de su filial, si los hubiera, no serían en ningún caso significativos.

#### (p) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto (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.

Desde enero de 2011, el Grupo Correos comenzó a tributar en régimen especial de consolidación fiscal, con número de grupo fiscal asociado nº 38/11, cuya cabecera era la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos para el propio ejercicio 2012.

El Grupo Fiscal 9/86 está formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español que forman 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 1 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, incluyendo cualquier otro ajuste por impuestos correspondiente a ejercicios anteriores. Los mismos 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.

El Grupo Correos reconoce siempre los correspondientes pasivos por impuesto diferido cuando surgen.

El Grupo Correos reconoce 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 de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

La sociedades del Grupo Correos, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal N° 9/86, registradas en el epígrafe de "activos por impuesto diferido", evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente aprobada. Y de acuerdo



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

con la forma en que razonablemente 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 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 son adquiridas por la sociedad matriz del mismo, a una tasa del 28%. Cada Sociedad evalúa anualmente la recuperabilidad del 2% adicional hasta llegar al tipo general del 30% en base a su estimación de generación de beneficios fiscales futuros.

Los activos y pasivos por impuesto diferido están valorados sin tener en cuenta el efecto del descuento financiero.

#### (q) Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones por la prestación del SPU recibidos

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables y las compensaciones recibidas por la Sociedad Dominante por la prestación del SPU se registran en una partida específica del patrimonio neto consolidado, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente, al entender ésta que cumple y cumplirá con los requisitos necesarios como para considerarlas como no reintegrables.

Las compensaciones no reintegrables recibidas como subvención de capital por la Sociedad Dominante por 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 estos 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 compensaciones por la prestación del SPU recibidas como subvención de explotación se imputan por la Sociedad Dominante como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período de su reconocimiento, independientemente de su cobro.

En relación con las contraprestaciones recibidas por la Sociedad Dominante como subvención de capital por la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, se considerarán en todo caso de naturaleza irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

#### (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 efecto 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida sólo a los servicios postales



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 5. Normas de registro y valoración

universales reservados al operador al que se le encomienda su prestación, es decir, a la Sociedad Dominante. Este nuevo escenario supuso incrementar significativamente el IVA deducible de la Sociedad Dominante hasta esa fecha por lo que ésta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso devengado en cada uno de los ejercicios derivado de estas regularizaciones ha sido registrado en el epígrafe "Tributos" dentro de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador. Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se produjo una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión así como de bienes y servicios sujetos a IVA.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 6. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

EJERCICIO 2013	Saldo a 01/01/2013	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a
					31/12/2012
<b>Coste-</b>					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	173.427	12.333	(121)	-	185.639
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
<b>Total coste</b>	<b>174.192</b>	<b>12.333</b>	<b>(121)</b>	-	<b>186.404</b>
<b>Amortización acumulada-</b>					
Patentes, licencias y similares	(336)	(8)	-	-	(344)
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	(162.640)	(6.432)	80	-	(168.992)
Otro inmovilizado intangible	(159)	(14)	-	-	(173)
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(163.135)</b>	<b>(6.454)</b>	<b>80</b>	-	<b>(169.509)</b>
<b>Correcciones por deterioro-</b>					
Aplicaciones informáticas	(44)	-	44	-	-
<b>VALOR NETO</b>	<b>11.013</b>				<b>16.895</b>

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 principales altas del ejercicio corresponden a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe de 10.100 y 1.478 miles de euros respectivamente (siendo la inversión registrada para estos mismos conceptos durante el ejercicio 2012 de 1.710 y 2.031 miles de euros).

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 6. Inmovilizado intangible

EJERCICIO 2012	Saldo a 01/01/2012	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a
					31/12/2012
<b>Coste-</b>					
Patentes, licencias y similares	344	-	-	-	344
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	168.402	5.025	-	-	173.427
Otro inmovilizado intangible	421	-	-	-	421
<b>Total coste</b>	<b>169.167</b>	<b>5.025</b>	-	-	<b>174.192</b>
<b>Amortización acumulada-</b>					
Patentes, licencias y similares	(304)	(32)	-	-	(336)
Estudios y trabajos técnicos	-	-	-	-	-
Aplicaciones informáticas	(155.264)	(7.376)	-	-	(162.640)
Otro inmovilizado intangible	(145)	(14)	-	-	(159)
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(155.713)</b>	<b>(7.422)</b>	-	-	<b>(163.135)</b>
<b>Correcciones por deterioro-</b>					
Aplicaciones informáticas	(1)	(43)	-	-	(44)
<b>VALOR NETO</b>	<b>13.453</b>				<b>11.013</b>

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2013 asciende a 160.631 miles de euros (151.105 miles de euros en 2012).

A 31 de diciembre de 2013, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas por importe de 29.527 miles de euros (28.251 miles de euros en 2012) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

EJERCICIO 2013	Saldo a 01/01/2012	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2013	
					Coste-	
Terrenos	368.473	1.691	(141)	8.717	378.740	
Construcciones	1.396.367	5.006	(8.140)	29.113	1.422.346	
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	706.544	22.654	(22.852)	2.714	709.060	
Inmovilizado en curso y anticipos anticipos	72.731	13.000	-	(38.531)	47.200	
<b>Total coste</b>	<b>2.544.115</b>	<b>42.351</b>	<b>(31.133)</b>	<b>2.013</b>	<b>2.557.346</b>	
<b>Amortización acumulada-</b>						
Construcciones	(381.121)	(33.758)	2.664	(291)	(412.506)	
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(528.879)	(45.422)	22.387	84	(551.830)	
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(910.000)</b>	<b>(79.180)</b>	<b>25.051</b>	<b>(207)</b>	<b>(964.336)</b>	
<b>Correcciones por deterioro-</b>						
Terrenos y construcciones	(95.150)	(3.894)	3.626	(7.651)	(103.069)	
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(3.181)	(25)	243	-	(2.963)	
Inmovilizado en curso y anticipos	(21.174)	-	140	7.662	(13.372)	
<b>Total correcciones por deterioro</b>	<b>(119.505)</b>	<b>(3.919)</b>	<b>4.009</b>	<b>11</b>	<b>(119.404)</b>	
<b>VALOR NETO</b>		<b>1.514.610</b>				<b>1.473.606</b>

Las altas más significativas registradas en los epígrafes "Terrenos", "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 distintos centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal por importes de 6.520 y 7.645 miles de euros respectivamente (12.381 y 3.318 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2012).



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 7. Inmovilizado material

EJERCICIO 2012	Saldo a 01/01/2012	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2012
<b>Coste-</b>					
Terrenos	371.220	-	(212)	(2.535)	368.473
Construcciones	1.394.450	4.873	(7.481)	4.525	1.396.367
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	707.914	15.462	(20.150)	3.318	706.544
Inmovilizado en curso y anticipos	94.250	13.757	-	(35.276)	72.731
<b>Total coste</b>	<b>2.567.834</b>	<b>34.092</b>	<b>(27.843)</b>	<b>(29.968)</b>	<b>2.544.115</b>
<b>Amortización acumulada-</b>					
Construcciones	(354.495)	(34.209)	1.839	5.744	(381.121)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(493.215)	(56.119)	19.839	616	(528.879)
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(847.710)</b>	<b>(90.328)</b>	<b>21.678</b>	<b>6.360</b>	<b>(910.000)</b>
<b>Correcciones por deterioro-</b>					
Terrenos y construcciones	(88.675)	(10.719)	2.797	1.447	(95.150)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(3.166)	(243)	228	-	(3.181)
Inmovilizado en curso y anticipos	(22.651)	-	-	1.477	(21.174)
<b>Total correcciones por deterioro</b>	<b>(114.492)</b>	<b>(10.962)</b>	<b>3.025</b>	<b>2.924</b>	<b>(119.505)</b>
<b>VALOR NETO</b>					
		<b>1.605.632</b>			<b>1.514.610</b>

Por otro lado, la Sociedad Dominante ha registrado en los epígrafes "Terrenos y construcciones" 2.516 miles de euros, que corresponden con el valor de mercado de un edificio que se ha inscrito a nombre de la Sociedad en el ejercicio 2013 (ver Nota 14.).

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 equipos informáticos, elementos de transporte y mobiliario por importe total de 9.648, 4.660 y 2.871 miles de euros

respectivamente (siendo las altas más significativas del ejercicio 2012 las correspondientes a compra de maquinaria, elementos de transporte y mobiliario por importe total de 6.885, 3.192 y 2.562 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, 19.531 miles de euros corresponden a elementos totalmente amortizados que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante, principalmente equipos informáticos, maquinaria, mobiliario e instalaciones técnicas, (las bajas de elementos totalmente amortizados registradas por la Sociedad Dominante en el ejercicio 2012 ascendieron a 18.921 miles de euros).



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 7. Inmovilizado material

Tal como se menciona en la Nota 4.e) de la presente memoria 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, ha contabilizado 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 ha comparado el valor contable de los activos con su importe recuperable mediante la utilización del método de valor en uso, determinado por referencia a su coste de reposición depreciado.

El coste de reposición depreciado se calcula mediante el sumatorio de los siguientes componentes:

- Obtención de estudios de mercado y valoraciones de los componentes de los activos referidos al suelo y la construcción en bruto, realizados por expertos independientes mediante la utilización de diferentes métodos entre los que se encuentran el método de comparación, el método del coste y el método del valor residual, así como de estudios estadísticos de comportamiento del mercado inmobiliario.
- Coste activado de las reformas incorporadas a los inmuebles, minorado por la amortización acumulada, para reflejar el uso ya efectuado del activo.
- Coste de los gastos indirectos de la adquisición y reformas.

De la comparación del coste de reposición depreciado con el valor neto contable de los activos evaluados, se ha puesto de manifiesto un deterioro de 3.819 miles de euros, que se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2013 (8.169 miles de euros en el ejercicio 2012).

Por otro lado, durante el ejercicio 2013 la Sociedad Dominante ha dotado 81 miles de euros de provisión por adaptaciones y reformas en locales provisionales (133 miles de euros en 2012) y ha revertido 523 miles de euros (486 miles de euros en 2012) por bajas de activos asociados a locales provisionales que han sido abandonados y 100 miles de euros (522 miles de euros en 2012) al determinar que el uso de determinados locales ha dejado de ser provisional.

La Sociedad Dominante ha revertido 2.271 miles de euros de deterioro, como consecuencia de la baja de un inmueble que tenía previsto abandonar al cierre del ejercicio 2012.

Al 31 de diciembre de 2013, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 29.731 miles de euros (44.342 miles de euros en el ejercicio 2012). El Grupo al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes con un valor neto contable significativo.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2013 asciende a 399.833 miles de euros (338.897 miles de euros a 31 de diciembre de 2012).

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 53.037 miles de euros (49.508 miles de euros a 31 de diciembre de 2012), siendo su coste de adquisición 79.963 miles de euros (70.631 miles de euros a 31 de diciembre de 2012).

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.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 8. Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2012	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2012	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2013
<b>Coste-</b>							
Terrenos	1.367	-	(3)	1.364	-	(298)	1.066
Construcciones	5.109	-	(367)	4.742	-	(1.408)	3.334
<b>Total coste</b>	<b>6.476</b>	-	<b>(370)</b>	<b>6.106</b>	-	<b>(1.706)</b>	<b>4.400</b>
<b>Amortización acumulada-</b>							
Construcciones	(833)	(102)	72	(863)	(69)	120	(812)
<b>Correcciones por deterioro-</b>							
Terrenos y construcciones	(75)	-	(16)	(91)	-	(11)	(102)
<b>VALOR NETO CONTABLE</b>	<b>5.568</b>			<b>5.152</b>			<b>3.486</b>

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 314 miles de euros en el ejercicio 2013 (463 miles de euros en el ejercicio 2012).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con aquellos relacionados con su amortización anual y los gastos de mantenimiento. Estos últimos han ascendido a 94 miles de euros en el ejercicio (132 miles de euros durante el ejercicio anterior). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 8. Inversiones inmobiliarias

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 2013	EJERCICIO 2012
Hasta un año	167	192
Entre uno y cinco años	304	421
Más de cinco años	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>613</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

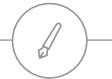
## 9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2013 y 2012 es como sigue:

	Saldo al 01/01/2013	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2013
<b>Coste-</b>					
Terrenos	9.524	-	(584)	-	8.940
Construcciones	20.859	-	(1.054)	(243)	19.562
Otras instalaciones	1.222	-	(33)	(64)	1.125
<b>Total coste</b>	<b>31.605</b>	-	<b>(1.671)</b>	<b>(307)</b>	<b>29.927</b>
<b>Amortización acumulada-</b>					
Construcciones	(6.105)	-	338	30	(5.737)
Otras instalaciones	(753)	-	32	57	(664)
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(6.858)</b>	-	<b>370</b>	<b>87</b>	<b>(6.401)</b>
<b>Correcciones por deterioro-</b>					
Terrenos y construcciones	(3.049)	-	5	-	(3.044)
<b>VALOR NETO CONTABLE</b>	<b>21.698</b>				<b>20.182</b>

Al cierre del ejercicio 2013 la Sociedad Dominante clasifica bajo el epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" 19.921 miles de euros (20.554 miles de euros en el ejercicio 2012), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad incluidos en un plan de enajenación aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en el ejercicio 2012.

La Sociedad Dominante actualmente realiza acciones de venta de los inmuebles incluidos en el plan de venta a través de los servicios contratados, hasta el 31 de diciembre de 2014, de organización, gestión, realización de subasta y venta directa subsidiaria de éstos. La Sociedad Dominante ha cursado en el ejercicio 2013 bajas por ventas con un coste de 1.671 miles de euros y una amortización acumulada de 370 miles de euros.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

	Saldo al 01/01/2012	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2012
<b>Coste-</b>					
Terrenos	267	-	-	9.257	9.524
Construcciones	839	-	-	20.020	20.859
Otras instalaciones	161	-	-	1.061	1.222
<b>Total coste</b>	<b>1.267</b>	-	-	<b>30.338</b>	<b>31.605</b>
<b>Amortización acumulada-</b>					
Construcciones	(290)	-	-	(5.815)	(6.105)
Otras instalaciones	(136)	-	-	(617)	(753)
<b>Total amortización acumulada</b>	<b>(426)</b>	-	-	<b>(6.432)</b>	<b>(6.858)</b>
<b>Correcciones por deterioro-</b>					
Terrenos y construcciones		-	(141)	-	(2.908)
<b>VALOR NETO CONTABLE</b>	<b>841</b>				<b>21.698</b>



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
<b>Existencias valoradas a coste-</b>		
Sellos en poder de terceros	1.580	1.357
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.898	1.239
Sellos Filatelia	1.379	1.125
Otras existencias	1.277	2.429
	<b>6.134</b>	<b>6.150</b>
<b>Correcciones valorativas por deterioro-</b>		
	<b>(3.198)</b>	<b>(3.978)</b>
	<b>2.936</b>	<b>2.172</b>

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

	Correcciones valorativas	Sellos	Otros	Total
<b>Saldo al 1 de enero de 2012</b>	<b>4.328</b>	<b>14</b>	<b>4.342</b>	
Correcciones valorativas por deterioro	1.003	7	1.010	
Reversión de correcciones valorativas	(429)	-	(429)	
Aplicación contra coste de existencias	(945)	-	(945)	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2012</b>	<b>3.957</b>	<b>21</b>	<b>3.978</b>	
Correcciones valorativas por deterioro	791	30	821	
Reversión de correcciones valorativas	(524)	-	(524)	
Aplicación contra coste de existencias	(1.062)	(15)	(1.077)	
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2013</b>	<b>3.162</b>	<b>36</b>	<b>3.198</b>	

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.162 miles de euros (3.957 miles de euros en 2012) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

De manera periódica, la Sociedad Dominante destruye aquellas existencias de sellos cuya antigüedad y/o motivo de su emisión imposibilita su realización. En este sentido, durante el ejercicio se han destruido sellos totalmente deteriorados por importe de 1.077 miles de euros (945 miles de euros en 2012).





## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 11. Activos financieros corrientes

### 11.2. Inversiones financieras a 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.

### 11.3. Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad Dominante son establecidas por el Comité de Dirección, habiendo sido aprobadas por los Administradores. En base a estas políticas se han establecido una serie de procedimientos y controles que permiten

identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de los instrumentos financieros, los cuales exponen a la Sociedad a riesgos de crédito, de mercado y de liquidez:

#### 11.3.1. Riesgos de crédito

El riesgo de crédito se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Sociedad Dominante, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es la siguiente:

	Sociedad Dominante	Resto de sociedades del Grupo	Total Grupo Correos
	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012	Saldo al 31/12/2013
Inversiones financieras a largo plazo	460	203.970	999
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	262.063	339.514	36.448
Deudores varios	350.196	12.758	36
Inversiones financieras a corto plazo	6.428	7.344	73
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	82.095	96.975	1.798
	<b>701.242</b>	<b>660.561</b>	<b>39.354</b>
			<b>40.905</b>
			<b>740.596</b>
			<b>701.466</b>

Tal y como se explica en la Nota 11.1.), la Sociedad Dominante ha clasificado como derecho de cobro corriente el saldo pendiente de cobro al cierre del ejercicio 2013 correspondiente a las compensaciones por la prestación del SPU recibidas como subvención de explotación, 336.724 miles de euros (ver Nota 17 c)), ya que estima cobrarlo en el corto plazo. Igualmente, la Sociedad Dominante ha revertido 4.579 miles de euros, saldo de deterioro contabilizado a 31 de diciembre de 2012 por

la actualización de la deuda (en el ejercicio 2012 se revirtieron 11.181 miles de euros).

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 11. Activos financieros corrientes

	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
<b>Inversiones financieras a largo plazo</b>		
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas	-	208.092
Correcciones valorativas por deterioro	-	(4.579)
Otras inversiones financieras	1.459	1.418
	<b>1.459</b>	<b>204.931</b>
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>		
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11.1)	336.724	-
Deudores varios - resto	13.508	13.366
	<b>350.232</b>	<b>13.366</b>

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.

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 2013 y 2012 es el siguiente:

	EJERCICIO 2013				EJERCICIO 2012			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades		Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de euros	Número	Miles de euros	Número	Miles de euros	Número	Miles de euros
<b>Clientes y deudores-</b>								
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	36	102.409	4	5.749	43	147.823	-	-
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	37	26.725	6	3.675	39	25.705	1	850
Con saldo inferior a 500 miles de euros	19.087	78.904	6.322	27.060	17.961	106.429	5.841	36.070
	<b>19.160</b>	<b>208.038</b>	<b>6.332</b>	<b>36.484</b>	<b>18.043</b>	<b>279.957</b>	<b>5.842</b>	<b>36.920</b>
Operadores postales extranjeros	218	59.975	-	-	224	64.251	-	-
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11)	-	336.724	-	-	-	-	-	-
Otros activos financieros	-	7.522	-	-	-	8.108	-	-
	<b>404.221</b>					<b>72.359</b>		
	<b>612.259</b>		<b>36.484</b>			<b>352.316</b>		<b>36.920</b>



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 11. Activos financieros corrientes

El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes" y "Operadores postales extranjeros" de las empresas del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	EJERCICIO 2013			EJERCICIO 2012		
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo	Sociedad Dominante		Resto de sociedades del Grupo
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes
<b>No vencidos</b>	<b>84.198</b>	<b>36.132</b>	<b>28.873</b>	<b>122.723</b>	<b>23.269</b>	<b>28.212</b>
<b>Vencidos no dudosos:</b>						
Menos de 30 días	23.969	220	2.530	49.827	729	5.029
Entre 30 y 60 días	24.760	249	1.456	31.624	457	966
Entre 60 y 90 días	9.366	83	119	12.755	2.244	617
Entre 90 y 120 días	6.377	60	485	11.817	131	207
Más de 120 días	59.368	12.591	3.021	51.211	27.640	1.889
<b>Pagos provisionales</b>	<b>-</b>	<b>10.640</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9.781</b>	<b>-</b>
	208.038	59.975	36.484	279.957	64.251	36.920
<b>Clientes dudosos</b>	<b>9.797</b>	<b>1.159</b>	<b>4.713</b>	<b>9.276</b>	<b>1.457</b>	<b>4.130</b>
<b>Correcciones por deterioro</b>	<b>(9.797)</b>	<b>(1.159)</b>	<b>(4.713)</b>	<b>(9.276)</b>	<b>(1.457)</b>	<b>(4.130)</b>
	<b>208.038</b>	<b>59.975</b>	<b>36.484</b>	<b>279.957</b>	<b>64.251</b>	<b>36.920</b>

Los saldos a cobrar a clientes de la Sociedad Dominante, con una antigüedad de más de 120 días y no considerados como de dudoso cobro por importe de 59.368 miles de euros (51.211 miles de euros en 2012), se corresponden principalmente con saldos a cobrar a instituciones públicas.

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.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 11. Activos financieros corrientes

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2013 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia. Igualmente, la Sociedad Dominante ha realizado en el último trimestre del ejercicio 2013 cesiones de tesorería a su accionista, de vencimiento inferior a un mes y remuneradas a un tipo de mercado.

#### 11.3.2. Riesgos de mercado

El riesgo de mercado se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. El riesgo de mercado incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.

##### Riesgos de tipos de interés

El riesgo de tipo de interés se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los tipos de interés de mercado.

Dado que la práctica totalidad de los activos financieros del Grupo Correos tienen vencimientos inferiores a doce meses, la exposición del mismo al riesgo de cambios en los tipos de interés no es significativa.

##### Riesgos de tipos de cambio

El riesgo de tipo de cambio se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable. La exposición del Grupo Correos al riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio se debe principalmente a las ventas realizadas en divisas distintas a la moneda funcional. Estos saldos se derivan de los servicios prestados a y recibidos de operadores postales extranjeros y de la prestación del servicio de giro internacional.

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2013 asciende a 3.344 miles de euros a pagar (5.502 miles de euros a 31 de diciembre de 2012), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

#### 11.3.3. Riesgos de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	<b>Saldo al 31/12/2013</b>	<b>Saldo al 31/12/2012</b>
<b>Activos financieros a corto plazo-</b>		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	298.511	375.870
Deudores varios	350.232	13.366
Inversiones financieras	6.501	7.414
Efectivo y otros medios líquidos	126.518	145.059
<b>Pasivos financieros a corto plazo-</b>		
Deudas a corto plazo	(26.207)	(27.217)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(297.865)	(332.636)
<b>DIFERENCIA</b>	<b>457.690</b>	<b>181.856</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013  
(Expresada en miles de euros)

## 12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
Caja	42.625	45.174
Bancos e instituciones de crédito	83.759	99.783
Intereses devengados no vencidos	134	102
	<b>126.518</b>	<b>145.059</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 13. Fondos propios

El detalle del movimiento de los fondos propios del Grupo Correos se muestra en el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el cual forma parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas.

#### a) Capital escriturado

El Capital Social de la Sociedad Dominante está representado por 611.521 acciones de 1.000 euros de valor nominal cada una. La totalidad de las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos y están íntegramente suscritas y desembolsadas.

#### b) Prima de emisión

La prima de emisión, originada en el momento de la constitución de la Sociedad Dominante, tiene las mismas restricciones y puede destinarse a los mismos fines que las reservas voluntarias de la Sociedad, incluyendo su conversión en Capital Social.

La prima de emisión de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2013 y 2012 asciende a 250.938 miles de euros.

#### c) Reservas

De acuerdo con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, debe destinarse a la Reserva Legal una cifra

igual al 10% del beneficio del ejercicio hasta que se alcance, como mínimo, el 20% del Capital Social.

La Reserva Legal sólo podrá utilizarse para aumentar el Capital Social en la parte de su saldo que excede del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del Capital Social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

De acuerdo con los estatutos de la Sociedad Dominante, ésta destinará el 20% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de un fondo de reserva estatutario. Al 31 de diciembre de 2013 estas reservas son de libre disposición por decisión del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en virtud de las competencias atribuidas a aquél en el artículo 36 de los Estatutos de esta sociedad. Al 31 de diciembre de 2013, las Reservas Estatutarias sumaban 164.188 miles de euros, siendo el importe de las Reservas Voluntarias de 355.452 miles de euros (al 31 de diciembre de 2012 164.188 miles de euros y 360.017 miles de euros respectivamente).

#### d) Reservas en sociedades consolidadas

Su detalle al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es como sigue:

	<b>Saldo al 01/01/2012</b>	<b>Resultado 2011</b>	<b>Saldo al 31/12/2012</b>	<b>Resultado 2011</b>	<b>Dividendo</b>	<b>Saldo al 31/12/2012</b>
Correos Telecom, S.A.	2.648	1.597	4.245	1.757	(1.757)	4.245
Nexea Gestión Documental, S.A.						
Chronoexpres, S.A.	428	(1.020)	(592)	(2.676)	-	(3.268)
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	(176.265)	(6.710)	(182.975)	(12.563)	-	(195.538)
	<b>(173.189)</b>	<b>(6.133)</b>	<b>(179.322)</b>	<b>(13.482)</b>	<b>(1.757)</b>	<b>(194.561)</b>



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 13. Fondos propios

En este epígrafe también se incluyen Otras reservas de la Sociedad Dominante, que recogen las generadas por ciertos ajustes de consolidación realizados en el pasado por 203.803 miles de euros (187.974 miles de euros en el ejercicio 2012), entre los que destacan la eliminación de las dotaciones a la provisión por depreciación de inversiones financieras y la amortización acumulada del fondo de comercio de consolidación que surgió de la adquisición del 100% de la propiedad de Chronoexpres, S.A.

#### e) Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2013 y 2012 es como sigue:

	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados
Correos y Telégrafos, S.A.	48.012	1.998	50.010	(6.322)	15.829	9.507
Correos Telecom, S.A.	1.688	-	1.688	1.757	-	1.757
Nexea Gestión Documental, S.A.	(1.228)	(390)	(1.618)	(2.676)	-	(2.676)
Chronoexpres, S.A.	(1.663)	-	(1.663)	(12.563)	-	(12.563)
	<b>46.809</b>	<b>1.608</b>	<b>48.417</b>	<b>(19.802)</b>	<b>15.829</b>	<b>(3.975)</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 14. Subvenciones, donaciones y legados recibidos

El detalle del movimiento de las subvenciones de capital de la Sociedad Dominante durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

	Miles de euros
<b>SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2012</b>	<b>327.927</b>
<b>Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:</b>	
- con origen en la amortización	(27.239)
- con origen en la corrección por deterioro	(3.396)
- con origen en bajas	(1.221)
<b>Efecto fiscal</b>	<b>9.557</b>
<b>SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2012</b>	<b>305.628</b>
Subvención de capital cobrada	(10.473)
Subvención de capital pendiente de cobro	-

	Miles de euros
<b>SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2013</b>	<b>305.628</b>
<b>Subvenciones, donaciones y legados reconocidos</b>	<b>2.516</b>
<b>Efecto fiscal</b>	<b>(755)</b>
<b>Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:</b>	
- con origen en la amortización	(22.415)
- con origen en la corrección por deterioro	(865)
- con origen en bajas	(1.048)
<b>Efecto fiscal</b>	<b>7.298</b>
<b>SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>	<b>290.359</b>
Subvención de capital cobrada	-
Subvención de capital pendiente de cobro	-

La Sociedad Dominante ha registrado en el epígrafe "Subvenciones, donaciones y legados recibidos" 2.516 miles de euros, que corresponden con el valor de mercado de un edificio que se ha inscrito a nombre de la Sociedad Estatal en el ejercicio 2013 (ver Nota 7.).

El importe pendiente de cobro por subvenciones al cierre del ejercicio 2013 atiende íntegramente a la compensación por la prestación del SPU registrada como subvención de explotación y es de 336.724 miles de euros (ver Notas 11.1.), 11.3.1) y 17.c)).



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 15. Provisiones a largo plazo y corto plazo

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 11.593 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según su naturaleza (15.409 miles de euros en 2012).

Las aplicaciones tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2013 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades y la aplicación de las correspondientes provisiones con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada según la naturaleza.

Las reversiones del ejercicio, por importe de 5.556 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (8.236 miles de euros en 2012).

El detalle y movimiento de las provisiones a largo y corto plazo durante los ejercicios 2013 y 2012 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo					Provisiones a corto plazo	
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Otras provisiones	Total		
<b>SALDO AL 1 DE ENERO DE 2012</b>	<b>3.774</b>	<b>23.742</b>	<b>49.629</b>	<b>3.700</b>	<b>80.845</b>		<b>1.135</b>
Dotaciones	889	751	5.874	742	8.256		7.153
Aplicaciones / pagos	(120)	(5.674)	(1.668)	(100)	(7.562)		-
Reversiones / excesos	-	(1.218)	(6.305)	(713)	(8.236)		-
Reclasificaciones	-	(73)	377	(305)	(1)		-
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012</b>	<b>4.543</b>	<b>17.528</b>	<b>47.907</b>	<b>3.324</b>	<b>73.302</b>		<b>8.288</b>
Dotaciones	1.603	3.531	5.235	48	10.417		1.176
Aplicaciones / pagos	-	(1.712)	(5.216)	(456)	(7.384)		(1.372)
Reversiones / excesos	(786)	(1.305)	(543)	(90)	(2.724)		(2.832)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-		-
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>	<b>5.360</b>	<b>18.042</b>	<b>47.383</b>	<b>2.826</b>	<b>73.611</b>		<b>5.260</b>

#### Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2013 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 2013 recoge fundamentalmente las cantidades a pagar por la Sociedad Dominante estimadas en relación con los expedientes sancionadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, recurridas por ésta, así como las cantidades estimadas para hacer frente a posibles reclamaciones por daños y perjuicios que se pudiesen derivar de sentencias desfavorables en el ámbito de competencia.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2013 y 2012, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
<b>Deudas a corto plazo:</b>		
Acreedores por inmovilizado	9.697	11.625
Depósitos giro	5.591	6.374
Fianzas y depósitos	7.060	6.998
Acreedores por arrendamientos financieros	294	1.296
Otras deudas a corto plazo	3.565	924
<b>TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO</b>	<b>26.207</b>	<b>27.217</b>
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	8.361	758
<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:</b>		
Proveedores	2.257	2.078
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	22	7
Acreedores varios	203.883	236.954
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	24.872	24.938
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	49.426	41.895
Anticipos de clientes	17.405	26.764
<b>TOTAL ACREDITORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR</b>	<b>297.865</b>	<b>332.636</b>

Los "Depósitos giro" incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2013 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe "Acreedores varios" incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros y el importe de la provisión para rappels de la Sociedad Dominante

de 38.850 y 147 miles de euros respectivamente (siendo las cantidades registradas por estos mismos conceptos a 31 de diciembre de 2012 de 43.300 y 22.222 miles de euros).

Asimismo, en los epígrafes "Acreedores varios" y "Anticipos de clientes" se incluyen 56.631 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago de la Sociedad Dominante a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales y telegráficos recibidos de los mismos (69.752 miles de euros a 31 de diciembre de 2012).

El detalle de los pagos por operaciones comerciales realizadas por el Grupo y los saldos pendientes de pago al cierre en relación con los plazos máximos legales previstos en la Ley 15/2010 es el siguiente para los ejercicios 2013 y 2012:

	2013	2012		
	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Pagos del ejercicio dentro del plazo máximo legal	497.643	98%	459.328	98%
Resto	9.285	2%	9.497	2%
<b>TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO</b>	<b>506.928</b>	<b>100%</b>	<b>468.825</b>	<b>100%</b>
Plazo medio de pagos excedidos	38		4	
Saldo pendiente al cierre que sobresepa el máximo legal	1.491		835	



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 17. Ingresos y gastos

#### a) Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2013 y 2012 es la siguiente:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
<b>Segmentación por categoría de actividades</b>		
Ingresos por servicios postales, telegráficos y paquetería	1.658.491	1.785.308
Ingresos por prestación de servicios a terceros y prestación de servicios bancarios	26.364	28.428
Ingresos por envío de dinero	30.938	27.870
Venta de productos filatélicos	17.490	18.386
Otros	13.714	15.441
<b>TOTAL</b>	<b>1.746.997</b>	<b>1.875.433</b>
<b>Segmentación por mercados geográficos-</b>		
Nacional	1.746.997	1.875.433
<b>TOTAL</b>	<b>1.746.997</b>	<b>1.875.433</b>

El epígrafe "Prestación de servicios postales, telegráficos y de paquetería" se presenta neto de la cifra de rappels concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 19.061 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2012 equivalente a 22.068 miles de euros).

#### b) Consumo de mercaderías

El desglose de la partida de "Consumo de mercaderías" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta durante los ejercicios 2013 y 2012 es como sigue:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
<b>Compras nacionales de mercaderías-</b>		
Sellos y otros signos de franqueo	5.620	5.130
Otros productos	8.025	7.782
Variación de existencias	(1.061)	(641)
<b>CONSUMO DE MERCADERÍAS</b>	<b>12.584</b>	<b>12.271</b>

#### c) Compensaciones por la prestación del SPU

Con fecha 13 de febrero de 2013 y 19 de junio de 2013 la Sociedad Dominante ha recibido escritos de la Subdirección General de Régimen Postal, del Ministerio de Fomento, mediante los que se remite el acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Comisión Nacional del Sector Postal, por el que se aprueba la resolución de la Comisión Nacional del Sector Postal sobre la contabilidad analítica de Correos y la determinación del coste neto del servicio postal universal correspondiente a los ejercicios 2009 y 2010. Ambos escritos cuantifican la necesidad de compensación por la prestación del SPU en los ejercicios 2009 y 2010.

Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2013, 147.987 y 121.132 miles de euros, correspondientes a las liquidaciones por la prestación del SPU en los ejercicios 2009 y 2010 respectivamente (en el ejercicio 2012 la Sociedad Dominante contabilizó 47.963 por la liquidación de la compensación del SPU del ejercicio 2008).



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 17. Ingresos y gastos

#### EJERCICIO 2012

**Compensaciones por la prestación del SPU pendiente de cobro  
a 1 de enero de 2012** **194.979**

Compensaciones SPU cobradas	(35.350)
Compensación a cuenta del ejercicio 2012	500
Liquidación compensación SPU 2008	47.963

**Compensaciones por la prestación del SPU pendiente de cobro  
a 31 de diciembre de 2012** **208.092**

#### EJERCICIO 2013

Compensaciones SPU cobradas	(139.919)
Liquidación compensación SPU 2009	147.987
Liquidación compensación SPU 2010	121.132
Regularización compensación	(568)

**Compensaciones SPU pendiente de cobro  
a 31 de diciembre de 2013** **336.724**

#### d) Gasto de personal

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Sueldos, salarios y asimilados	1.175.306	1.153.742
Cargas sociales	228.507	226.220
Otros gastos	8.924	7.755
	<b>1.412.737</b>	<b>1.387.717</b>

Las cargas sociales para el ejercicio 2013 y 2012 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, la Sociedad Dominante no realiza aportaciones a planes de pensiones (ver Nota 5-o)).

La Sociedad Dominante ha cobrado a lo largo del ejercicio 2013, 139.919 miles de euros correspondientes a compensaciones por la prestación del SPU de ejercicios anteriores (35.350 miles de euros en el ejercicio 2012). El importe pendiente de cobro por este concepto al cierre del ejercicio 2013 es de 336.724 miles de euros (ver Notas 11.1., 11.3.1)).

La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2013 otras subvenciones, principalmente para la formación de sus empleados, por importe de 214 miles de euros (en el ejercicio 2012 devengó 242 miles de euros por este concepto).



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 17. Ingresos y gastos

#### e) Servicios exteriores

El desglose del epígrafe "Servicios exteriores" para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	<b>EJERCICIO 2013</b>	<b>EJERCICIO 2012</b>
Arrendamientos	42.613	38.818
Reparaciones, conservación y mantenimiento	73.295	75.050
Servicios profesionales independientes	42.292	42.966
Gastos por transporte	154.334	157.530
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	7.654	4.561
Suministros	42.788	43.859
Gastos por correspondencia internacional	47.404	47.265
Otros gastos	56.052	49.702
	<b>466.432</b>	<b>459.751</b>

En "Servicios de profesionales independientes" se incluyen 6.476 miles de euros correspondientes al gasto devengado por comisiones a entidades colaboradoras (7.200 miles de euros en 2012). Estas entidades tienen suscritos contratos con la Sociedad Dominante para llevar a cabo, por cuenta de ésta, la promoción, difusión, comercialización y potenciación de los servicios postales, así como la recogida, tratamiento, franqueo, clasificación y transporte de envíos postales para su depósito en los centros de la Sociedad Dominante. Asimismo, se incluyen en este epígrafe 19.688 miles de euros de gastos de seguridad de la Sociedad Dominante (19.789 miles de euros en 2012).

En "Gastos por correspondencia internacional" se 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.

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:

	<b>EJERCICIO 2013</b>	<b>EJERCICIO 2012</b>
Hasta un año	24.610	24.636
Entre uno y cinco años	16.479	20.592
Más de cinco años	28.289	29.099
	<b>69.378</b>	<b>74.327</b>

#### f) Tributos

En el epígrafe "Tributos" la Sociedad Dominante registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata por bienes de inversión (ver Nota 4-s)). Esta regularización ha supuesto un gasto en el ejercicio 2013 de 1.077 miles de euros (1.016 miles de euros en el ejercicio 2012).

También se registran otros impuestos como puede ser el impuesto sobre bienes inmuebles, que ha supuesto un gasto de 6.072 miles de euros en el ejercicio 2013 (4.934 miles de euros en el ejercicio 2012).



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 17. Ingresos y gastos

#### g) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
<b>I. MATERIAL Y ACTIVOS NO CORRIENTES PARA VENTA</b>					
<b>Correcciones por deterioro:</b>					
Dotaciones	-	3.951	-	25	3.976
Reversiones	(43)	(580)	(208)	-	(831)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	<b>(43)</b>	<b>3.371</b>	<b>(208)</b>	<b>25</b>	<b>3.145</b>
<b>Resultados por enajenaciones y otros resultados:</b>					
Beneficios	-	(2.208)	(72)	-	(2.280)
Pérdidas	40	756	348	10	1.154
	<b>40</b>	<b>(1.452)</b>	<b>276</b>	<b>10</b>	<b>(1.126)</b>
<b>I. MATERIAL Y ACTIVOS NO CORRIENTES PARA VENTA</b>					
<b>Correcciones por deterioro:</b>					
Dotaciones	43	10.847	66	177	11.133
Reversiones	-	(916)	(2)	(216)	(1.134)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	<b>43</b>	<b>9.931</b>	<b>64</b>	<b>(39)</b>	<b>9.999</b>
<b>Resultados por enajenaciones y otros resultados:</b>					
Beneficios	-	(1.755)	(127)	-	(1.882)
Pérdidas	-	1.209	294	3	1.506
	<b>-</b>	<b>(546)</b>	<b>167</b>	<b>3</b>	<b>(376)</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 17. Ingresos y gastos

#### h) Ingresos y gastos financieros

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2013 y 2012 es el siguiente:

		<b>EJERCICIO 2013</b>	<b>EJERCICIO 2012</b>
<b>Ingresos financieros-</b>			
<b>De empresas del grupo:</b>			
Imposiciones a corto plazo (Nota 20)	190	-	
<b>De terceros:</b>			
Otros ingresos financieros	4.467	3.852	
	<b>4.657</b>	<b>3.852</b>	
<b>Gastos financieros-</b>			
<b>De terceros:</b>			
Otros gastos financieros	50	148	
	<b>50</b>	<b>148</b>	

La Sociedad Dominante ha realizado en el último trimestre del ejercicio 2013 cesiones de tesorería a su accionista, de vencimiento inferior a un mes y remuneradas a un tipo de mercado. Los ingresos generados por este concepto ascienden a 190 miles de euros en el ejercicio 2013.

En "Otros ingresos financieros" se registra el importe de los ingresos devengados por la Sociedad Dominante con origen de la gestión de los excedentes de tesorería depositados en sus cuentas corrientes (ver Nota 11.3.1)).



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2013	Saldo al 31/12/2012
<b>Activos no corrientes-</b>		
Activos por impuesto diferido	35.164	35.351
Deudores a largo plazo Administraciones Públicas (Nota 11.3.1)	-	208.092
Correcciones valorativas por deterioro (Nota 11.3.1)	-	(4.579)
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<b>35.164</b>	<b>238.864</b>
<b>Activos corrientes-</b>		
Activos por impuesto corriente	2	4.510
Deudores varios - compensación SPU (Nota 11.3.1)	336.724	-
Otros	828	290
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<b>337.554</b>	<b>4.800</b>
	(Nota 11)	(Nota 11)
<b>Pasivos no corrientes-</b>		
Pasivos por impuesto diferido	124.151	130.683
<b>Pasivos corrientes-</b>		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	18.752	10.264
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	5.249	6.919
Seguridad social	22.009	20.568
MUFACE y derechos pasivos	3.015	3.228
Otros	401	916
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<b>49.426</b>	<b>41.895</b>
	(Nota 16)	(Nota 16)

En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal 38/11, siendo las Sociedades Dominadas Chronoexpres, S.A., Correos Telecom, S.A. y Nexea Gestión Documental, S.A.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad Dominante a la Entidad de Derecho Público Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (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 38/11.

Dicha integración surte 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 del la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determinará sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo presentarán su liquidación individual.

El Impuesto sobre Sociedades de cada sociedad integrante del Grupo se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no necesariamente ha de coincidir con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del impuesto.

Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

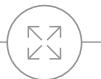
(Expresada en miles de euros)

### 18. Situación fiscal

«homogeneización» de las bases imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal 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 2013	EJERCICIO 2012
<b>Diferencias temporarias</b>		
Provisión para riesgos y gastos	2.769	2.769
Provisiones relacionadas con el personal	810	520
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	1.073	1.939
Provisión de cartera	9.802	7.814
Exceso de amortización del inmovilizado	8.346	2.689
Otros	219	212
	<b>23.019</b>	<b>15.943</b>
Créditos por bases imponibles negativas	12.145	19.408
<b>ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>35.164</b>	<b>35.351</b>
<b>Diferencias temporarias:</b>		
Efecto fiscal de las compensaciones recibidas como subvención de capital	124.439	130.983
Otros ajustes temporales	(288)	(300)
<b>PASIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>124.151</b>	<b>130.683</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 18. Situación fiscal

El movimiento de los activos por diferencias temporarias del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

<b>EJERCICIO 2013</b>	<b>Saldo al 01/01/2013</b>	<b>Altas</b>	<b>Regularización</b>	<b>Otros ajustes</b>	<b>Reversión</b>	<b>Saldo al 31/12/2013</b>
Diferencias temporarias	119.091	29.728	-	-	(29.189)	119.630
<b>Efecto impositivo:</b>						
Diferencias temporarias	15.943	8.918	-	-	(1.842)	23.019
Créditos por pérdidas a compensar	19.408	-	2	-	(7.265)	12.145
	<b>35.351</b>	<b>8.918</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>(9.107)</b>	<b>35.164</b>
<b>EJERCICIO 2012</b>	<b>Saldo al 01/01/2012</b>	<b>Altas</b>	<b>Regularización</b>	<b>Otros ajustes</b>	<b>Reversión</b>	<b>Saldo al 31/12/2012</b>
Diferencias temporarias	117.729	21.632	10.229	(12.425)	(18.074)	119.091
<b>Efecto impositivo:</b>						
Diferencias temporarias	18.926	6.485	(1.228)	(2.977)	(5.263)	15.943
Créditos por pérdidas a compensar	16.015	-	4.296	(751)	(152)	19.408
	<b>34.941</b>	<b>6.485</b>	<b>3.068</b>	<b>(3.727)</b>	<b>(5.415)</b>	<b>35.351</b>

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativo**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**Índice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 18. Situación fiscal

El gasto impositivo efectivo agregado y el gasto por el Impuesto sobre Sociedades agregado se calculan como sigue:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada
Resultado consolidado antes de impuestos	63.781	(22.263)
Ajustes de consolidación	1.607	15.836
<b>RESULTADOS AGREGADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>65.388</b>	<b>(6.427)</b>
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable	68.699	2.515
- Base contable activada (pérdidas)	(4.918)	(24.778)
- Base contable no tributable	1.607	15.836
	<b>65.388</b>	<b>(6.427)</b>
Carga impositiva teórica	20.610	(1.481)
Crédito fiscal	(1.377)	(4.029)
Ingreso no computable	(1.094)	(1.440)
Gastos no deducibles	544	5.014
Deducciones	(1.482)	(507)
(Ingreso)/gasto impositivo efectivo agregado	17.201	(2.443)
Detalle gasto impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	18.949	758
Crédito fiscal	(2.027)	(2.191)
Impuestos diferidos	279	(1.010)
<b>TOTAL GASTO IMPOSITIVO EFECTIVO AGREGADO</b>	<b>17.201</b>	<b>(2.443)</b>
Ajuste previsión I.S.	(230)	(9)
<b>GASTO AGREGADO POR IMPUESTO DE SOCIEDADES</b>	<b>16.971</b>	<b>(2.452)</b>



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



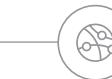
Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 18. Situación fiscal

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

	EJERCICIO 2013		EJERCICIO 2012	
	Impuesto corriente deductor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	(2.033)	8.192	758	-
Retenciones y pagos a cuenta	(597)	-	(553)	-

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2013:

	Cuenta de Pérdidas y Ganancias			
	EJERCICIO 2013		EJERCICIO 2012	
	Aumentos	Disminuciones	Total	Total
Resultado consolidado	-	-	63.781	(22.263)
Ajustes de consolidación	-	-	1.607	15.836
<b>Diferencias permanentes:</b>				
-de las sociedades individuales	2.086	(1.740)	346	5.510
<b>Diferencias temporarias:</b>				
de las sociedades individuales				
-Originadas en el ejercicio	29.656	(3.080)	26.576	29.420
-Originadas en ejercicios anteriores	-	(5.393)	(5.393)	(18.538)
de los ajustes de consolidación				
-Originadas en el ejercicio			-	-
-Originadas en ejercicios anteriores			-	-
Compensación Base Imponible 2011	(22.569)	(22.569)	(507)	
<b>BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL)</b>				<b>64.348</b>
				<b>9.458</b>

La Sociedad Dominante se ha acogido a lo establecido en el artículo 42 de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, introducido por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, en relación a la deducción en cuota por reinversión de los beneficios generados en la transmisión de elementos del inmovilizado material, adquiriendo el compromiso de reinvertir el importe íntegro de las transmisiones efectuadas de dicho inmovilizado, en el



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 18. Situación fiscal

plazo comprendido entre el año anterior y los tres siguientes a la fecha de transmisión. Durante el ejercicio 2013 la Sociedad Estatal ha cumplido en su totalidad su compromiso de reinversión. El importe de la renta acogida a la deducción es de 1.234 miles de euros (127 miles de euros en el ejercicio 2012).

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 2013, 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 2009. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.

De acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, según redacción del Real Decreto 9/2011, con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2012, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible, ésta resultase negativa, su importe podrá ser compensado dentro de los dieciocho ejercicios inmediatos y sucesivos a aquél en que se originó la pérdida, distribuyendo la cuantía en la proporción que se estime conveniente. Dicho plazo también resultará de aplicación para las bases imponibles negativas que se encuentren pendientes de compensación a 1 de enero de 2013. 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 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, con el límite de su propia base imponible individual, puesto que la Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo Fiscal nº 9/86.

A 31 de diciembre de 2013, las sociedades del Grupo disponen de las siguientes bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros:

HASTA EL EJERCICIO 2013		Datos a 31/12/2013		
Ejercicio máximo de compensación	Correos y Telégrafos S.E. S.A.	Chronoexpres, S.A.	Nexea G.D., S.A.	
2015	-	1.820	-	
2016	-	1.367	-	
2017	-	2.426	-	
2018	-	1.801	-	
2019	-	11.138	-	
2020	-	19.350	-	
2021	-	52.569	83	
2022	-	38.670	135	
2023	-	22.011	-	
2024	-	11.179	-	
2025	-	9.769	-	
2026	-	1.474	-	
2027	-	6.134	947	
2028	-	6.933	115	
2029	40.484	9.291	1.421	
2030	-	7.826	-	
	<b>40.484</b>	<b>203.758</b>	<b>2.701</b>	
<b>2013</b>				
	2031	-	6.148	1.112
		-	<b>6.148</b>	<b>1.112</b>
		<b>40.484</b>	<b>209.906</b>	<b>3.813</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 19. Otra información

#### a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo, en número de empleados, durante los ejercicios 2013 y 2012 era el siguiente:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Comité de Dirección	13	11
Resto plantilla:		
Funcionarios	19.166	20.500
Laborales	35.377	36.641
	<b>54.556</b>	<b>57.152</b>

A 31 de diciembre de 2013 y 2012 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2013			Datos a 31/12/2012		
	Total		plantilla	Total		plantilla
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Comité de Dirección	12	1	13	10	1	11
Resto plantilla:						
Funcionarios	13.214	5.355	18.569	14.293	5.613	19.906
Laborales	14.604	19.727	34.331	14.451	19.772	34.223
	<b>27.830</b>	<b>25.083</b>	<b>52.913</b>	<b>28.754</b>	<b>25.386</b>	<b>54.140</b>

La plantilla media del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2013 y 2012 era el siguiente:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Funcionarios Laborales	484 503	487 449
	<b>987</b>	<b>936</b>

#### b) Compromisos y contingencias

Al 31 de diciembre de 2013, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 46.055 miles de euros (39.964 miles de euros a 31 de diciembre de 2012). 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.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 19. Otra información

#### c) Inversiones financieras previstas

El Consejo de Administración de SEPI, en su reunión celebrada el día 20 de diciembre de 2013, ha acordado autorizar a la Sociedad Dominante la adquisición del 100% de dos sociedades con domicilio social en Portugal, previa autorización del Consejo de Ministros, de conformidad con el artículo 12.5 de la Ley 5/1996, de 10 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, la operación está pendiente de autorización por parte del Consejo de Ministros.

#### d) Honorarios de auditores y de las sociedades de su grupo o vinculadas

A continuación se detallan los importes facturados a las sociedades que forman el Grupo Correos, o pendientes de facturar, por PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. y por sus sociedades vinculadas, por la prestación de servicios profesionales durante el ejercicio:

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Por servicios de auditoría	129	126
Por otros servicios	16	7
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>133</b>



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 20. Partes vinculadas

### a) Sociedades vinculadas

La Sociedad Estatal forma parte, desde el 5 de junio de 2012, del Grupo SEPI (ver Nota 1). Los saldos deudores y acreedores mantenidos por el Grupo Correos con las sociedades del Grupo SEPI al 31 de diciembre de 2013 y 2012 son los siguientes:

	Clientes, empresas grupo		Proveedores, empresas grupo	
	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2012
SEPI	1	-	-	-
Grupo SEPI resto	47	87	22	7
	<b>48</b>	<b>87</b>	<b>22</b>	<b>7</b>
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver Nota 18) son los siguientes:

	Saldos Grupo Fiscal			
	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
31/12/2013	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2012	
SEPI	2.630	3.473	8.193	758
Grupo SEPI resto	-	-	-	-
	<b>2.630</b>	<b>3.473</b>	<b>8.193</b>	<b>758</b>
	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)	(Nota 18)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI durante el ejercicio 2013 son las siguientes:

	Ingresos, Prestación de Servicios		Gastos, de Explotación	
	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2012
SEPI	4	3	-	-
Grupo SEPI resto	303	362	71	41
	<b>307</b>	<b>365</b>	<b>71</b>	<b>41</b>

### b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante, son las únicas personas que tienen atribuidas dentro de sus competencias, la planificación, la dirección y el control de las actividades de la Sociedad Dominante, y son las únicas que pueden ejercer o bien el control o bien una influencia significativa en la toma de decisiones financieras o de explotación de la misma.

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2013 y 2012 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

- Retribuciones y otras prestaciones de los Administradores y de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante durante el ejercicio

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2013 por los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.798 miles de euros (1.834 miles de euros en 2012), de los que 160 miles de euros corresponde a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (183



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 20. Partes vinculadas

miles de euros en 2012), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del Comité de Dirección de la Sociedad Dominante.

Al 31 de diciembre de 2013 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de su Comité de Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

- Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 229.2 de la Ley de Sociedades de Capital, impone a los Consejeros el deber de comunicar a la Sociedad Dominante la participación que puedan tener en el capital de otras sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social de la Sociedad Dominante, así como los cargos o funciones que en ella ejerzan y la realización por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social. Durante el ejercicio ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante se ha encontrado en situación de conflicto directo o indirecto con el interés de la Sociedad Dominante (artículo 229.1 LSC).

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante no tienen participaciones, ni ostentan cargos o desarrollan funciones en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por ésta, conforme a las declaraciones presentadas por los mismos.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 11 hombres y 4 mujeres.

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

## 21. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2013 y 2012 es el siguiente:

**EJERCICIO 2013**

	Postales, Paquetería	Telégrafos y Paquetería	Urgente y Otros	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.605.087	141.910	-	1.746.997	
Aprovisionamientos	(10.197)	(2.684)	-	(12.881)	
Compensaciones por la prestación del SPU	268.765	37	-	268.802	
Gastos de personal	(1.368.755)	(43.982)	-	(1.412.737)	
Otros resultados	(428.424)	(100.124)	3.755	(524.793)	
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>66.476</b>	<b>(4.843)</b>	<b>3.755</b>	<b>65.388</b>	

**EJERCICIO 2012**

	Postales, Paquetería	Telégrafos y Paquetería	Urgente y Otros	Ajuste Cartera	Total
Importe neto de la cifra de negocios		1.739.172	136.261	-	1.875.433
Aprovisionamientos		(10.013)	(3.035)	-	(13.048)
Compensaciones por la prestación del SPU		48.705	31	-	48.736
Gastos de personal		(1.340.316)	(47.401)	-	(1.387.717)
Otros resultados		(445.003)	(100.827)	15.795	(529.831)
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(7.455)</b>	<b>(14.971)</b>	<b>15.795</b>	<b>(6.427)</b>	



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



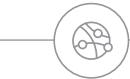
Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



**Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos**



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013

(Expresada en miles de euros)

### 22. Información medioambiental

Al 31 de diciembre de 2013, no existen activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medioambiente, ni se ha incurrido en gastos relevantes de esta naturaleza durante el ejercicio. Asimismo, durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2013 no se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2013.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 23. Pasivos contingentes

El Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en su artículo 2, apartado 1, estableció para el año 2012 la supresión tanto de la paga extraordinaria del mes de diciembre como de la paga adicional de complemento específico o pagas equivalentes de dicho mes para el personal del sector público definido en el artículo 22.1 de la Ley Orgánica 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado. Las Sociedades del Grupo, al tratarse de sociedades mercantiles públicas de acuerdo con el artículo 22.1 de la Ley 2/2012, de 29 de junio, han aplicado lo dispuesto en el Real Decreto 20/2012, de 13 de julio.

El Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, también regula, en su artículo 2, apartado 4, que las cantidades derivadas de la supresión de las retribuciones indicadas anteriormente se destinarán en ejercicios futuros a realizar aportaciones a planes de pensiones o contratos de seguro colectivo que incluyan la cobertura de la contingencia de la jubilación, con sujeción a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en los términos y con el alcance que se determine en las correspondientes leyes de presupuestos.

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que en el momento actual no existe una obligación presente por lo que no procede dotar una provisión en relación con las aportaciones mencionadas en el apartado 4 del artículo 2 del Real Decreto 20/2012, de 13 de julio.

La Sociedad Dominante estima que no tiene activos o pasivos contingentes significativos a cierre del ejercicio 2013.



## Memoria de cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2013 (Expresada en miles de euros)

### 24. Hechos posteriores

El día 24 de enero de 2014 la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia notificó a la Sociedad Dominante resolución de 21 de enero, que declara abuso de posición de dominio por parte de la Sociedad Estatal consistente en haber sometido a los operadores postales privados a un estrechamiento de márgenes entre los precios mayoristas de acceso a la red postal pública y sus precios minoristas en el mercado de servicios postales tradicionales a grandes clientes. La CNMC impone a la Sociedad Estatal una multa de 8.178.698 euros y acuerda la cesación de la conducta anticompetitiva. La Sociedad Dominante ha interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra dicha resolución. El importe de la multa se halla totalmente provisionado al cierre del ejercicio 2013 (ver Nota (15) sobre Provisiones a largo y corto plazo).

La Comisión Europea ha requerido al Estado español información preliminar en relación con una denuncia relativa a supuestas ayudas de Estado concedidas a favor de la Sociedad Dominante en el período comprendido entre 1998 y 2013.

No se han producido otros acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2013 que pudieran afectar de forma significativa a las presentes cuentas anuales consolidadas.



## Informe de Gestión Ejercicio 2013

### Entorno económico

Las perspectivas de crecimiento mundial han mejorado en los últimos meses debido a la reducción de las tensiones financieras en Europa, al repunte de los países en desarrollo y la aceleración de la actividad en economías emergentes como China, según el informe de Perspectivas Económicas Mundiales del Banco Mundial. Este entorno más favorable ha sido propiciado por las decisiones de política económica adoptadas desde los distintos organismos y se espera que la expansión del producto interno bruto (PIB) mundial se consolide en 3,2% este año (de 2,4% en 2013), estabilizándose en 3,4% y 3,5% en 2015 y 2016, respectivamente.

La evolución de la economía española evidenció signos de mejora, con un crecimiento del PIB del 0,3% en el último trimestre, que se sumó al registrado en el trimestre anterior. De esta forma, los datos provisionales del Ministerio de Economía y Competitividad contemplan para el cierre de este ejercicio una caída del PIB del 1,2%. Estas cifras suponen una mejora en el pronóstico inicial, que preveía para 2013 un descenso del PIB del 1,3%, y son atribuidas al efecto positivo de la moderación de la inflación, la contención de los costes laborales y la reducción del endeudamiento de las familias.

El consumo interno también decreció a un menor ritmo en 2013. A esto contribuyó la evolución del IPC, cuya tasa interanual se situó en el 0,3%. Esta es la tasa más baja para el cierre de un año desde que existe la serie histórica, lo que representa una intensa reducción de la inflación a lo largo de 2013 de 2,6 puntos porcentuales.

Por último, las expectativas para la tasa de desempleo al cierre del año son también optimistas, al estimar que el paro disminuyó hasta situarse en el entorno del 25%. El Gobierno cree que este contexto permite pensar en que el entorno más favorable del mercado de trabajo se prolongará a lo largo de 2014, lo que le permitirá mejorar las previsiones macroeconómicas.

### El Sector Postal en España

En este marco económico, la actividad postal en España continuó descendiendo, fundamentalmente por el efecto sustitutivo de las nuevas tecnologías sobre los envíos generados tanto por empresas como por Administraciones Públicas. Según el indicador de noviembre del Instituto Nacional de Estadística, la cifra de negocios del sector cayó un 6,9% en tasa interanual y un 3,7% en la media acumulada hasta ese mes. Esta tendencia es similar a la que se está produciendo en otros países europeos.

### El Mercado Logístico y de Paquetería

El mercado logístico español, por su parte, no presentó una mejor evolución, culminando uno de sus peores ejercicios desde el inicio de la crisis económica. Las razones fueron una demanda débil y una intensa competencia en precios, con su consecuente efecto sobre los márgenes empresariales.

Sin embargo, las compañías del sector afirman haber observado en el último trimestre del año signos de un ligero repunte en la demanda, especialmente la exterior, lo que proporciona una moderada confianza en el pronóstico para 2014.

En una hipotética recuperación del mercado logístico y de paquetería será determinante, con toda seguridad, el impulso del comercio electrónico, que en los últimos años no ha dejado de crecer. De acuerdo a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el primer trimestre de 2013 (último dato disponible) el e-commerce generó en España un volumen de negocio de 2.823 millones de euros, un 15,1% más que en el mismo trimestre de 2012.

La expansión del comercio electrónico en la Unión Europea ha provocado un creciente interés, por parte de operadores postales europeos, en mejorar su posicionamiento en este sector mediante la adquisición de empresas especializadas en las diversas fases de la cadena de valor del e-commerce y mediante la creación de servicios para promover



## Informe de Gestión Ejercicio 2013

la venta en Internet entre las pymes. Asimismo, los vendedores online externalizan cada vez más su gestión logística, generando nuevas oportunidades de negocio.

### Situación de la Sociedad Dominante y perspectivas futuras

SEPI, accionista de la Sociedad Dominante estableció como instrucción mantener la rentabilidad de la compañía y garantizar un resultado equilibrado o positivo mientras se realiza la prestación derivada del SPU; todo ello sin generar acciones traumáticas en la estructura de la empresa ni en el mercado, pero eso sí, afrontando las acciones necesarias que aseguren el máximo saneamiento de la compañía.

Estas acciones se han materializado en el "Plan de Acción 100-300-1.500" puesto en marcha en 2012, para transformar a la Sociedad Dominante en el mejor proveedor de servicios de comunicación físicos, electrónicos y de paquetería del mercado español.

En este Plan destacan cinco objetivos fundamentales:

- Consolidar la posición en paquetería.
- Internacionalizar la actividad.
- Potenciar nuevos servicios en oficinas y todas las posibilidades que ofrece la red más capilar de España.
- Impulsar la prestación de servicios a través de plataformas digitales y poner en valor la capacidad tecnológica y de innovación.
- Avanzar en la eficiencia en la gestión.

La paquetería es una de las líneas estratégicas del Plan de Acción, para conseguir la diversificación de los ingresos. En 2013 ha aumentado el volumen de paquetes que se gestionan y en 2014 va a seguir siendo un foco de actuación prioritario, donde se espera

consolidar ese crecimiento y se continuará avanzando en el posicionamiento como operador de referencia también en paquetería. Se ha realizado un importante esfuerzo inversor para instalar 11 máquinas que permiten clasificar automáticamente los paquetes y dotarse de la tecnología necesaria para prestar el mejor servicio. El objetivo es alcanzar la posición de liderazgo que corresponde a la Sociedad Dominante por su capacidad logística y tecnológica, su capilaridad y su flexibilidad en las entregas.

En línea con los objetivos estratégicos, en 2014, los ingresos procederán también de productos como el marketing directo –reflejo directo de la mejora en la situación económica-, de la nueva oferta en oficinas y de la incorporación de nuevos servicios digitales que se irán añadiendo en los próximos meses, como las notificaciones electrónicas accesibles también desde dispositivos móviles y la digitalización de envíos a las administraciones (a través de la Oficina de Registro Virtual que está convirtiendo a las oficinas en la puerta de entrada a la Administración electrónica), así como de soluciones de gestión documental. La incorporación de los nuevos modelos de PDA, con más funcionalidades, también ayudará a generar otras fuentes de ingresos. Además, se quiere aumentar la presencia de la Sociedad Dominante en más eslabones de la cadena de valor de los clientes.

En el e-commerce los esfuerzos van dirigidos a aumentar el protagonismo en el mercado nacional de la paquetería, y se espera crecer al igual que el mercado, con un índice porcentual por encima del 15%. Correos, por sus capacidades y calidad del servicio, pretende posicionarse como el operador de referencia en esta actividad. Grandes emisores de paquetería como FNAC o Toys "R" Us son algunos ejemplos de vendedores online que han confiado en la Sociedad Dominante y que están incrementando los envíos día tras día. La capacidad que tengan todos los participantes en esta actividad para generar soluciones adecuadas para la logística inversa, mejorar la seguridad en los pagos o desarrollar el m-commerce será clave para mejorar los ratios de crecimiento del sector.

El Plan de Acción también incluye acciones para aumentar la presencia de la Sociedad Dominante en el exterior (Península Ibérica, Europa, Latinoamérica y China), habida



## Informe de Gestión Ejercicio 2013

cuenta del fenómeno imparable de desarrollo de las operaciones comerciales a través de la red, en un mundo cada vez más globalizado. El tipo concreto de acciones está todavía en estudio, aunque ya se ha concretado una acción en Portugal. Es nuestro mercado de expansión natural y ofrece una interesante oportunidad para crear un mercado ibérico de paquetería, que responde a lo que nuestros clientes quieren: un único interlocutor para la admisión y distribución de sus envíos en toda la Península.

### Principales riesgos e incertidumbres

En un contexto de disminución del tráfico postal marcado por la evolución tecnológica, el ahorro en costes de los clientes y la total liberalización del mercado postal en la UE, el mantenimiento de ingresos y márgenes representa un reto para la Sociedad Dominante. La segmentación del mercado y la internacionalización son algunas de las respuestas que la Sociedad Dominante está llevando a cabo ante la nueva forma de competir y el aumento de la competencia. Otro factor crítico para el éxito de la organización es la innovación y desarrollo en términos de nuevas ideas, procesos, productos y enfoques.

Ante esta coyuntura el cumplimiento del "Plan de empresa 100-300-1.500" es imprescindible. Los objetivos marcados por el accionista de la Sociedad Dominante implican una alineación clara y coherente con los programas de acción y estrategias marcadas, siendo ésta la principal incertidumbre de la compañía.

El carácter público de la Sociedad Dominante, pertenece al sector empresarial Estatal, hace que se vea afectado por directrices, normativas y decisiones gubernamentales. Adicionalmente, al ser el prestador del Servicio Postal Universal en virtud del contrato de concesión hasta por lo menos el año 2025, se traduce en un alto coste y responsabilidad, debiendo velar por el cumplimiento del mismo.

### Indicadores clave financieros

El resultado después de impuestos del ejercicio 2013 de la Sociedad Dominante es positivo de 48 millones de euros, 54,3 millones de euros superior al del ejercicio 2012. Los principales factores que han incidido en la evolución del resultado son:

- La disminución de la cifra de negocios en 112,3 millones de euros (6,5%), sobre todo por la caída del negocio tradicional (cartas y certificados), compensados en parte por el incremento de la paquetería, y excluido el efecto de los procesos electorales celebrados en el ejercicio 2012.
- El aumento de los gastos de personal en 28,4 millones de euros, excluido el efecto de los procesos electorales celebrados en el ejercicio 2012, sobre todo por la restitución en 2013 de la paga extra de los empleados públicos, compensada por la disminución del empleo medio, en línea con las previsiones.
- La partida de otros de gastos de explotación aumenta en 8,4 millones de euros.
- El aumento de los ingresos por compensación de los costes que soporta Correos al prestar el Servicio Postal Universal, es decir, por garantizar a todos los ciudadanos estén donde estén, un servicio postal con accesibilidad, regularidad, con la calidad marcada y a un precio asequible. En 2013 se han abonado a la Sociedad Dominante las cantidades correspondientes a los ejercicios 2009 y 2010, como pago de una deuda por un servicio prestado y no cobrado. La Sociedad Estatal percibe esa compensación a posteriori, después de haber prestado el servicio y una vez que se han identificado y auditado los costes en base a la contabilidad analítica, según el modelo reglado.

El volumen de objetos desciende de forma generalizada en todos los productos, con la excepción de la paquetería nacional y de exportación, como por ejemplo: postal tradicional, marketing y publicidad, certificados, etc.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



**Cuentas consolidadas del Grupo Correos**



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## Informe de Gestión Ejercicio 2013

El resultado operacional o EBITDA de la Sociedad Dominante mejora 50,5 millones de euros (74% respecto a 2012), hasta alcanzar la cifra de 119,2 millones de euros, mientras que el resultado de explotación es de 60,1 millones de euros (2012 de 1,3 millones de euros).

La Sociedad Dominante ha cerrado el ejercicio 2013 de acuerdo con las expectativas previstas, en un año marcado por la reducción de la actividad económica. El equipo directivo está satisfecho con los importantes avances realizados en la puesta en marcha de medidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos principales: sentar las bases para la consecución de un mejor resultado neto positivo en 2014, continuar con la transformación interna de la Sociedad Dominante aprovechando mejor las nuevas tecnologías y el talento interno disponible e incrementar la cuota en el sector de la paquetería.

### Indicadores clave no financieros

La Sociedad Dominante lleva años realizando un esfuerzo continuado por consolidar una orientación estratégica hacia la excelencia y la sostenibilidad que le permita mantener su liderazgo y mejorar su posición competitiva actual en un entorno complejo que ofrece constantes retos y que actualmente está definido por la crisis económica, los cambios de las variables de mercado y el continuo desarrollo tecnológico.

Así, la Sociedad Dominante debe ser capaz de compaginar, la prestación de un servicio público de calidad y eficiente con el fortalecimiento de la empresa como grupo para poder ofrecer al mercado una oferta integral de servicios que sea de calidad y competitiva. La calidad en plazo de la carta básica ordinaria se mide de extremo a extremo, desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario. Los objetivos se corresponden con los fijados por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril. La carta básica ordinaria presenta los siguientes resultados:

- El 96,5% de las cartas se entregan en D+3, siendo la obligación legal 93%.

- El 99,1% de las cartas se entregan en D+5, siendo la obligación legal 99%.

La calidad en plazo de los productos registrados se mide utilizando los eventos de trazabilidad que quedan registrados en los sistemas de información corporativos, desde la admisión del envío hasta su entrega o intento de entrega. El resultado de los paquetes son los siguientes:

- El 81,10% de los paquetes se entregan en D+3, siendo la obligación legal 80%.
- El 88,87% de los paquetes se entregan en D+5, siendo la obligación legal 95%.

En cuanto al resultado de los giros postales son:

- El 99,27% de los giros se entregan en D+3.
- El 99,80% de los giros se entregan en D+5.

### Información sobre personal

La Sociedad Dominante no solo busca estar comprometido con la calidad sino también con la eficiencia y racionalización de los recursos con los que cuenta. Así, siguiendo estas líneas de actuación se introducen importantes cambios que permiten una mayor racionalización de los recursos en materia laboral y supondrán al medio y largo plazo beneficios para los trabajadores y la compañía.

En febrero de 2013 se fija una nueva asignación de efectivos para la nueva estructura territorial en 7 zonas, adecuándose el sistema de seguimiento de consumo de efectivos al objetivo de reducción anual acordado con SEPI (2.500 efectivos). En esta línea, se ha conseguido, en el 2013 una reducción sobre efectivos medios del 2012 de más de 2.500. Como consecuencia de este nuevo modelo territorial, y con el objetivo de implementar una estructura menos administrativa y más acorde con la actividad económica, se han reducido en 210 los efectivos de las unidades administrativas y de apoyo, desde enero



## Informe de Gestión Ejercicio 2013

2013. Para la adaptación del modelo de empleo al negocio, y por tanto, al cliente, se impulsa la contratación a tiempo parcial. En el 2013 se ha incrementado a tiempo parcial en un 1,18%.

En el ámbito de acción social se han desarrollado las convocatorias del Plan de Acción Social 2013, que con los criterios de racionalidad y eficiencia similares a los del año 2012, han permitido satisfacer la totalidad de las peticiones recibidas, asumiendo un incremento de las mismas de más de 8.000 ayudas.

### Información sobre medio ambiente y acciones de sostenibilidad

Durante el año pasado la Sociedad Dominante ha trabajado dentro del ámbito medioambiental en dos grandes líneas de trabajo además de la certificación ISO 14001 que mantiene en 34 centros de trabajo. Estas líneas son la huella de carbono y la eficiencia energética.

Dentro del ámbito de la huella de carbono, destaca por su importancia la participación de la Sociedad Dominante en el programa sectorial EMMS de IPC en el que participan 24 de los correos más importantes a nivel mundial y que tiene por objeto la medición y reducción de emisiones del sector postal en su conjunto.

En el ámbito del impacto ambiental de los productos de la Sociedad Dominante, durante 2013 se ha desarrollado el Análisis del Ciclo de Vida del Paquete 48/72 en base al cual se ha creado una calculadora de impacto y emisiones para estimar el impacto por cliente y ofrecer la posibilidad de compensar las emisiones llegando a ser "carbono neutral". Esta iniciativa se refuerza con la participación de la Sociedad Dominante en el grupo de trabajo internacional que ha estado desarrollando el PCR de referencia internacional para elaborar el análisis del ciclo de vida del correo. Hay que reseñar la Línea Verde, galardonada durante 2013 con el World Mail Award y por Corresponsables, que en su 13 cumpleaños ha contribuido a la plantación de 9,5 hectáreas de bosque.

Dentro de la línea de eficiencia hay que destacar el Comité de Eficiencia Energética, en el que se marcan las líneas de trabajo para el modelo de gestión energética y de eficiencia a nivel de toda la Sociedad Dominante, en base a las cuales se ha creado la figura del gestor energético de zona.

Por último, es destacable el acuerdo marco alcanzado con IDAE para la cesión de materiales de formación gracias a los cuales se ha podido formar en eficiencia energética y concienciar en la reducción de los consumos energéticos en el puesto de trabajo a cerca de 20.000 empleados de la Sociedad Dominante a través de formación online desde su firma en 2011.

### Otros temas

La Sociedad Dominante no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros derivados durante el ejercicio 2013.



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



## Cuentas anuales e Informe de Gestión Consolidados del ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2013 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. y Sociedades Dependientes.

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (todas sus páginas están selladas y visadas por el Secretario del Consejo de Administración) 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 cambios en el patrimonio neto consolidado (en dos páginas 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 69 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2013**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 7 (ambas inclusive) han sido sometidas para **su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. celebrado el 13 de marzo de 2014**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

Madrid a 13 de marzo de 2014

D. Francisco Javier Cuesta Nuin

Dña. Ana Bosch Jiménez

Dña. Eloísa Contín Trillo-Figueroa

D. Rafael García Monteys

D. Fernando Irurzun Montoro

Dña. Rosario Martínez Manzanedo

D. José Ángel Partearroyo Martín

D. Pablo Arellano Pardo

D. Luis de Burgos Buil

D. José Luis Díez García

D. Aquilino González Hernando

D. David Martínez Hornillos

D. Juan Luis Nieto Fernández

Dña. Marta Vega Velasco



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



Índice GRI

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

Indicadores GRI4 (Opción Esencial)	Principios Global Compact	Contenidos IIRC	Página del informe
1		D, C, G	4-5,11-13,17-19,28,61,68-73,78-81
2		D, C	17-19,47,79-81,90-91
3		A, E	174
4			14-16,28-36
5			174
6			142
7		A, E	86,101
8			142
9			9-10,43-45,86,94-100,105-106
10	6		44-45
11	3		44
12		E	51,74-75
13		A, C	-
14	7, 8		68-73
15		B	24,32,57,67-69,75,88
16			24
17			93,166,172
18			172
19		C	173
20			172
21			68-69
22			-
23			172
24		E	173

Continúa &gt;

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

Indicadores GRI4 (Opción Esencial)	Principios Global Compact	Contenidos IIRC	Página del informe
25			172-173
26		D	172-173
27			173
28			172
29			172
30			172
31			174
32			168,172
33			172
34		B	19,71,84-87
56	10	A	32,40,67-69,72,75,88-91
EC4		F	139
EN1	7, 8		72
EN3	7, 8		71
EN15	7, 8	F	69
EN16	7, 8	F	69
EN17	7, 8	F	69
EN18	7, 8, 9	F	69
EN19	7, 8	F	68
EN21	7, 8		69
EN31			73
LA3	6		50
LA4	3		43
LA5			58

Continúa &gt;

Mensaje  
del PresidenteNuestro  
negocioCompromiso  
con el clienteCompromiso  
con nuestros  
empleadosCompromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambientalDesafíos  
y objetivos  
de futuroGobierno  
corporativoCuentas consolidadas  
del Grupo CorreosÍndice  
GRIAlcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual

Indicadores GRI4 (Opción Esencial)	Principios Global Compact	Contenidos IIRC	Página del informe
LA6		F	58
LA8			56
LA9	6	F	53
LA11		F	48
LA12	6		45
HR5	5		75
HR6	4		75
HR10	1, 2		75
SO4	10	F	52,90-91
PREMIOS	Premios y distinciones		12-13,39-40,54,70



Mensaje  
del Presidente



Nuestro  
negocio



Compromiso  
con el cliente



Compromiso  
con nuestros  
empleados



Compromiso  
con la sostenibilidad  
social y medioambiental



Desafíos  
y objetivos  
de futuro



Gobierno  
corporativo



Cuentas consolidadas  
del Grupo Correos



Índice  
GRI



Alcance, perfil  
y cobertura  
del informe anual



**Alcance, perfil y cobertura del informe anual**



## 1. Alcance, perfil y cobertura

Los contenidos del informe anual del Grupo Correos 2013 corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. La información económica, social y medioambiental que contiene el documento abarca todas las actividades del Grupo Correos como operador global de soluciones de comunicación e incluye las operaciones realizadas por Correos y sus filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Con el objetivo de ofrecer al lector una visión lo más completa posible acerca de Correos y de sus filiales, la información sobre las políticas y actuaciones más destacadas, así como los indicadores cuantitativos más relevantes, se presentan con carácter general desglosados por las distintas empresas que configuran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las propias compañías lo permite.

El informe anual del Grupo Correos 2013 se encuentra disponible en versión digital (formato PDF) y es de acceso público a través de [www.correos.es](http://www.correos.es), donde pueden descargarse los informes de años anteriores. De forma complementaria, se puede consultar el resumen ejecutivo, así como un *microsite* con la información y los datos más destacados.

El informe anual del Grupo Correos 2013 está disponible también en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.

En cuanto a la definición del contenido, el informe ha sido elaborado conforme a la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI) versión G4, opción Esencial. Además, se han tenido en cuenta las recomendaciones del *International Integrated Reporting Council* (IIRC) para la elaboración de informes integrados. Para finalizar, dicho contenido describe los progresos del Grupo en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

### Materialidad

Para la elaboración de este informe y la identificación de los indicadores relevantes y los aspectos materiales se ha llevado a cabo un proceso de reflexión interno y externo. En el ámbito interno, los miembros del Comité de Dirección identificaron todas las cuestiones que debía contener el informe a través de cuestionarios basados en el modelo del IIRC. Asimismo, se ha entrevistado a empleados que desempeñan su labor en diferentes departamentos y diversas zonas de España.

En el ámbito externo, el Grupo Correos mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés a través de diferentes mecanismos y canales de comunicación. Adicionalmente, dentro del proceso de elaboración de la memoria, se han llevado a cabo entrevistas individuales con empresas y organismos representativos de estos grupos de interés. El Grupo Correos agradece su colaboración en estas entrevistas a Alcana Libros, Ayuntamiento de Madrid, Cibeles Mailing, Cruz Roja Española, Dirección General de Tráfico, Informática El Corte Inglés (IECISA), Federación Española de Bancos de Alimentos, Fundación Carmen Pardo-Valcarce, Iberia, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Iuriscar, Malacapost, Mapfre, Rakuten España, Vente-Privee y WWF España.



Mensaje del Presidente



Nuestro negocio



Compromiso con el cliente



Compromiso con nuestros empleados



Compromiso con la sostenibilidad social y medioambiental



Desafíos y objetivos de futuro



Gobierno corporativo



Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Índice GRI



Alcance, perfil y cobertura del informe anual



## 2. Grupos de interés

El Grupo Correos, por la naturaleza de las distintas actividades que desarrolla, se relaciona con múltiples grupos de interés y asume con ellos el compromiso de llevar a cabo políticas económicas, sociales y medioambientales sostenibles.

El Grupo Correos mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en la comunicación y el diálogo a través de diversos canales, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y sugerencias y ayuda a compartir el logro de los objetivos empresariales.

### Principales grupos de interés

Accionista

### Canales de comunicación

Junta General de Accionistas  
Consejo de Administración  
Información permanente a SEPI  
Informe anual  
Informe de progreso

### Asuntos relevantes para el grupo de interés

La gestión eficiente, la competitividad y la sostenibilidad empresarial  
Generación de valor para el accionista  
Buen gobierno y comportamiento ético

Empleados

Conecta  
Correo electrónico  
Mensajes SMS  
Cartas  
Revista interna Abrecartas  
Reuniones  
Encuentros informales  
Acciones formativas  
Notas internas  
Boletines y encuestas  
Programas de participación

Comunicación bidireccional y transparente  
Dirección de la compañía y sostenibilidad empresarial  
Desarrollo profesional y reconocimiento laboral  
Usabilidad de las herramientas de trabajo  
Construcción de la reputación de Correos como empleador  
Compromiso con los valores de Correos  
Formación

Clientes

Canales y puntos de atención  
Encuestas de satisfacción  
Web corporativa  
Ferias, foros y otros encuentros  
Campañas de publicidad  
Redes sociales  
Revista Más Cerca  
Informe anual  
Informe de progreso

Oferta especializada y orientación al cliente  
Experiencia del cliente  
Flexibilidad comercial  
Negociación de contratos  
Servicios online  
Calidad y accesibilidad

Proveedores

Participación en la Asociación Española de Profesionales de Compras  
Web corporativa  
Plataforma de Contratación del Estado  
Reuniones regulares  
Congresos, ferias y foros

Equidad y transparencia en las licitaciones  
Colaboración en la búsqueda de nuevas soluciones  
Normativa de contratación

Sociedad

Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales  
Encuentros y foros  
Web corporativa  
Informe anual  
Informe de progreso  
Notas de prensa  
Redes sociales

Prestación del servicio postal universal  
Defensa de valores solidarios, sociales y éticos  
Defensa de los derechos humanos  
Protección de la infancia  
Gestión ambiental sostenible  
Integración de colectivos desfavorecidos



## Informe anual del Grupo Correos 2013

### Edición:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.  
Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación  
Vía de Dublín 7, 5<sup>a</sup> planta  
28070 Madrid  
Tel. 915 963 825  
relaciones.institucionales@correos.com

### Diseño:

Estudio de Comunicación, S.A.

### Depósito Legal:

M-18115-2014

### Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Vía de Dublín, 7  
28070 Madrid  
Tel. de atención al cliente: 902 197 197  
www.correos.es

### Correos Express Paquetería Urgente, S.A.

Av. Europa, 8  
28820 Coslada (Madrid)  
Tel. de atención al cliente: 902 122 333  
www.correosexpress.com

### Nexea Gestión Documental, S.A.

C/ Rejas, 9  
28022 Madrid  
Tel. de atención al cliente: 917 482 700  
www.nexea.es

### Correos Telecom, S.A.

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