



TEMA 02

1. *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.M.E.*
2. *Marco Normativo: Objeto social, Estatutos sociales, Órganos de Gobierno y Administración.*
3. *Principales indicadores operativos de la Sociedad Estatal.*
4. *El Grupo Correos.*

SINDICATO LIBRE



VERSION 2020

1. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.M.E.

Correos tiene 300 años de antigüedad. Es una de las empresas más longevas de nuestro país y más conocida.

Ofrece un servicio público y pretende universalizar la comunicación. En 1716 Correos pasa a ser responsabilidad del Estado y administrado por la Corona al terminar la Guerra de Sucesión. Cuarenta años más tarde, aparecen los primeros carteros urbanos. Son los primeros profesionales de la distribución. A partir de este momento, el grupo Correos empieza a crecer de forma cada vez más rápida. Empiezan a instalar las bocas de buzones por las calles para estar cada vez más cerca de los clientes, empresarios, interesados y todos los ciudadanos.

Al principio, el sello había constituido el medio de pago, siendo asequible para todos los ciudadanos. Más tarde, gracias a la introducción del teléfono y el telégrafo en España, Correos se convirtió en una empresa ágil e inmediata.

La mujer empieza a tener un papel muy importante para la empresa. Este dato es bastante curioso, el grupo Correos fue el primero en incorporar mujeres en su plantilla. En 1882 las mujeres entran a formar parte en el servicio de telégrafos. En la actualidad, es una de las empresas con las mejores condiciones, velando por los derechos y necesidades de las mujeres y sus familias.

La modernización

Ya en el año 1889, circulaban más de 75 millones de cartas, por lo que era necesario crear un servicio para hacer frente al gran volumen de trabajo. Así es como nació el Cuerpo de Empleados de Correos.

Con la llegada del siglo XX, la empresa empieza a modernizarse y añadir nuevos servicios que llamarán por completo la atención a todos los ciudadanos. El grupo Correos se vuelca por completo en las necesidades de sus clientes y aparece el servicio de cartas urgentes, disminuyendo el tiempo de entrega, reembolsos, giros y, a través de la Caja Postal de Ahorros, los servicios bancarios.

Aunque a día de hoy existen decenas de empresas de envíos, ya sean nacionales o internacionales, no son las pioneras en el servicio Aeropostal. En 1919 suben a lo más alto con estos servicios.

Facilidad para los empleados y usuarios

Para tener un uso más cómodo y rápido, empiezan a aparecer servicios como la asignación de un código postal, la creación de una página web, el uso de los PDA, la informatización de la red de oficinas o el plan de automatización.

Así, combinan los avances tecnológicos con la personalidad clásica de lo que representa esta empresa, con más de 300 años de experiencia.

Finalmente, cabe destacar la importancia de la rapidez, seguridad, y gestión del autoservicio gracias a los servicios online que ofrece a través de su página web. Un espacio en el que cada usuario puede acceder con sus datos personales y hacer cualquier tipo de gestión.

El gran cambio jurídico y mercantil

En 2001, el artículo 58 de la Ley 14/2000 transforma la Entidad Pública Empresarial en una Sociedad Anónima, con capital íntegramente público, dando 6 meses al Gobierno para que esa transformación se hiciera efectiva mediante la inscripción en el Registro Mercantil. Así el 29 de junio de 2001 se firmó en escritura pública, solicitando dicha inscripción con fecha 3 de julio de 2001, iniciando una nueva etapa con el nombre ya conocido.

Contenido del artículo 58 de la Ley 14/2000

Uno.

1. El Consejo de Ministros, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, procederá a la constitución de una sociedad 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, con la denominación de «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», cuyo capital social pertenecerá íntegramente a la Administración del Estado.

Cualquier acto de disposición sobre el capital social o de adquisición, directa o indirecta, de participaciones sociales de la sociedad por personas o entidades ajenas a la Administración del Estado exigirá autorización a través de norma con rango de ley.

2. El capital social inicial de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se determinará por Acuerdo del Consejo de Ministros.

Dos.

1. La «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», asumirá, desde la fecha de la inscripción en el Registro Mercantil de la escritura pública de su constitución, todas las funciones que en el momento de entrada en vigor de la presente Ley desarrolle la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, de acuerdo con la normativa vigente.

En virtud de esta asunción, la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se subrogará en la condición de operador habilitado para la prestación del servicio postal universal, atribuida a la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos 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. La subrogación se hará en los términos, condiciones y con las obligaciones establecidas en el Título III de dicha Ley y comportará la reserva a la sociedad de los servicios que se establecen en el artículo 18 de la Ley y la asignación a la misma de los derechos especiales y exclusivos que se recogen en su artículo 19.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 18.1.D) de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, y el artículo 38.4.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», el derecho a la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas a través de las dependencias de la misma.

Asimismo, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 19.1.c) de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», ostenta el derecho a entregar notificaciones de órganos administrativos y judiciales, con constancia fehaciente de su recepción.

Las Administraciones públicas podrán celebrar convenios de colaboración a los que se refiere el artículo 3 del Real Decreto legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, con la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», para la prestación de las actividades propias de su objeto social.

Especialmente, la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», podrá establecer convenios de colaboración con la Fábrica de la Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, a efectos de la fabricación de los sellos de correo.

2. El objeto social de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», incluirá las actividades y funciones descritas en este apartado y, en particular, las siguientes:

- **a)** La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- **b)** La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- **c)** 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.
- **d)** La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- **e)** Los servicios de telegrama, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- **f)** 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.
- **g)** La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones públicas.
- **h)** 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.

Tres. En la fecha de inscripción en el Registro Mercantil de la escritura pública de constitución de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se producirá la extinción de la personalidad jurídica de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, en cuyos derechos y obligaciones quedará automáticamente subrogada la citada sociedad.

El régimen establecido en el capítulo VIII del Título VIII de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades, se aplicará a la operación por la cual se extingue la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos y se transfieren todos los bienes, derechos y obligaciones a la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima».

Cuatro. En el momento de la constitución de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se aportarán a la misma todos los bienes, derechos y obligaciones de titularidad de la extinta entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, salvo los inmuebles de uso administrativo que se determinen por orden conjunta de los Ministros de Hacienda y Fomento. Los bienes de dominio público que se transfieran en virtud de este artículo a la sociedad estatal quedarán desafectados.

Cinco. A los efectos previstos en el artículo 32 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, la transformación de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos en la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», no se reputará cesión de los contratos de arrendamiento en vigor, ni los arrendadores tendrán derecho a ninguna clase de elevación de renta, quedando la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», subrogada en cuantos derechos y obligaciones derivaran de los contratos de arrendamiento en los que la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos fuera parte.

Seis. Se declaran exentas de cualquier tributo local o estatal, incluidos los tributos cedidos a las Comunidades Autónomas, las transmisiones, actos y operaciones que se efectúen o documentos que se otorguen derivados de lo dispuesto en el presente artículo, sin que resulte aplicable lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales. Igualmente gozarán de exención de aranceles u honorarios por la intervención de fedatarios públicos y Registradores de la Propiedad y Mercantiles.

Siete.

1. Los funcionarios que presten servicios en situación de activo en la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos en el momento de la inscripción de la escritura de constitución de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», pasarán a prestar servicios para dicha sociedad 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 a sus derechos adquiridos con arreglo a lo previsto

en este artículo. El resto de los funcionarios de los Cuerpos y Escalas de Correos y Telecomunicaciones permanecerán en la situación administrativa que tuvieran reconocida.

2. Los Cuerpos y Escalas de Correos y Telecomunicación creados en la Ley 75/1978, de 26 de diciembre, de Correos y Telecomunicación, continuarán adscritos al Ministerio de Fomento, a través de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», con el carácter de Cuerpos y Escalas a extinguir.

3. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios se regirán por lo dispuesto en el presente artículo y en lo no previsto por el mismo, por las normas de rango de ley que regulan el régimen general de los funcionarios públicos. El Gobierno dictará la normativa específica que, desarrolle este régimen jurídico, atendiendo a la especial singularidad de los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», y en particular, desarrollando el régimen general de retribuciones complementarias y definiendo el régimen de ordenación y asignación de puestos de trabajo. Hasta tanto no se complete dicha normativa se aplicará el Real Decreto 1638/1995, de 6 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Personal al Servicio del Organismo autónomo Correos y Telégrafos, en lo que no se oponga al presente artículo.

4. El personal de los Cuerpos y Escalas de Correos y Telecomunicaciones que preste servicios en la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», conservará el derecho a la promoción interna en dichos Cuerpos y Escalas.

Ocho.

1. Corresponde al Ministro de Fomento, a propuesta de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», en relación con el personal de Correos y Telégrafos que conserve la condición de funcionario, el ejercicio de la competencia para resolver sobre la separación del servicio de los funcionarios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37.1.c) del texto articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Decreto 315/1964, de 7 de febrero.

2. Todas las restantes facultades, derechos y obligaciones, respecto del personal que conserve la condición de funcionario y que, con arreglo a este artículo, presten servicios para la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», corresponderán exclusivamente a esta sociedad, que ejercerá dichas facultades a través de los órganos que se determinen. Específicamente, corresponde a los órganos competentes de la sociedad estatal el ejercicio de las funciones relativas a organización, sistema de puestos, condiciones de trabajo y las previstas en la

normativa reguladora de régimen disciplinario con la sola excepción establecida en el apartado anterior.

Nueve. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios percibirán las retribuciones básicas previstas en el artículo 23 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, en la cuantía establecida, para el grupo al que pertenezcan, en las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En relación con las retribuciones complementarias, la determinación de su cuantía se establecerá por la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», previa negociación con la representación de los funcionarios en los términos previstos en la legislación vigente y en especial las normas sobre incremento de retribuciones que se establezcan en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado.

Diez. La asignación de puestos de trabajo a los empleados que conserven la condición de funcionarios de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se adecuará a las características funcionales y niveles de responsabilidad de los puestos de trabajo, en base a criterios de experiencia y competencia profesional, en los términos y con los procedimientos que reglamentariamente se determinen.

Once. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios y estén encuadrados en un Régimen especial de Funcionarios Públicos, continuarán acogidos al Régimen de Clases Pasivas del Estado y al Mutualismo administrativo, con sujeción a la normativa reguladora de los mismos. La aplicación de esta normativa competirá a los organismos establecidos en la misma.

Doce. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios mantendrán el régimen de movilidad vigente en la legislación general de la Función Pública.

Trece. Será de aplicación respecto de los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios, la Ley 9/1987, de 12 de junio, por la que se regulan los órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones públicas.

Catorce.

1. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios podrán acogerse a un régimen especial de excedencia voluntaria incentivada. Dentro de las disponibilidades económicas de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», la sociedad podrá conceder esta excedencia por un plazo mínimo de tres años, que comportará el derecho de reingreso a la sociedad estatal y una indemnización en la cuantía que fije la misma.

2. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios que se acojan a la excedencia voluntaria incentivada contemplada en el presente artículo podrán mantener la situación de alta en la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, con todos los derechos inherentes a esta situación siendo a cargo de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», el abono de las cuotas correspondientes.

Quince. Los empleados de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», que conserven la condición de funcionarios y hayan cumplido los sesenta y cinco años podrán solicitar la prolongación de la permanencia en la situación de servicio activo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. La resolución que sobre estas solicitudes dicte la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», estará condicionada a las necesidades operativas y de servicio de la misma.

Dieciséis. El personal laboral de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos quedará integrado en la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», desde la fecha de la inscripción en el Registro Mercantil de su escritura de constitución, conservando sus contratos con la antigüedad, categoría y retribuciones que tuvieran consolidados en la entidad pública y con pleno respeto de los derechos y situaciones administrativas que tuvieran reconocidas y en especial las normas sobre incremento de retribuciones que establezcan las Leyes de Presupuestos Generales del Estado.

Diecisiete. A partir de la fecha del inicio de la actividad de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», el personal que la sociedad necesite contratar para la adecuada prestación de sus servicios lo será en régimen de derecho laboral.

Dieciocho. Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones y adoptar las medidas que sean necesarias para la aplicación de lo previsto en el presente artículo.

2. Marco Normativo: Objeto social, Estatutos sociales, Órganos de Gobierno y Administración.

Estatutos

Capital 100% público.

Objeto Social

- a) La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- b) La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- c) 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.
- d) La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- e) Los servicios de telegrama, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- f) 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.
- g) La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones públicas.
- h) 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.

Gobierno y Administración

- Junta General:
 - * Accionista único.
- Administración:
 - * Consejo de Administración. Compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa. El Secretario del Consejo de Administración será nombrado por este y podrá ser o no Consejero, no teniendo, cuando no lo sea, voto en el Consejo ni en la Comisión Ejecutiva
 - * Presidente. El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno. Es responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que éstos adopten.
 - * Comisión Ejecutiva. Integrada por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo, salvo las que resultan indelegables por ley.
- Representación de la Sociedad.

La representación de la Sociedad, en juicio y fuera de él, corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente, y a la Comisión Ejecutiva.

- Comisión de Auditoría y Control.

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

Esquema Organizativo General del Grupo Correos



El Grupo Correos se estructuraba hasta el 1 de febrero de 2017 en las siguientes Empresas:

- Correos grupo Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.).
- Correos Telecom grupo Correos.
- Correos Express (nueva denominación de Chronoexpres desde abril de 2014).
- Nexea grupo Correos.

No obstante, con fecha 1 de febrero de 2017 se elevaron a público los acuerdos adoptados en 2016 en el seno de los Consejos de Administración, previa aprobación de los respectivos socios únicos, relativos al cambio de denominación de las diferentes sociedades que componen el Grupo Correos, de conformidad con la exigencia de la reciente entrada en vigor de la Ley 40/2015. En la misma fecha consta el asiento de presentación en el Registro Mercantil, las diferentes sociedades pasan a denominarse como sigue:

- Sociedad Estatal Correos Y Telégrafos, S.A., S.M.E.
- Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.
- Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.
- Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P.

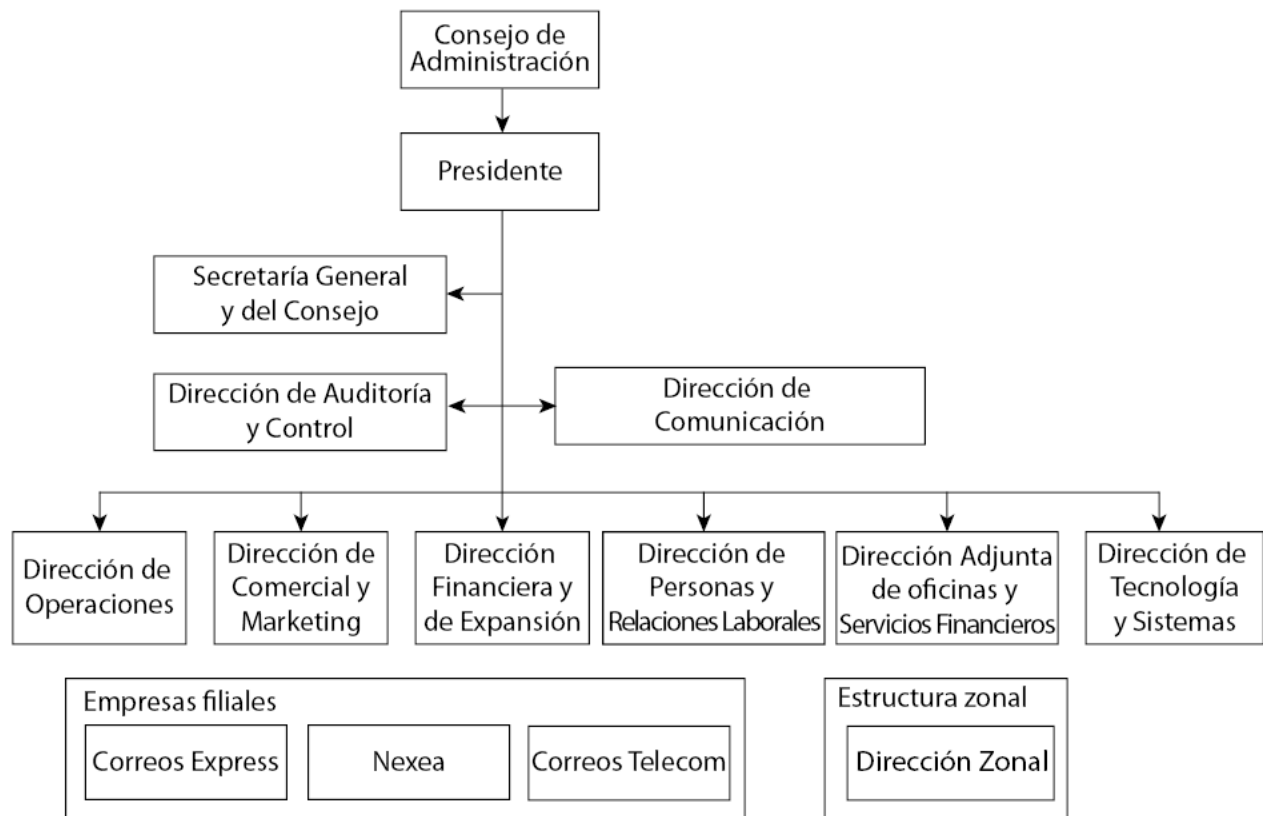
* SME: Sociedad Mercantil Estatal.

* SME, M.P.: Sociedad Mercantil Estatal, Medio Propio.

Correos Grupo Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.M.E.)

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una sociedad anónima de capital cien por cien público, cuya representación y gestión corresponde a tres órganos superiores de dirección: el Consejo de Administración (compuesto, en la actualidad aunque sujeto a cambios, por el Presidente, catorce Vocales, un Secretario y un vicesecretario, ambos no consejeros), la Comisión Ejecutiva y el Presidente.

A nivel territorial, Correos se estructura en 7 Direcciones de Zona.



Órganos Rectores. Organización Central

Unidades de Superior Dirección y Gestión

- El Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva.
- El Presidente.
- Del Presidente dependen todas las Unidades de Apoyo, Direcciones Corporativas y Empresas Filiales.

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

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

- * Secretaría General y del Consejo.
- * Dirección de Auditoría y Control.
- * Dirección de Comunicación y Marketing.
- * Dirección Financiera y de Expansión.
- * Dirección de Personas y Relaciones Laborales (antes de Recursos Humanos).
- * Dirección de Organización, Tecnología e Innovación.
- * Dirección de Comercial.
- * Dirección de Operaciones.
- * Dirección Adjunta de Oficinas y Servicios Financieros (tiene las funciones de la extinta Subdirección de Red de Oficinas).
- * Los Directores Generales de las Empresas Filiales.

Unidades de Apoyo a la Superior Dirección

A) Secretaría General y del Consejo

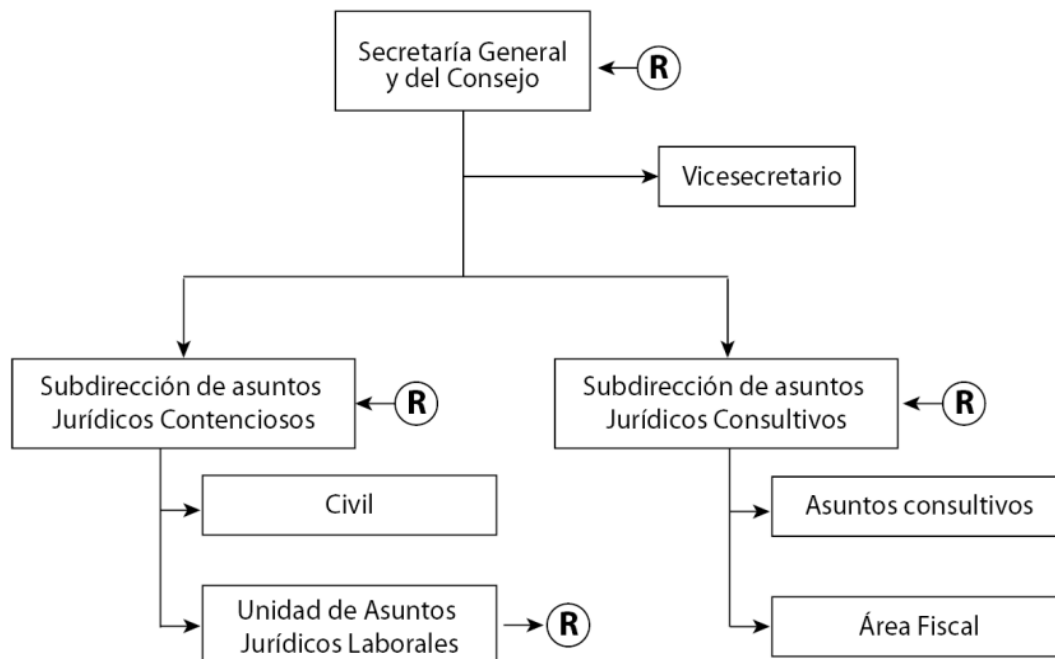
1. Misión:

- Prestar asistencia al Presidente y actuar como órgano de coordinación general del centro directivo y de la estructura territorial.
- Prestar asistencia jurídica a la Sociedad Estatal.
- Prestar asistencia al Consejo de Administración.

- Defender los intereses de Correos en el ámbito internacional desde el punto de vista regulatorio e institucional.
- Desarrollar las políticas corporativas en materia de RSC.

2. Dependien:

- Vicesecretario.
- Subdirección de Asuntos Jurídicos Consultivos.
- Subdirección de Asuntos Jurídicos Contenciosos.



B) Dirección de Auditoría y Control

1. Misión: se trata de una Dirección transversal cuya misión es variada y directamente relacionada con las Unidades dependientes de la misma.

2. Dependien:

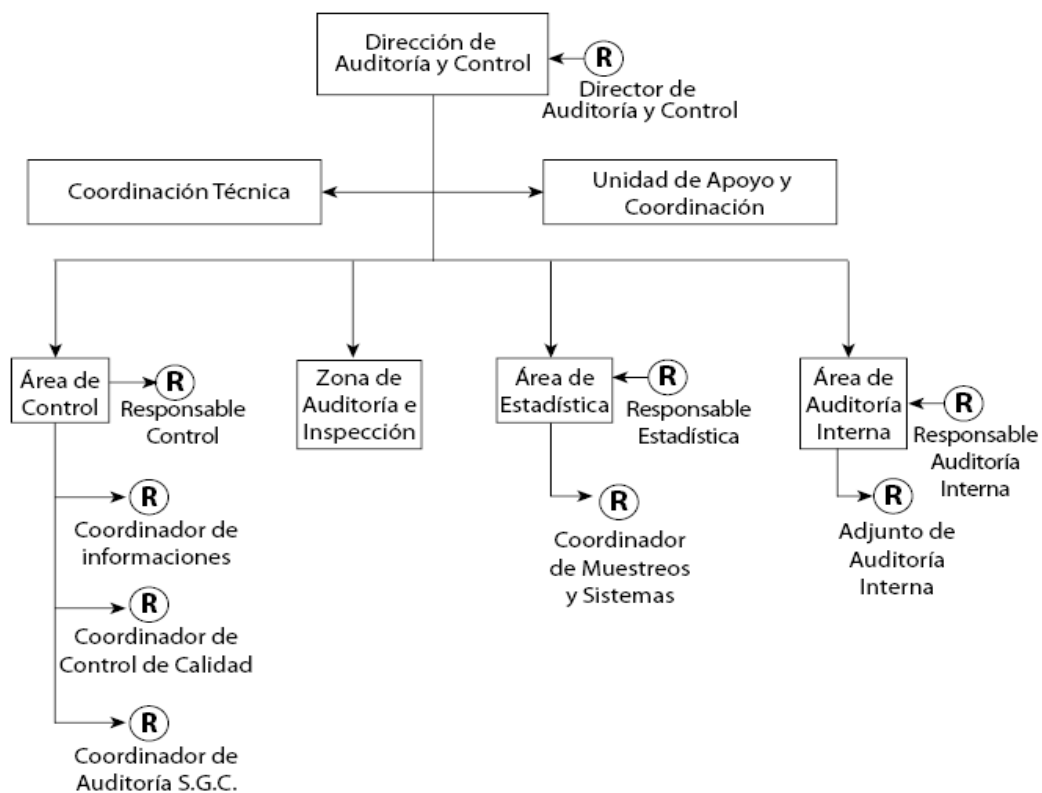
a) A nivel Central:

- Coordinación Técnica.
- Unidad de Apoyo y Coordinación.

- Área de Control.
- Área de Estadística.
- Área de Auditoría Interna,

b) A nivel Zonal:

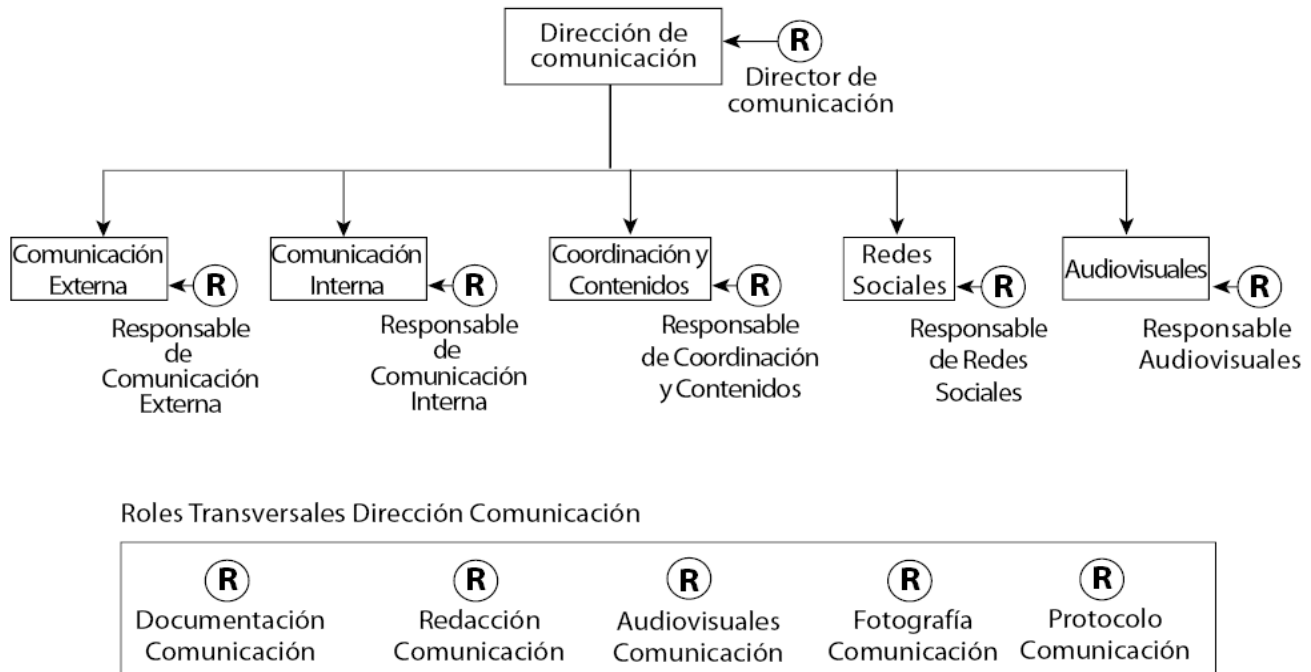
- Zonas de Auditoría de Inspección.



C) Dirección de Comunicación

- Misión:** establecer, desarrollar y coordinar la política de comunicación de la Sociedad.
- Dependen:**
 - Comunicación Interna.
 - Comunicación Externa.
 - Coordinación y contenidos.

- Redes Sociales.
- Audiovisuales

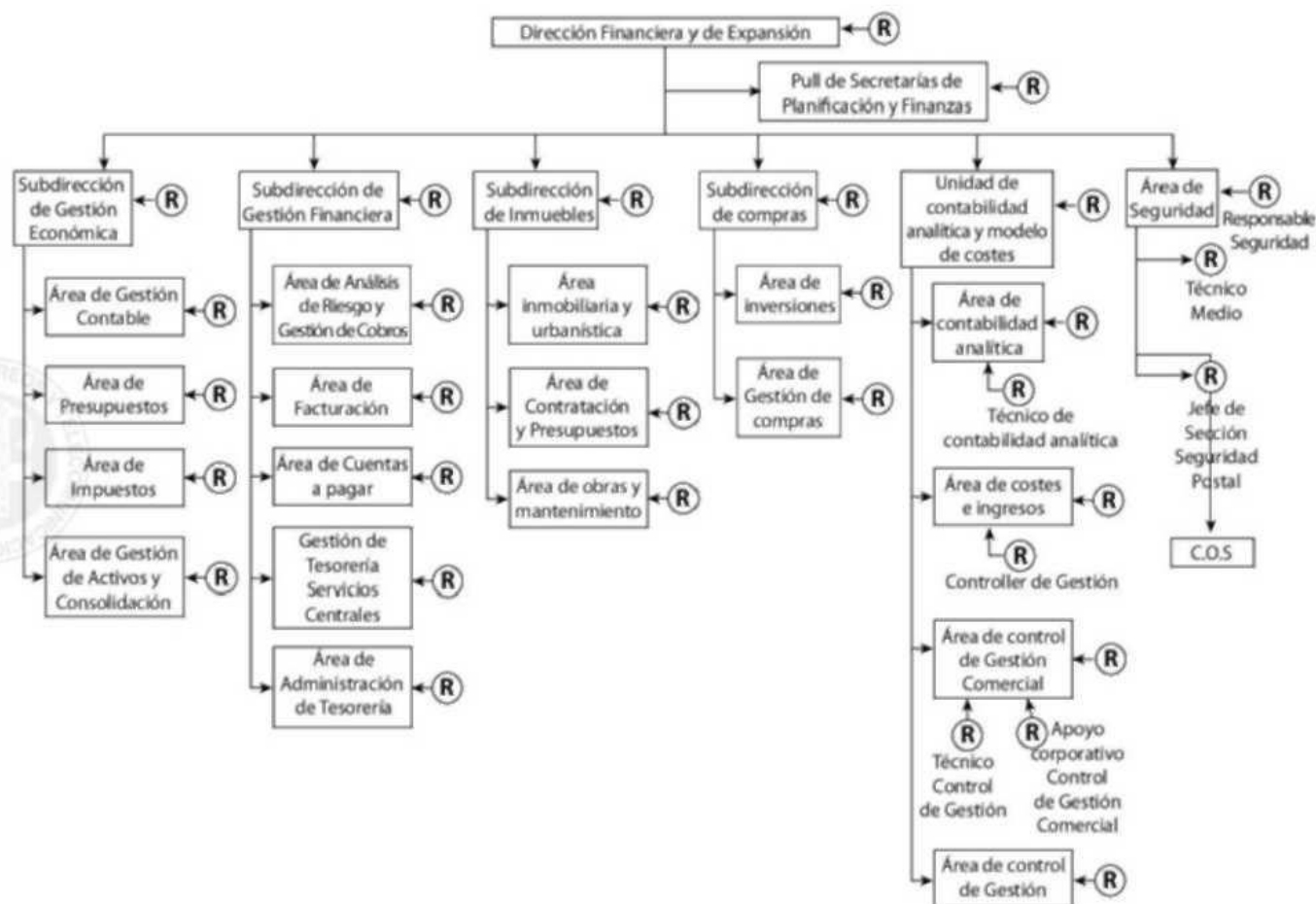


D) Dirección Financiera de Expansión

1. Misión: ordenar, ejecutar y controlar la gestión económico-financiera de la Sociedad Estatal. Gestionar los programas de inversiones, de obras, instalaciones y suministros e, impulsar, desarrollar y controlar los programas de Excelencia y Sostenibilidad.

2. Dependen:

- Subdirección de Gestión Económica.
- Subdirección de Gestión Financiera.
- Subdirección de Inmuebles.
- Subdirección de Compras.
- Unidad de Contabilidad Analítica y Modelo de Costes.
- Área de Seguridad.

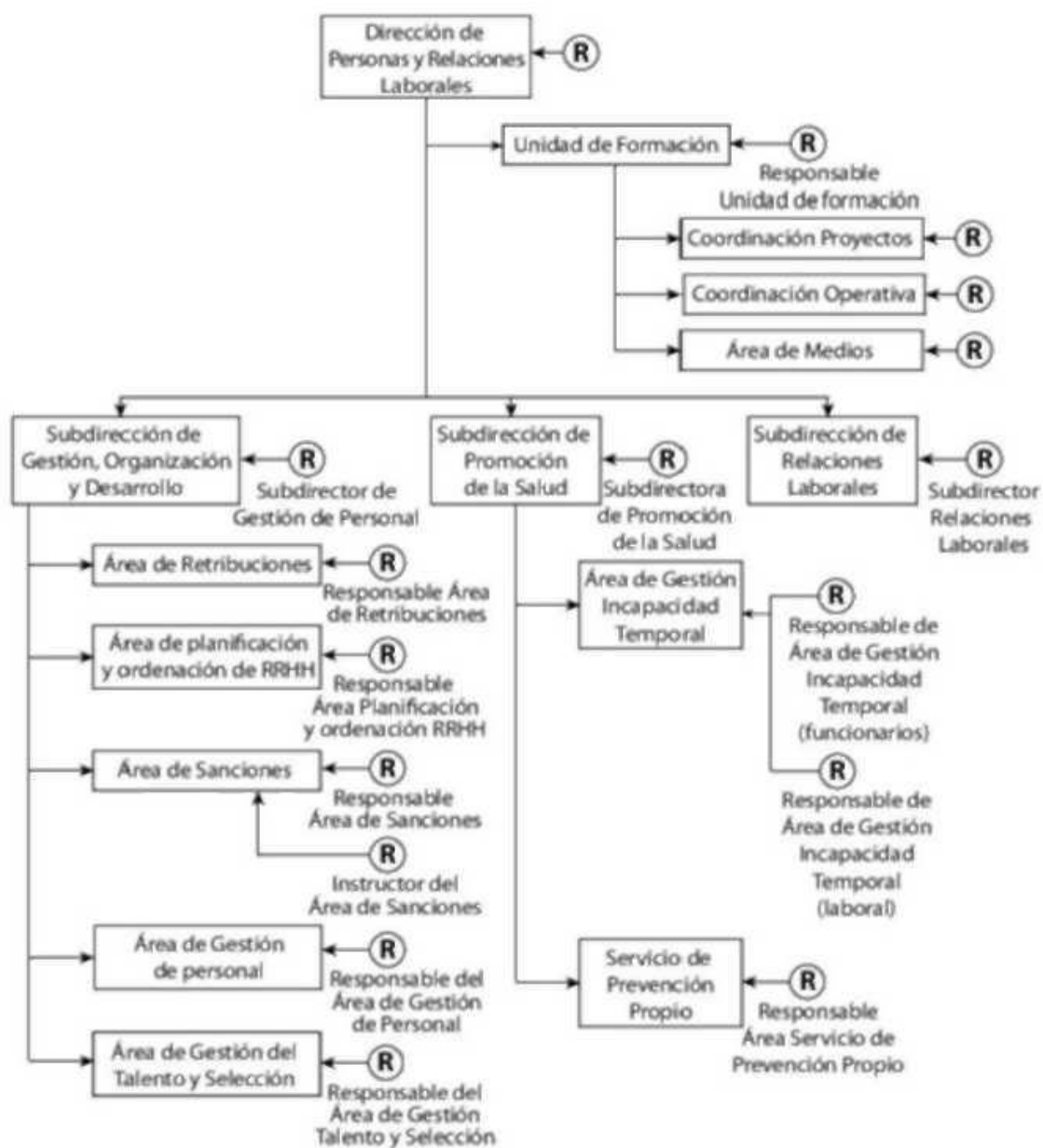


E) Dirección de Personas y Relaciones Laborales

1. Misión: diseñar y ejecutar la política de personal de la Sociedad Estatal.

2. Dependen:

- Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de Personas.
- Subdirección de Promoción de la Salud.
- Subdirección de Relaciones Laborales.
- Unidad de Formación.

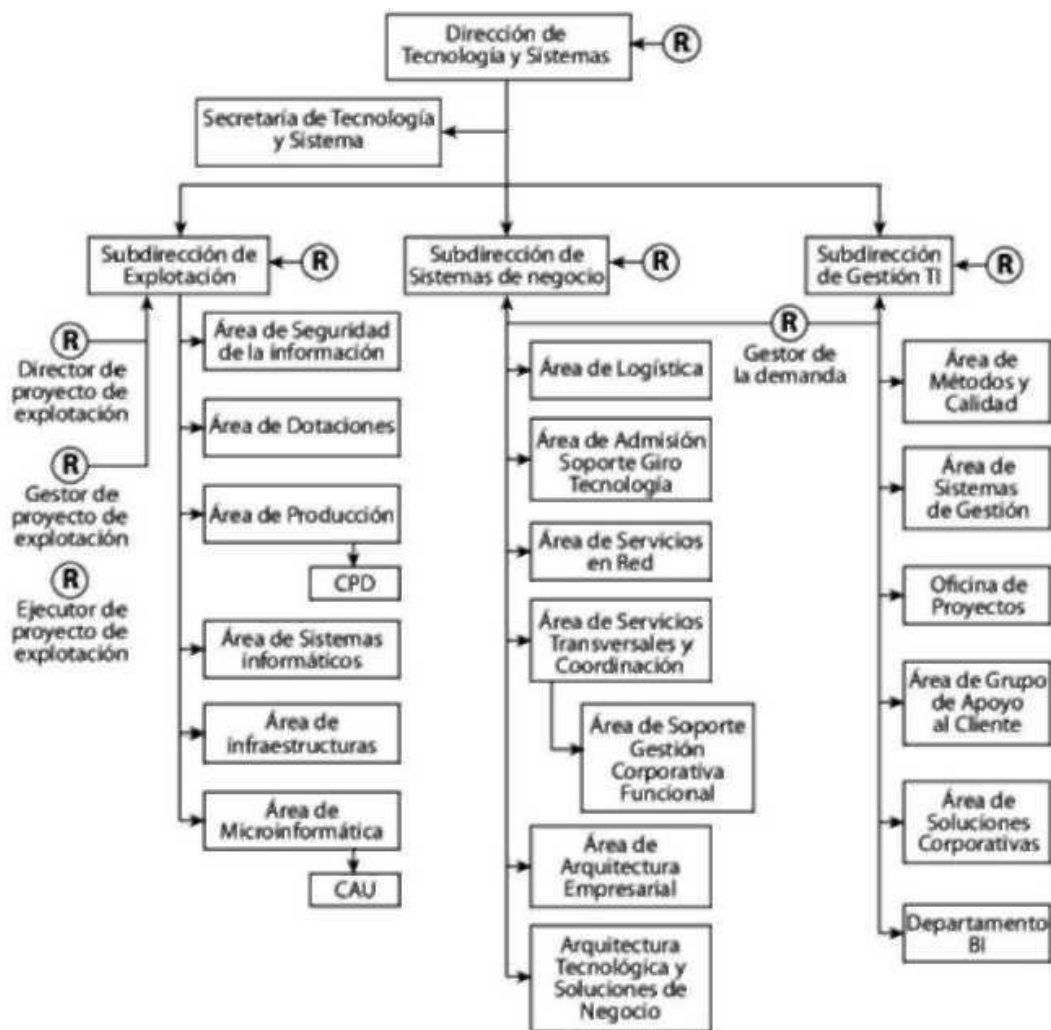


F) Dirección de Tecnología y Sistemas

1. Misión: garantizar el alineamiento de las tecnologías de información y comunicaciones con las necesidades presentes y futuras de Correos, colaborando en la consecución de los objetivos generales de la Sociedad Estatal y enfocándose en la creación de valor para la organización.

2. Dependencias:

- Subdirección de Explotación.
- Subdirección de Sistemas de Negocio.
- Subdirección de Gestión TI.
- Secretaría de Tecnología y Sistemas

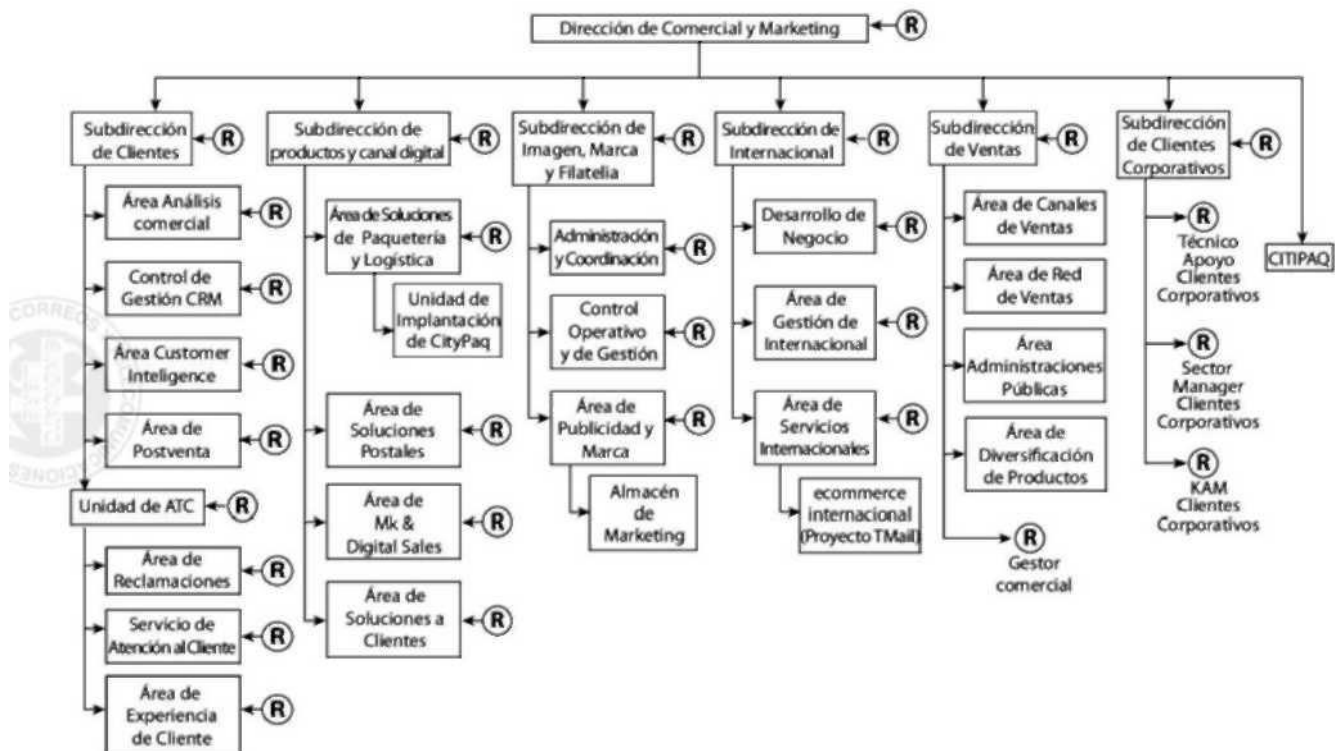


G) Dirección de Comercial y Marketing

1. Misión: definir, desarrollar, impulsar e implantar las políticas comerciales y de marketing de Correos, que serán elaboradas en colaboración de las Divisiones y Unidades de Negocio de Correos y, ejecutadas por las mismas.

2. Dependencias:

- Subdirección de Clientes.
- Subdirección de Internacional.
- Subdirección de Imagen, Marca y Filatelia
- Subdirección de Productos y Canal Digital
- Subdirección de Ventas
- Subdirección de clientes corporativos.
- Citypaq.

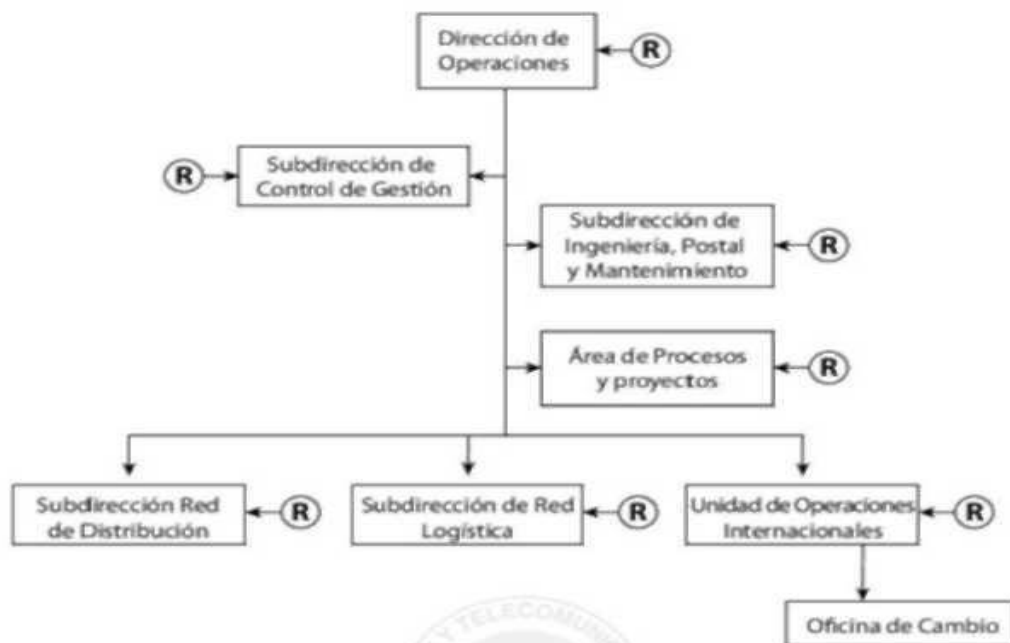


H) Dirección de Operaciones

1. Misión: definir, desarrollar, implantar y controlar el modelo de producción y los procesos logísticos, desde la admisión de los productos y objetos, hasta la distribución de los mismos, con los criterios y estándares de calidad y eficiencia establecidos. Analizando el funcionamiento de todos los procesos logísticos postales y telegráficos. Ordenando, supervisando y controlando los puntos y centros de admisión y atención al público. Gestionando y controlando la red de transporte. Diseñando e implantando el modelo de tratamiento automatizado de correspondencia. Por último impulsando y supervisando la red de ventas.

2. Dependencia:

- Subdirección de Control de Gestión.
- Subdirección de Ingeniería, Postal y Mantenimiento.
- Subdirección de Red de Distribución.
- Subdirección de Red de Logística.
- Unidad de Operaciones Internacionales.
- Área de Procesos y Proyectos.



I) Dirección Adjunta de Oficinas y Servicios Financieros

Tiene las funciones de la extinta Subdirección de Red de Oficinas. Dependen de la misma:

- Subdirección de Red de Oficinas Retail.
- Unidad de Organización y Procesos.
- Unidad de Coordinación de Servicios.
- Unidad de Equipamiento.
- Unidad de Servicios Financieros Back Office (Envío de dinero y Blanqueo de capitales)



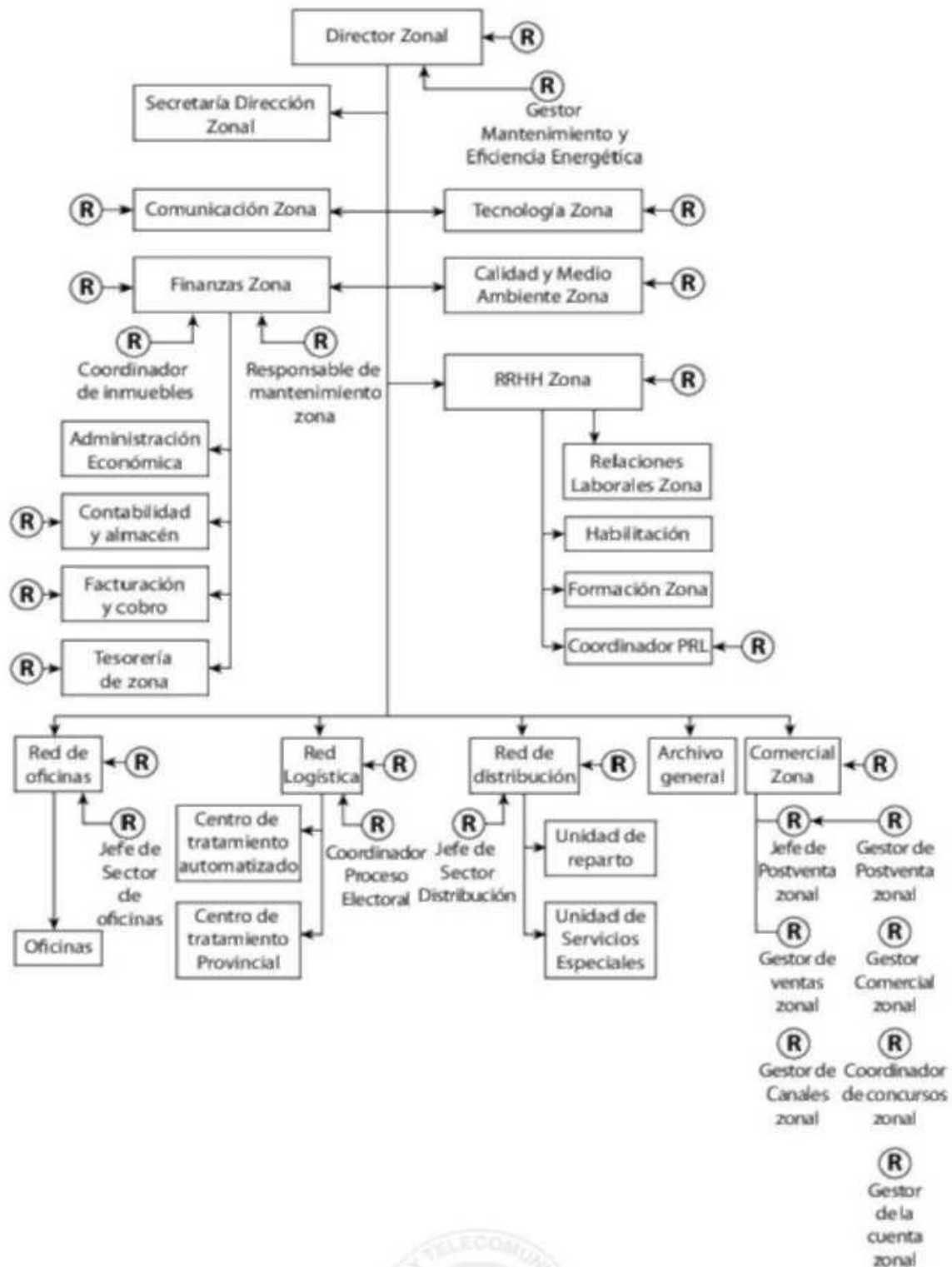
Organización Periférica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.

Direcciones de Zona

Los Directores de Zona deberán de dirigir y coordinar las distintas Áreas en las que se dividen todas las actividades en su ámbito. El Comité Zonal está formado por las siguientes

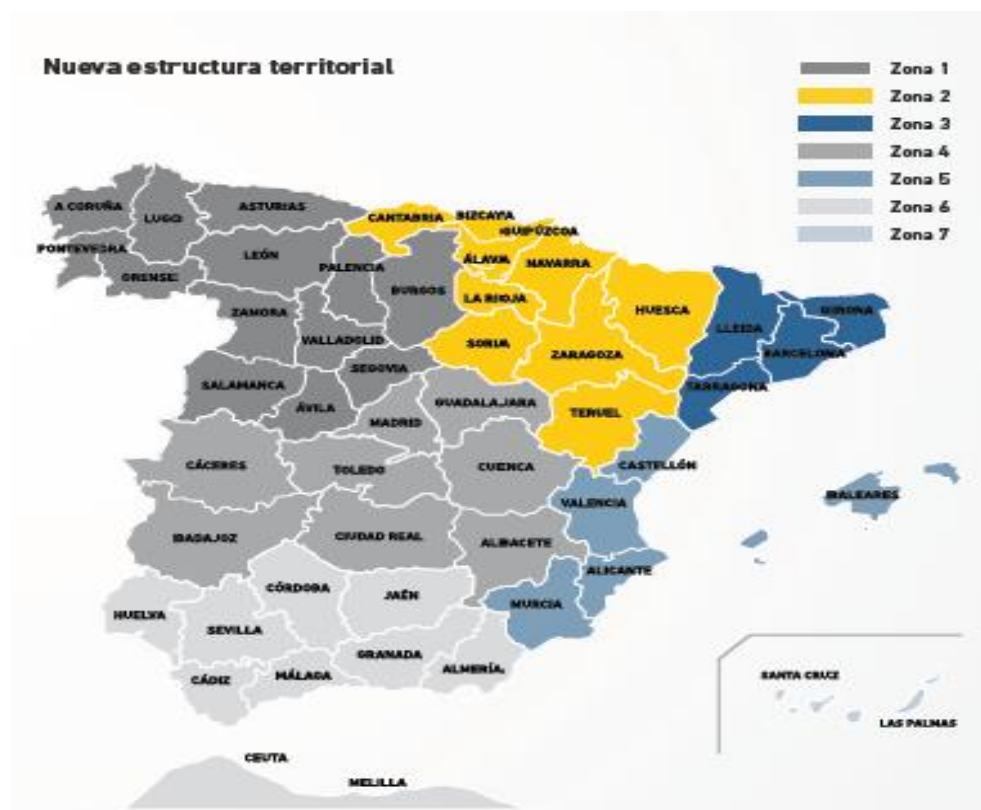
- Finanzas.
- Recursos Humanos.
- Tecnología.
- Red de Oficinas.
- Red de Logística.

- Red de Distribución.
- Comercial.



Las Direcciones de Zona son las siguientes:

- **Zona 1:** A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, León, Zamora, Salamanca, Valladolid, Palencia, Burgos, Ávila, Segovia, Asturias, con [Sede en Santiago de Compostela](#).
- **Zona 2:** Vizcaya, Guipúzcoa, Álava, Navarra, Cantabria, La Rioja, Zaragoza, Huesca, Teruel, Soria, con [Sede en Bilbao](#).
- **Zona 3:** Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, con [Sede en Barcelona](#).
- **Zona 4:** Madrid, Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Albacete, Cáceres, Badajoz, con [Sede en Madrid](#).
- **Zona 5:** Valencia, Castellón, Alicante, Murcia y Baleares, con [Sede en Valencia](#).
- **Zona 6:** Jaén, Almería, Granada, Málaga, Sevilla, Córdoba, Cádiz, Huelva, Ceuta y Melilla, con [Sede en Sevilla](#).
- **Zona 7:** Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, El Hierro, La Gomera, La Palma y Tenerife, con [Sede en Santa Cruz de Tenerife](#).



Jefaturas de Sector

A nivel provincial, en dependencia directa de los distintos Jefes de Área de la Zona (Red de Oficinas, Red de Distribución o Red de Logística), existen Jefes de Sector que gestionan y coordinan las distintas acciones en la provincia. Estos Jefes de Sector pueden tener a su cargo Unidades pertenecientes a distintas provincias, todo en función del volumen de negocio.

Oficinas La división más aceptada es:

- Oficinas Principales (Jefaturas Provinciales).
- Administraciones.
- Oficinas Técnicas.
- Sucursales Urbanas.
- Oficinas Satélite.
- Oficinas Auxiliares.
- Enlaces Rurales.

Unidades de Distribución. Al igual que en el caso de las Oficinas, las Unidades de Distribución se clasifican en dos grandes grupos, a saber:

- Unidades de Reparto Ordinario.
- Unidades de Servicios Especiales.

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

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.

La Empresa atiende los requerimientos del mercado a través de una amplia cartera de productos, entre los que destacan Paq 10, servicio urgente de documentación y paquetería con reparto antes de las 10 de la mañana del día siguiente; Paq 14, con compromiso de entrega antes de las 14 de la tarde; y Paq 24, que se distribuye a lo largo de la jornada siguiente.

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

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. Su función primordial es poner en marcha el denominado "Correo Híbrido".

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

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.

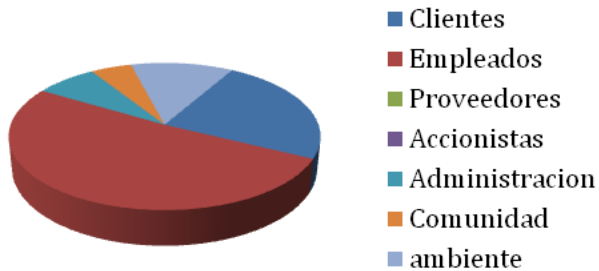
3. Principales indicadores operativos de la Sociedad Estatal.

Por la naturaleza de las distintas actividades que desarrolla Correos, se relaciona con múltiples grupos de interés, asumiendo con ellos el compromiso de llevar a cabo políticas sostenibles en los aspectos económicos, sociales y medioambientales. La fluida relación de confianza mantenida con los diferentes grupos de interés, basada en la comunicación y el diálogo a través de diversos canales, ha facilitado el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuencias alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.

A fin de conocer las expectativas de los distintos grupos de interés y compartir los avances en el logro de los objetivos, se mantienen de forma permanente diferentes canales de comunicación y diálogo con cada uno de los *stakeholders*, integrándose sus aportaciones en los procesos de toma de decisiones.

Para identificar y gestionar los principales indicadores operativos es necesario establecer los diferentes grupos de interés más relevantes.

Políticas aplicadas por grupos de interés



3. 1. Grupo Clientes

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



Servicios de paquetería globales

Correos y su filial Correos Express constituyen un **referente en el mercado de la paquetería** y especialmente en el segmento de los servicios para el comercio electrónico. Su catálogo de productos proporciona a los clientes **total flexibilidad** para gestionar sus envíos, **la mayor**

capilaridad y los mejores ratios de entrega efectiva, ya sea a domicilio, en oficinas o a través de la red de terminales automatizados *Citypaq*.

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

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

- **Diversidad en los plazos de entrega**, con **Paq Estándar**, para envíos más económicos con entrega en 48/72 horas; **Paq Premium**, especialmente adecuado para el sector del comercio electrónico, con entrega en 24/48 horas mayores valores añadidos; o **Paq Today**, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia.
- **Opciones ágiles de logística inversa** para las devoluciones, principalmente de los volúmenes de comercio electrónico, con **Paq Retorno** y **Paq Retorno Premium**, que ofrecen a las empresas una solución óptima para recuperar mercancías de sus clientes, sin coste adicional para ellos.
- **Respuesta a necesidades específicas**, por ejemplo, con los servicios a los peregrinos del Camino de Santiago (**Paq Mochila**, **Paq Bicicleta** y **Paq Peregrino**), que facilitan el traslado de su equipaje o bicicletas en el trayecto.

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

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



Oferta internacional para un contexto global

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

- **Servicios de entrega preferente**, como *Paq Premium Internacional*, para los envíos más urgentes, y *Paq Standard Internacional*, con entrega a domicilio y firma del destinatario.
- Soluciones para la **logística inversa transfronteriza**.
- **Servicios económicos**, como **Paq Light Internacional**, para envíos ligeros que no requieran firma, con total trazabilidad y a precios muy competitivos.

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

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

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

Servicios urgentes de Correos Express

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

- Los servicios más urgentes, con entrega en hora garantizada, **Paq 10**, **Paq 14** y **Paq 24**.
- Las soluciones a medida **Paq Empresa14**, para clientes empresariales, con entrega garantizada antes de las 14 horas; **ePaq24**, especialmente adaptada a la distribución del comercio *online* a particulares; o **EquiPaq 24**, para la recogida, transporte y reparto urgente de equipajes de hasta 25 kg.

- Los **servicios transfronterizos** *Internacional Express*, para la distribución aérea urgente a cualquier país; e *Internacional Estándar*, para envíos menos urgentes dirigidos a Europa; así como los productos específicos para las Islas Canarias y Baleares.
- Las opciones más especializadas para segmentos de negocio específicos, como el **óptico**, al que ofrece *OptiBox10* y *Optibag15*, y el **bucodental**, que dispone de *Valija Dental12*, *Paq Dental10*, *Paq Dental14* y *Paq Dental24*. A ellos se sumó ***Dentabox10***, nuevo producto prepago de 10 envíos, con peso de hasta 2 kg y entrega en 24 horas.

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

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

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



La conveniencia de la entrega con *Citypaq*

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

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

La evolución de *Citypaq* se focalizó en cuatro objetivos:

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



Soluciones para el comercio electrónico

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

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

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

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

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

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

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

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

Medios de pago seguros

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

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

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

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

Tienda *online* de Correos

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

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

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

Tienda de Correos en Tmall Global

La compañía también ayuda a las empresas a comercializar sus productos en el exterior, mediante acuerdos con grandes *marketplaces*. La **tienda de Correos en Tmall Global**, la plataforma de

comercio electrónico del grupo Alibaba, facilita la venta y entrega de productos de las pymes españolas en China.

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

Correos Market

El mercado online de los productores y las productoras locales que eligen quedarse en la España rural y que necesitan una red logística como la de Correos para poder ofrecer sus productos en un mercado cada vez más global y digital.

Desde hace años existen los mercados artesanales en los que encontrar productos típicos y tradicionales de la tierra, pero es en los últimos años cuando han aparecido numerosos **mercados de productores fomentando así el consumo local y de proximidad** reduciendo a los intermediarios y ofreciendo variedades autóctonas de calidad y con una historia.

El auge del turismo gastronómico y el aumento de las compras online de alimentación y artesanía, han impulsado **Correos Market apostando por dar visibilidad a nuestros productores locales y de zonas rurales a nivel nacional.**

El Sello de Calidad de Correos Market permite al usuario reconocer fácilmente la **calidad diferenciada de los productos** así como la garantía de las características de los mismos o de su **proceso de elaboración y los controles de calidad** oportunos a los que pueden estar sometidos.

Correos Market cuenta en la actualidad con más de 150 productores y más de 1.000 referencias. Y aunque destacan por número los productos centrados en la alimentación, preferentemente aceites, vino y cervezas, este mercado online también ofrece artesanía y artículos de moda, belleza y hogar.



Servicios de comunicación

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

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

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

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

En el ámbito de las **comunicaciones electrónicas**, servicios como *Correos ID* simplifican la gestión de la identidad digital de los ciudadanos, mientras que otros como *Mis notificaciones* facilitan la recepción de notificaciones provenientes de las Administraciones Públicas, con plena adaptación a los requisitos de la Ley 39/2015.

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

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

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

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

Filatelía, innovación y creatividad

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

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

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

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

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

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

Venta *retail* y servicios en oficinas

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

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

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

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

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

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

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

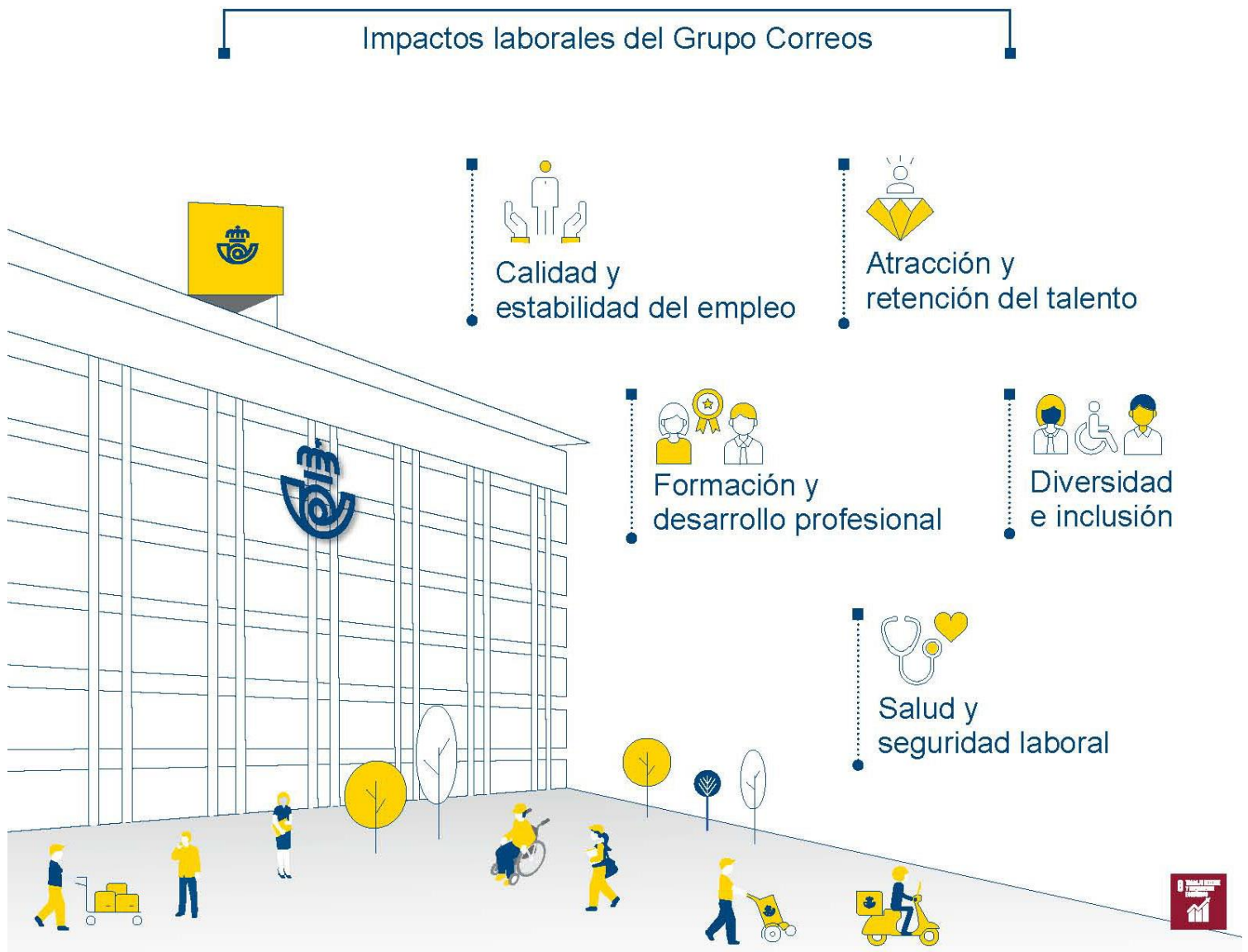
Por último, el nuevo formato de oficinas *Tu Correos*, implantado progresivamente desde 2015, ha contribuido a mejorar la experiencia de los clientes, con una mayor oferta comercial, asesoramiento personalizado y una admisión más ágil, mediante el uso de dispositivos digitales o la venta en autoservicio.



3. 2. Grupo Empleados

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

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



Calidad y estabilidad del empleo

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

Principales puntos del acuerdo plurianual 2018-2020



■ Incrementos salariales



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



■ Calidad del empleo



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



■ Mejora de las condiciones laborales

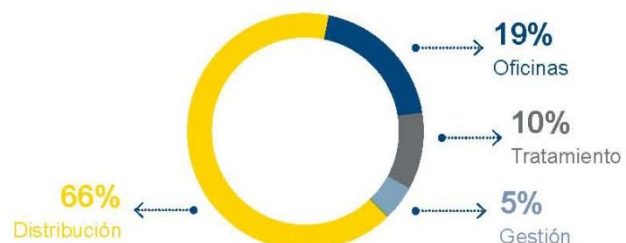


- Jornada laboral.
- Jubilación parcial.
- Nuevo plan de igualdad y diversidad
- Programa integral sobre gestión del absentismo

Efectivos medios del Grupo Correos

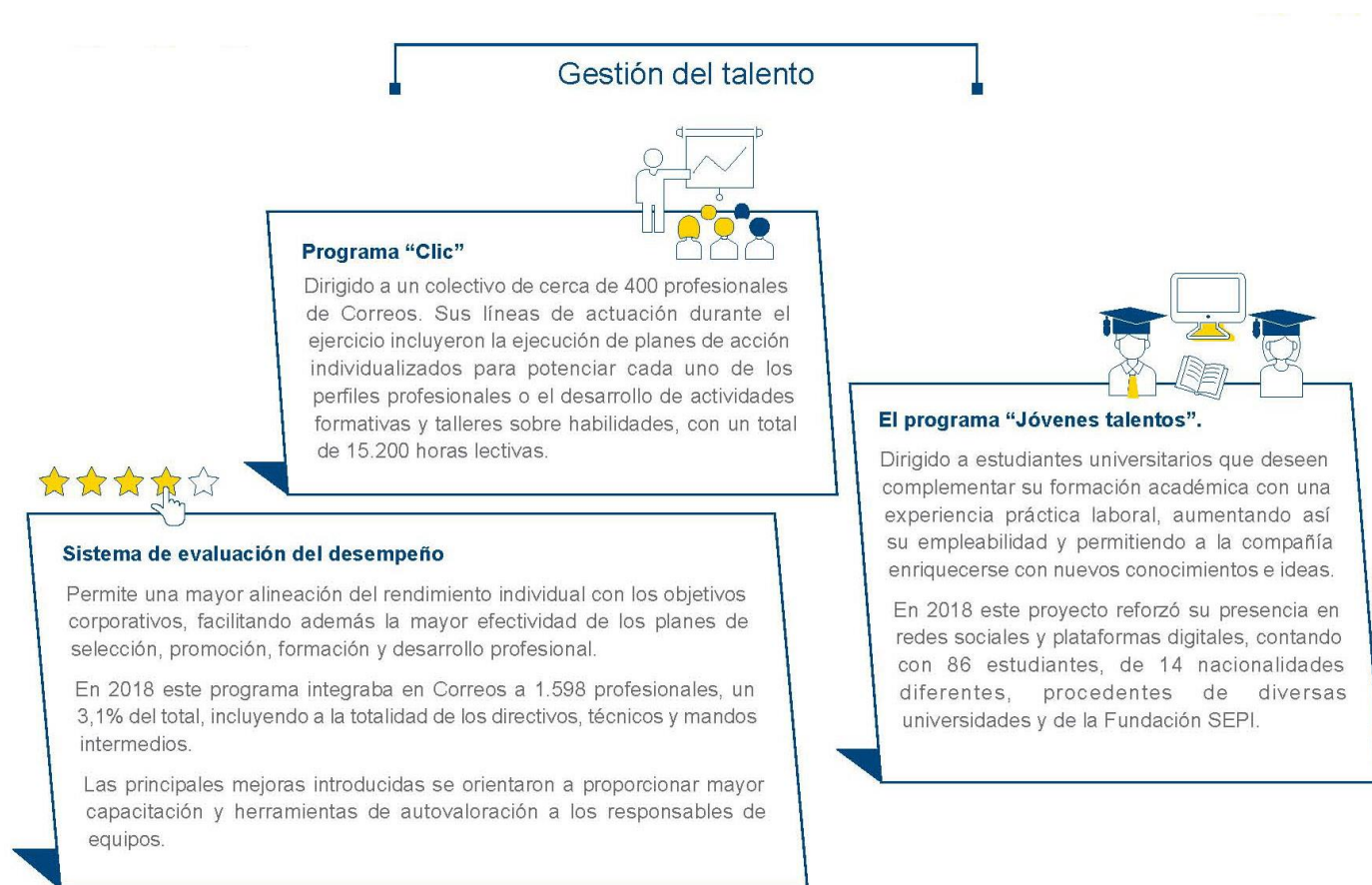


Efectivos de Correos por actividad



Fomento del talento y el desarrollo profesional

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



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

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

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

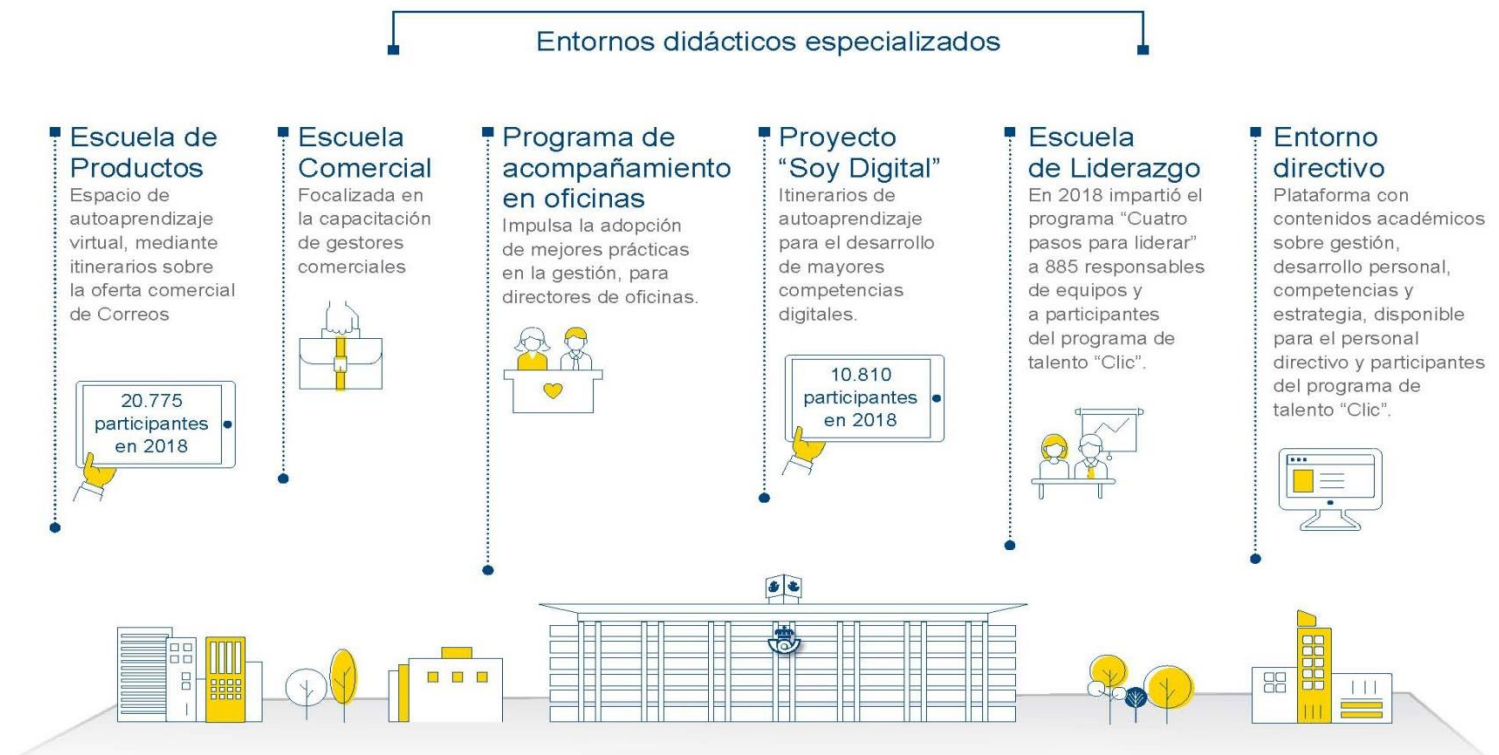
Formación innovadora para la transformación

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

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

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

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



Mejora de la comunicación interna

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

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

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

Diversidad e inclusión para una sociedad diversa

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

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

- **Un Protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral**, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.
- **Políticas para la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género**, favoreciendo un tratamiento ágil y que garantice la confidencialidad, con medidas como la reducción de jornada y especial consideración de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género o la garantía de traslado laboral.

Medidas de conciliación

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

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

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

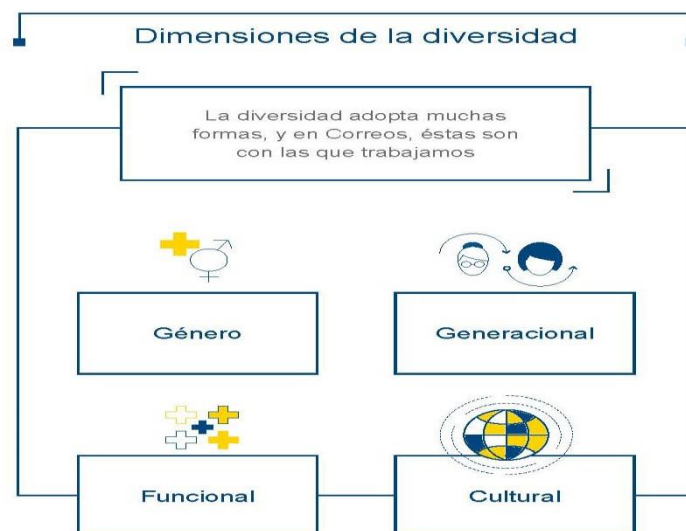
Política de diversidad

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

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

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

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





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

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

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

Entorno de trabajo seguro y saludable

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

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

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



3. 3. Excelencia en la operativa

Logística adaptada a la evolución de la demanda

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

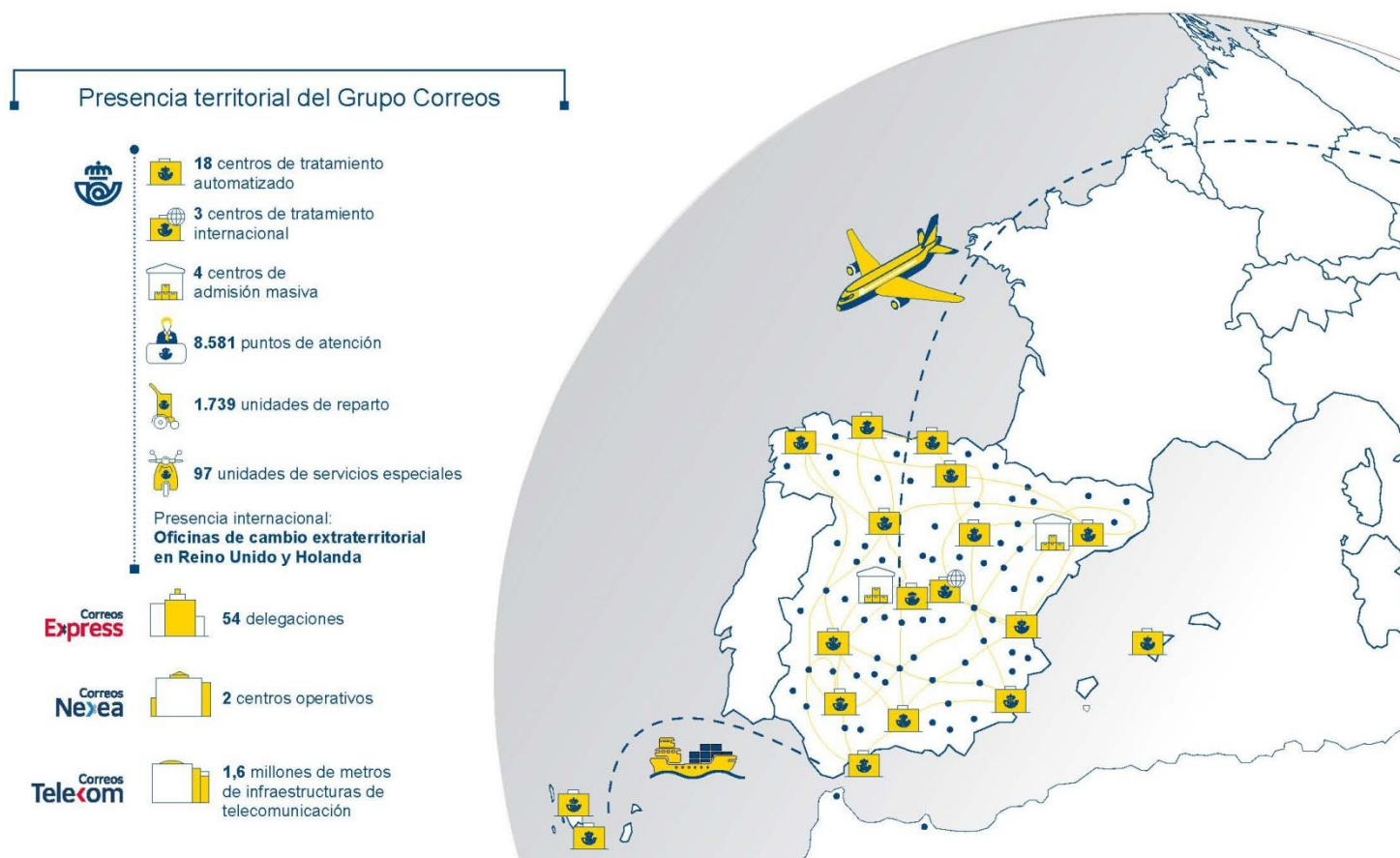
En este sentido, Correos ha abordado la adaptación de su modelo productivo a la expansión de la paquetería nacional e internacional, potenciando el incremento del tratamiento automatizado de paquetes, la integración operativa y tecnológica con los grandes clientes y la consolidación del sistema de distribución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

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

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

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

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



Modelo de distribución adaptado a la paquetería

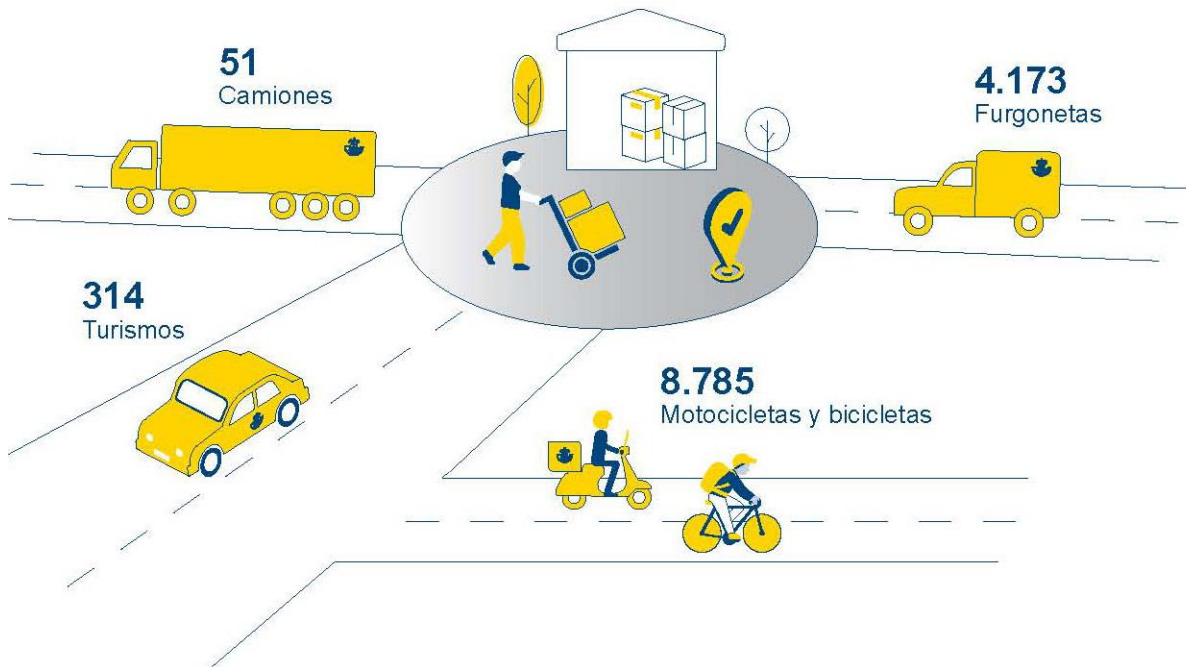
Correos dispone de una **red de transporte** integrada por 13.323 vehículos propios y 968 medios ajenos, con la que conecta todo el territorio, recorriendo diariamente más de 560.000 kilómetros.

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

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

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

Flota de vehículos propios de Correos



Conectividad para procesos más eficientes

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

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

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

- **Red de oficinas:** Los terminales hacen posible, mediante su conectividad wifi, la admisión y entrega de diferentes productos sin necesidad de que el empleado permanezca en un puesto fijo de atención al público. Esta opción resulta especialmente útil para dinamizar la atención en oficinas en épocas de gran afluencia, como durante los procesos electorales.
- **Distribución:** Además de ofrecer rapidez y seguridad en la entrega, los terminales permiten ofrecer servicios adicionales, como la captura y transferencia de cualquier tipo de información durante las rutas de distribución.

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

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

La compañía cuenta con **27.907 terminales informáticos inteligentes (PDA)**, de los que 100 estaban operativos en oficinas, 50 en centros y el resto en distribución.

Modelo de gestión de la excelencia

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

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

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



Canales de relación con los clientes

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

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

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

- Reclamaciones de servicio, que incluyen consultas de información y quejas relacionadas con el reparto o la atención en oficinas.

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

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

Redes sociales de Correos



3. 4. Sostenibilidad medioambiental

Política medioambiental de Correos

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

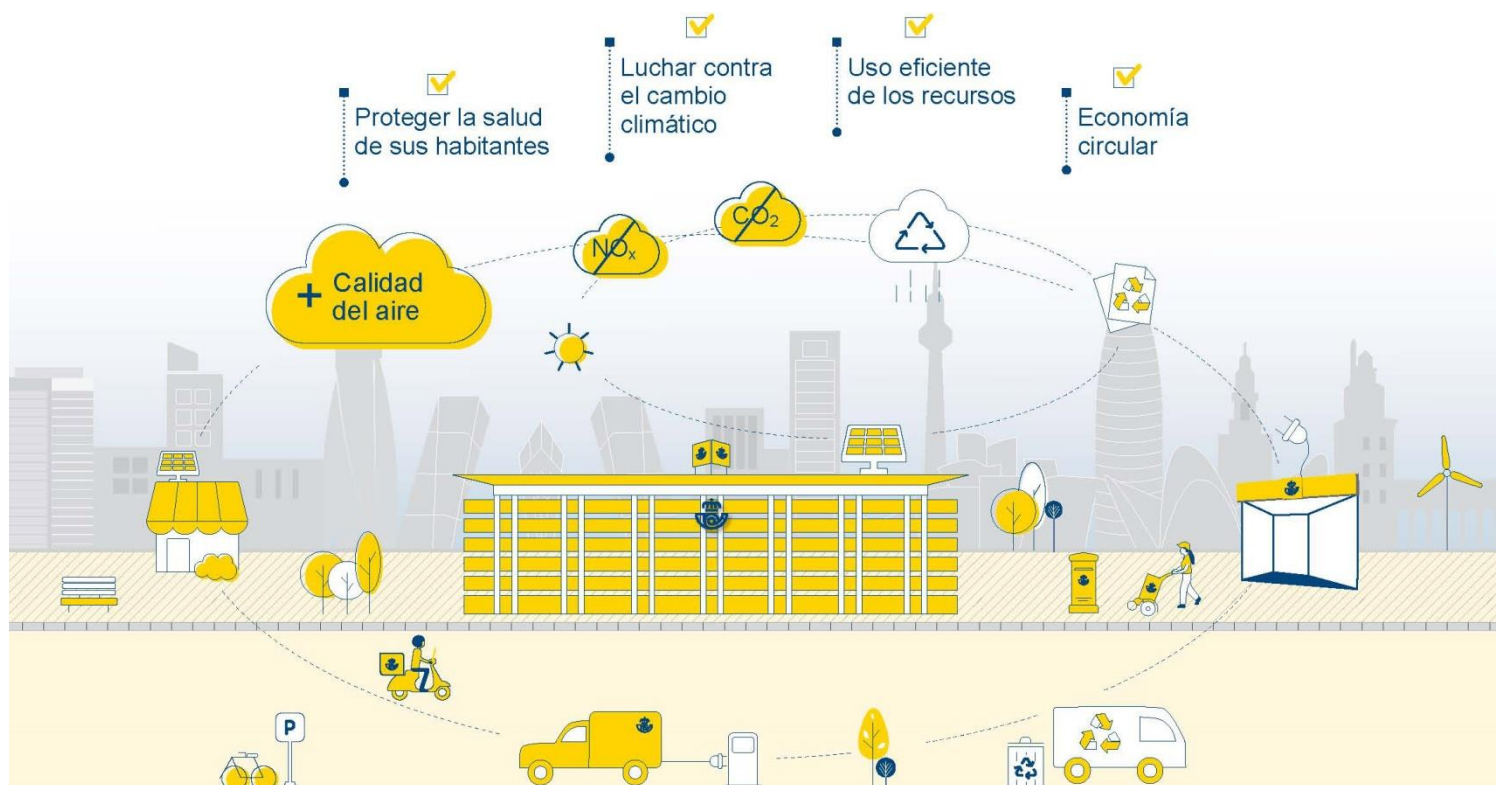
Por otra parte, la Estrategia Española de Economía Circular, en fase de elaboración, pretende impulsar la transición hacia este nuevo modelo económico mediante acciones como el **fomento de la compra pública verde** o el desarrollo del “ecodiseño”, entre otras, para maximizar el uso de los materiales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

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

- Mejorar la **calidad del aire de las ciudades** (recortando las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas PM10), ayudando así a proteger la salud de sus habitantes
- Luchar contra el **cambio climático** (minorando las emisiones de dióxido de carbono (CO2))
- **Consumir de manera sostenible** (haciendo un uso eficiente de los recursos)
- Promover una **economía circular** (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados)

Los principales **impactos de Correos** sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo consisten en la **generación de emisiones de CO2, NOx y partículas, el consumo de energía y la generación de residuos**.

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



Ámbitos de actuación del Plan general de sostenibilidad 2014-2020



Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

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

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



Vehículos eléctricos

Los kilómetros recorridos por Correos son además cada vez más verdes gracias a la incorporación de vehículos que utilizan combustibles alternativos a los derivados del petróleo, generando 0 emisiones de partículas, NO_x y CO₂.

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

3. 5. Otros indicadores, Organizaciones Postales Internacionales

International Post Corporation (IPC)

International Post Corporation (IPC) es una asociación cooperativa de 23 operadores postales nacionales de Europa, Norte América y el Pacífico Sur, fundada en 1989 a iniciativa de varios Directores Generales de Correos, para afrontar la dinámica de los mercados postales emergentes y la competencia, fortaleciendo al mismo tiempo la cooperación.



IPC es una Sociedad cooperativa regida por el derecho holandés, con sede estatutaria en Ámsterdam y oficina central en Bruselas. Está integrada por dos filiales: UNIPOST e IPC Technology. Los actuales socios son Correos de América del Norte, los quince originarios de la Unión Europea, sin perjuicio del número de miembros actuales, y los de Chipre, Islandia, Noruega y Suiza.

Los miembros de IPC manejan el 65% del tráfico postal mundial. El lema de IPC, "si se puede medir, se puede controlar" muestra ya su principal actividad. La Sociedad opera, fundamentalmente, en el campo de la calidad de servicio y de los proyectos tecnológicos, *sistemas de Gastos Terminales* (remuneración los intercambios de correo entre países); otros proyectos se refieren a la reingeniería de los procesos de tratamiento postal, a controles de calidad por auditores externos.

Su misión es proporcionar asistencia a sus miembros para facilitar el desarrollo y la mejora de los servicios postales. Sus actividades se desarrollan alrededor de 4 ejes fundamentales:

- La medida de la calidad del servicio, especialmente en los flujos internacionales.
- La mejora de la calidad del servicio, mediante acciones de mejora, integración y benchmarking de procesos.
- La recopilación y el suministro de información estratégica y comercial sobre los mercados postales y el apoyo en el desarrollo de productos y servicios.
- La gestión de un sistema multilateral de gastos terminales (REIMS), así como la recopilación y el suministro de información en materia regulatoria.

OPERADORES: Irlanda, Australia, Bélgica, España, Portugal, Chipre, Alemania, Grecia, Islandia, Finlandia, Francia, Hungría, Nueva Zelanda, Austria, Luxemburgo, Italia, Noruega, Países Bajos, Dinamarca, Suecia, Reino Unido, Suiza, Estados Unidos.

Asociación de operadores postales públicos europeos (POSTEUROP)

PostEurop es la asociación comercial que ha estado representando a los operadores postales públicos europeos desde 1993 creada con el objeto de reforzar la cooperación entre los operadores postales europeos.

Sus 52 miembros en 49 países y territorios operan colectivamente 175.000 contadores minoristas, emplean a 2,1 millones de personas y de enlace de 800 millones de personas diariamente. PostEurop une a sus miembros y promueve una mayor cooperación, el crecimiento sostenible y la innovación continua.



PostEurop es también una Unión Restringida oficialmente reconocido de la Unión Postal Universal (UPU). Se rige por un Consejo de Administración, que es responsable de supervisar y vigilar la aplicación de la estrategia de la Asociación a nivel operativo.

Con sede en Bruselas, se encarga de la gestión diaria de la Asociación, la promoción de los resultados y el desempeño de la industria y la ejecución de actividades y proyectos estratégicos para estimular la cooperación y la innovación.

NOTA: no obstante, de modo gráfico aparecen representados 55 miembros.

Unión Postal Universal (UPU)



La UPU es una agencia intergubernamental especializada del sistema de Naciones Unidas, establecida en 1874, con sede en Berna (Suiza) y a la que pertenecen 192 países.

La UPU se convirtió en organismo especializado de Naciones Unidas en 1948, contribuyendo a promover el desarrollo económico y social a través de políticas y actividades vinculadas a su mandato, colaborando con otros organismos especializados, agencias, fondos y programas de Naciones Unidas, así como con otras organizaciones internacionales (Asociación Internacional del Transporte Aéreo, Organización Internacional para la Estandarización, Organización Internacional para las Migraciones...).

Es el foro principal para la cooperación entre los servicios postales y ayuda a asegurar una verdadera red mundial, basada en el concepto del servicio postal universal y el desarrollo de productos y servicios actualizados.

La UPU desarrolla funciones de consejo, mediación y enlace. Organiza la cooperación técnica entre sus países miembros. Establece normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para estimular el crecimiento de los volúmenes postales y mejora de la calidad de servicio.

Los documentos fundamentales de la UPU son las Actas, constituidas por la Constitución, el Convenio y los Reglamentos de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas que desarrollan este último y son obligatorios para todos los miembros. Además, la UPU cuenta con un Reglamento de Servicios de Pagos (giros) que solo afecta a sus signatarios (entre ellos, España). España es miembro de la UPU desde 1950.

La UPU cuenta con los siguientes órganos principales:

Congreso, Oficina Internacional, Consejo de Administración, Consejo de Operaciones Postales y Comité Consultivo.

El Congreso XXVII, próximo a celebrar, tendrá lugar en el año 2020 en Côte d'Ivoire (Costa de Marfil).

Sabías que...

En 1863, a solicitud del General Montgomery Blair, de la administración postal de Estados Unidos, se convocó a una conferencia en París a quince delegados europeos y de América para acordar los principales tratados postales, pero solo llegaron a algunos acuerdos separados y no pudieron establecer un sistema postal universal.

Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)

Los orígenes se encuentran en el tratado postal celebrado en Bogotá en 1838. No obstante, la Unión fue creada con carácter oficial en 1.911 en Montevideo (Uruguay), donde en la actualidad tiene su sede. No obstante, la Unión fue creada en 1932 y tiene su sede en Montevideo (Uruguay). Su finalidad es favorecer el libre intercambio de envíos postales, tanto a nivel nacional como internacional. En el Congreso de Buenos Aires en 1990 se incorpora Portugal y se da a la Unión su actual nombre, UPAEP. Su idioma oficial es el español. El último Congreso (XXII) se celebró en 2013 en La Habana (Cuba).



Países miembros (28):

Antillas Neerlandesas (Curazao), Argentina, Aruba, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Rep. Dominicana, Sint Maarten (Isla de San Martín), Suriname, Uruguay y Venezuela.

Sus órganos son:

Congreso, Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE), Comité de Gestión, Secretaría General y Congreso Extraordinario.

Sabías que...

El día 9 de octubre de 1874 fue fundada la Unión Postal Universal (UPU). En conmemoración a esta organización y al papel importante del correo de promover y desarrollar la comunicación entre las naciones, el 9 de octubre de 1969 fue declarado como el Día Mundial del Correo.

Grupo Kahala

Correos mejora su posición y su imagen en el mercado internacional. Su pertenencia a la Alianza Kahala (KPG, Kahala Post Group) desde diciembre de 2006 está permitiendo a nuestra Empresa ensanchar sus horizontes de negocio y ganar visibilidad mundial. Se trata de un eje estratégico para situarnos como un operador internacional de referencia en el negocio de los EMS, en la paquetería internacional y en la gestión de envíos derivados del creciente comercio electrónico.

El comercio electrónico no ha dejado de crecer a nivel mundial en los últimos años, habiéndose incrementado considerablemente el número de **compradores online** así como el gasto medio de estos. Además, como arrojan los estudios sobre este tema, en los próximos años **se prevé un desarrollo** aún más importante del e-commerce, que irá poco a poco ganando terreno al comercio real.



La **"Alianza postal Kahala"** (Kahala PostsGroup-KPG) está compuesta por los 11 operadores postales líderes en Europa, Asia y América: Canadá Post, USPS (United Status Postal Services), La Poste, Royal Mail, Hong Kong Post, Japan Post, China Post Group, Australian Postal Corporation, Thailand Post, Korea Post y Correos y Telégrafos S. A.



Sabias que...

El nombre del "Grupo Kahala" procede de cómo se llamaba el Hotel en el que se celebraron las primeras reuniones de los mandatarios de los distintos correos del Grupo en Hawai.

European Parcel Group (EPG)

Correos es miembro de European Parcel Group (E.P.G.), un grupo integrado por los principales operadores europeos que aporta valor añadido a la paquetería tradicional. Pertenecer a EPG supone para nuestra empresa cumplir sus exigentes requisitos: alcanzar unos estándares de calidad, disponer de sistemas de información eficaces que permitan el intercambio telemático y respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.



El grupo fue fundado en 1996 por 9 países: Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Gran Bretaña, Irlanda, Países Bajos, Alemania y Suiza, para potenciar el intercambio de paquetería entre operadores, captando cuota de mercado en manos de empresas privadas con las que, con la estructura de tarifas vigentes entonces (reguladas por la UPU), resultaba casi imposible competir.

Surge como una red de paquetería B2B, pero en poco tiempo abarca todos los segmentos B2B y C2C. Ahora, la mayor demanda de servicio es de tipo B2C; empresas que quieren hacer llegar sus productos a los particulares y son 31 los operadores postales europeos que forman parte del grupo. EPG traspasó las fronteras continentales en 2006 con la incorporación de Estados Unidos. La última fue la de Hungría en septiembre de 2008 y continuará su expansión con países capaces de superar los controles de calidad, operativos y tecnológicos requeridos.

Ha contribuido además a que la paquetería -de su red- mantenga un crecimiento medio del 15 %. En nuestra empresa ha sido del 3 %, lo que indica el recorrido al alza que puede tener. Respecto a la calidad en distribución y entrega, cada país publica unos estándares basados en zonas geográficas y códigos postales.

Calidad

Pertenecer a EPG supone para nuestra empresa cumplir sus exigentes requisitos:

- Alcanzar unos estándares de calidad
- Disponer de sistemas de información eficaces que permitan el intercambio telemático.
- Respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.

Respecto a la calidad en distribución y entrega, cada país publica unos estándares basados en zonas geográficas y códigos postales.

En España son los siguientes:

- D + 1 para principales ciudades peninsulares.
- D + 2 resto de península, Ceuta, Melilla y Palma de Mallorca.
- D + 3 Resto de Islas Baleares, Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- D + 4 Resto de Islas Canarias.

Hasta su destino, los envíos siguen un proceso marcado por pautas claves para medir la calidad:

- Admisión en oficina o CAM.
- Salida de la Oficina de Cambio de origen.
- Llegada a la Oficina de Cambio de destino.
- Retención en aduana (Países no comunitarios y territorios especiales).
- Salida de la aduana.
- Intento de entrega.
- Entrega final.

Pago por objetivos

En función de estas, EPG establece un sistema de pagos por objetivos. La cuantía que recibe cada operador por los envíos que gestiona depende de la calidad que ha reportado y que no sólo se limita a la entrega a tiempo, también se penaliza la ausencia de información o la tardanza en transmitirla.

Dado que estas penalizaciones pueden llegar al 100% del envío, hay un elevado compromiso para gestionar eficazmente el tráfico vinculado a EPG. La calidad media que Correos recibe en el destino de países del grupo a los que se dirigen envíos originados en España, supera al 92 %.

Otro valor añadido es la gestión de las reclamaciones. Se tramitan a través de un sistema propio, Rugby, que funciona *online* 24 horas al día, 365 días al año, y con respuesta a los clientes en menos de 48 horas.

Un equipo especializado de IPC arbitra y realiza controles, seguimientos e informes mensuales, que son la base para calcular los cobros y pagos de cada país.

EPG es, por tanto, una plataforma con unos compromisos y garantías de entrega de paquetería internacional a domicilio.

Los controles de calidad en la correspondencia internacional

La correspondencia internacional está sujeta a varios controles de calidad. En función del nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad, se aplican a cada país una serie de bonificaciones o

penalizaciones económicas en la liquidación de los gastos terminales. Los controles de calidad a que nos referimos son:

IPC operacional report

De carácter mensual, para todos los países miembros de la cooperativa IPC. Se realiza por el sistema de panelistas externos y cartas test con tags. IPC diseña el panel estadístico, Research International (consultora especializada contratada por IPC), confecciona el plan de reparto de las cartas test y la preparación del mismo así como realiza la distribución local en España, recolecta los datos y lo valida. IPC junto con la central de Research International estudia los datos y presenta los informes permanentes de resultados y los cálculos finales de bonificaciones o penalizaciones de los gastos terminales.

EMS Cooperative report cards

Tiene establecido un sistema de seguimiento y localización de envíos EMS (productos con atributos de mensajería internacional) por medio del código de barras de que van dotados estos productos. La información se consolida mediante ficheros diarios EDI y se realizan informes trimestrales.

EPG Monthly Payment Report

Realiza un seguimiento de este tipo de envíos (productos con atributos de paquetería prioritaria), similar al descrito para los envíos EMS.

UPU Quality Link Measurement System

Realiza un control, mediante muestreo del matasello del envío en los destinos correspondientes a los que se han señalado en el cuadro anterior como "resto de países".

Control SPEX

El funcionamiento de Correos está sometido permanentemente a una doble regulación, por un lado a la del mercado y por otro a la regulación establecida para la actividad postal en virtud de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En el primero de los casos Correos, como líder del mercado que es, tiene que mantener una alta calidad y eficiencia para mantener su cuota de mercado. En el segundo de los casos, por la

obligación que tiene de prestar el servicio público universal, al ser el operador designado para realizar dicha tarea. Por ello es compensado económicamente debido a la carga financiera injusta que soporta. La compensación económica antes mencionada es efectiva siempre y cuando Correos cumpla con los objetivos de calidad que fija la Comisión Nacional del Sector Postal (hoy integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) y que en la actualidad se concretan en que el 92% de los envíos sean entregados como máximo en tres días **(D+3)**.

Los atributos que miden la calidad en el sector postal de todos los países desarrollados son:

Seguridad, fiabilidad y rapidez. Estos atributos se miden en base a la unidad de medida D+n, siendo D el día de imposición de un envío y n el día de recepción del mismo.

En consecuencia Correos viene obligado a establecer unos sistemas de control de los envíos y de medición de la calidad de los mismos. El sistema de medición que utiliza Correos es el denominado SPEX. Este se realiza mediante panelistas externos (personas responsables de preparar un envío de determinadas características e introducirlo en la red postal y de recibirlo en su domicilio, controlando las informaciones relevantes que permitan la medición de la calidad según el criterio antes descrito) mediante unas cartas test que llevan incluido un tag RFID que emite una onda de radiofrecuencia la cual puede ser leída a lo largo de la cadena logística que atraviesa el envío. Esta posibilidad de control de los envíos, añade como valor el de analizar las posibles fallas de la calidad que se produzcan a lo largo del proceso productivo.

Este proyecto que cuenta con tecnología RFID pasiva es un referente a nivel mundial y para su desarrollo se han instalado puertas de acceso en 57 centros tanto de clasificación como de intercambio así como en los centros de admisión masiva de Madrid y Barcelona. El total del equipamiento instalado es de 609 lectores, 3400 antenas, middleware local, un servidor central de monitorización del sistema y un número suficiente de *tags* para introducir en las cartas test.

El principal objetivo del proyecto es la creación de un observatorio de la calidad a lo largo de la cadena de valor logística que mida y genere informes que permitan una mejora de la misma. Este sistema es auditado anualmente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, lo que permite validar los datos de calidad de Correos y acreditar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la prestación del SPU.

4. El Grupo Correos.

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

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

Correos es una sociedad mercantil, que se rige por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Órganos sociales de Correos



Órganos sociales de las filiales

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

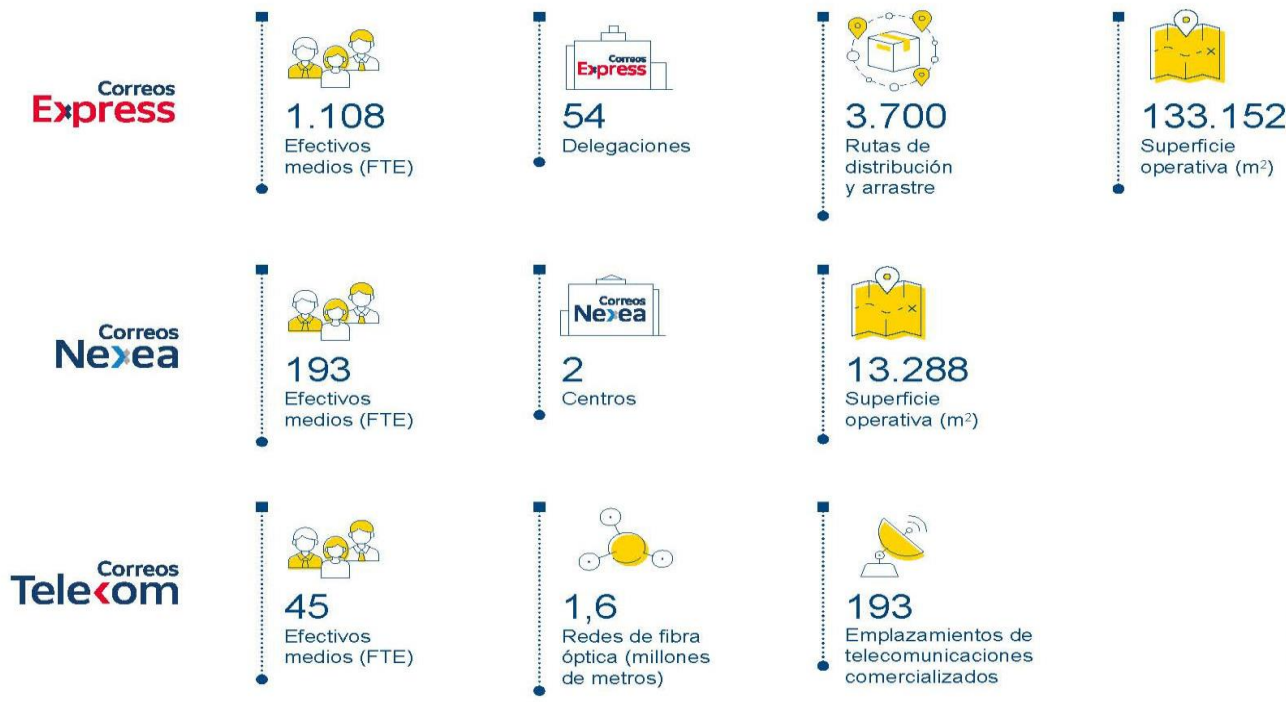
Los consejeros de las filiales, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI. El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es:

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

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

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

Principales cifras



Modelo de negocio

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



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

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

Correos Express



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

La empresa cuenta con un amplio portafolio de servicios, diseñados para satisfacer todas las necesidades de entrega en plazo de sus clientes, así como soluciones específicas para sectores que requieren flexibilidad y plena adaptación a sus cadenas de valor.

Correos Nexea



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

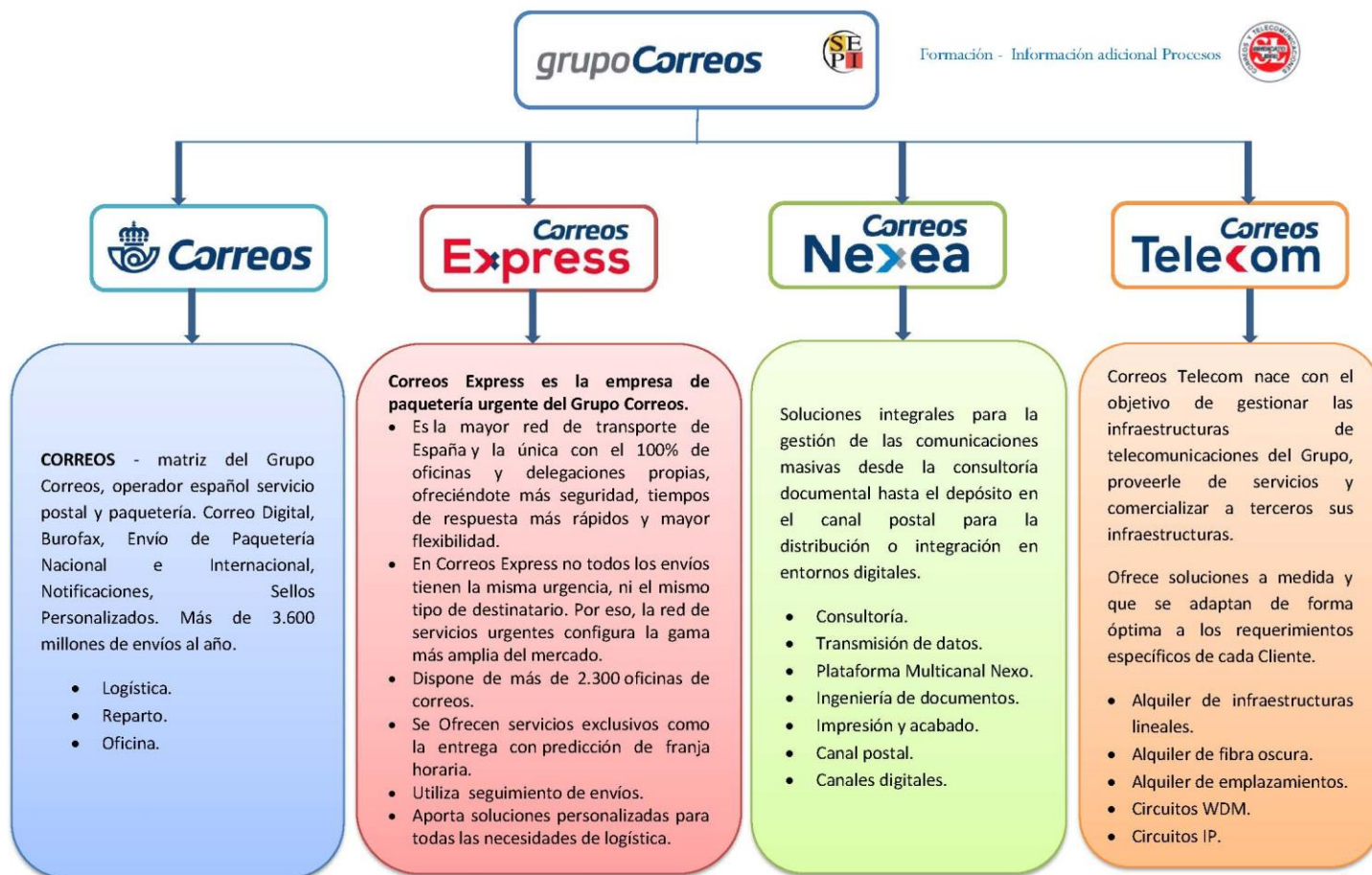
La compañía aporta a sus clientes las máximas garantías de seguridad de la información, trazabilidad documental, integración total con sus sistemas tecnológicos y fiabilidad en la entrega de todas sus comunicaciones.

Correos Telecom



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

La empresa está especializada en la provisión de servicios de conectividad de alta capacidad, de comunicaciones e infraestructuras de telecomunicación, aportando valor a la actividad de sus clientes, a través de la flexibilidad y la innovación.



4. 1. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tipo de empresa: Empresa grande no cotizada

Dirección: Campo de las Naciones - Vía de Dublín, 7

Localidad: Madrid

Actividad: Logística y Distribución



2

4. 2. Correos Express S.A., S.M.E.

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.

La Empresa atiende los requerimientos del mercado a través de una amplia cartera de productos, entre los que destacan Paq 10, servicio urgente de documentación y paquetería con reparto antes

de las 10 de la mañana del día siguiente; Paq 14, con compromiso de entrega antes de las 14 de la tarde; y Paq 24, que se distribuye a lo largo de la jornada siguiente.

La **mayor red de transporte de España** y la única con el 100% de oficinas y delegaciones propias, ofreciendo más seguridad, tiempos de respuesta más rápidos y mayor flexibilidad.

Correos Express cuenta con:



56 DELEGACIONES PROPIAS



MÁS DE 2.000 VEHÍCULOS



MÁS DE 3.000 PERSONAS



LOS MEJORES ÍNDICES DEL SECTOR



UNA AMPLIA OFERTA DE PRODUCTOS PARA TI



GESTIÓN WEB DE ENVÍOS: FÁCIL E INTUITIVA

Cuenta los siguientes productos:



EquiPaq 24



Paq 10



Paq 14



Paq 24



Paq Empresa 14



ePaq 24



Baleares Express



Canarias Express



Canarias Aéreo



INTERNACIONAL EXPRESS

Servicio aéreo urgente puerta a puerta con cobertura mundial.

Servicio de entrega de documentos y paquetes en cualquier parte del mundo con óptimos tiempos de tránsito. Envíos multibulto, trazabilidad online y seguro estándar incluido



INTERNACIONAL ESTÁNDAR

Servicio más económico, puerta a puerta con cobertura europea.

Servicio económico diseñado para aquellos envíos de carácter menos urgente, con óptimos tiempos de tránsito (entrega entre dos y tres días en los principales países de la UE). Envío monobulto, trazabilidad online y seguro internacional incluido.



Óptica



Dental

Correos Express aplica un nuevo servicio a sus clientes, llamado [Entrega Flexible](#)

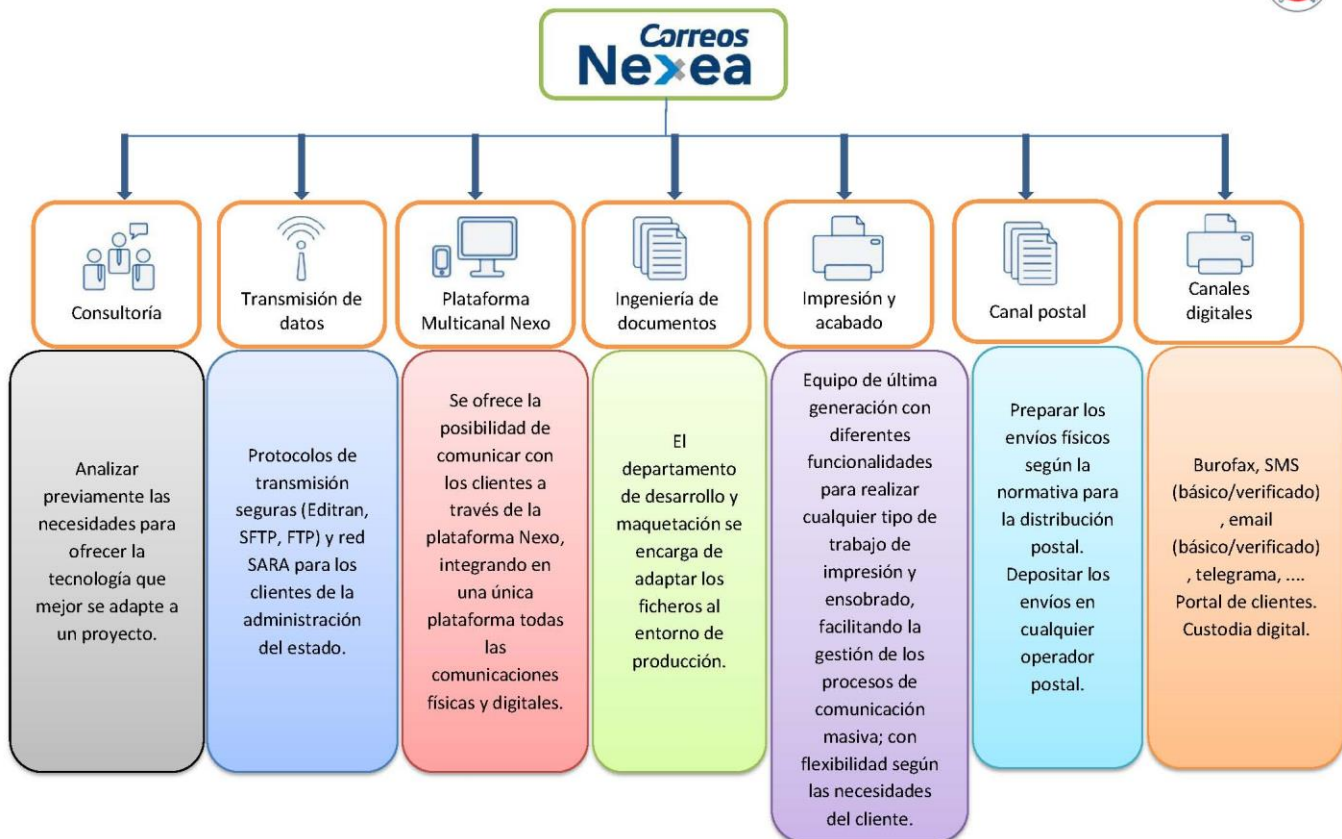
Las opciones de modificación del nuevo **Servicio de Entrega Flexible** son:

- Fecha de entrega
- Dirección de entrega
- Hora de entrega

4. 3. Correos Nexea S.A., S.M.E.

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. Su función primordial es poner en marcha el denominado "Correo Híbrido".

Formación - Información adicional Procesos



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

Correos Telecom es una filial 100% de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., que nace con el objetivo de gestionar las infraestructuras de telecomunicaciones del Grupo, proveerle de servicios y comercializar a terceros la capacidad excedentaria de sus infraestructuras.

Desde la llegada del telégrafo a mediados del siglo XIX hasta nuestros días, Correos siempre ha estado en la vanguardia de las telecomunicaciones evolucionando continuamente sus sistemas para adaptarse a las nuevas necesidades de la Sociedad además de satisfacer sus propias demandas de servicios corporativos.

Hoy en día, Correos Telecom se enorgullece de su tradición histórica, al tiempo que avanza hacia un concepto de innovación y modernidad acorde con la realidad del siglo XXI.

Tras sus primeros 10 años de historia, Correos Telecom sigue prestando servicios centrados en el ámbito de las telecomunicaciones al Grupo con un fuerte énfasis en criterios de calidad de servicio e innovación tecnológica. Sin embargo la verdadera revolución en Correos Telecom se deriva del crecimiento de la comercialización de servicios a otros organismos públicos y a empresas privadas.



5

