

# SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

## INFORME DE PROGRESO 2015





**Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.**  
Vía Dublín, 7  
28070 - Madrid

# Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

---

02

Perfil de la Entidad

---

03

Metodología

---

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Administración

Comunidad/Sociedad Civil

Medioambiente

---



## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO







Javier Cuesta Nuin  
Presidente Grupo Correos



Diciembre 2016

En este año 2016, en el que cumplimos 300 años de historia como empresa postal pública al servicio de la sociedad y del progreso económico y tecnológico de España, me es grato revalidar una vez más, con la publicación de este Informe de Progreso, el compromiso de CORREOS con los Diez Principios del Pacto Mundial, así como ratificar los principios éticos y de respeto de los derechos humanos, laborales, medioambientales y anticorrupción que dicho Pacto representa.

Durante 2015, en la fase final de nuestro Plan de Acción 100-300-1.500, hemos continuado avanzando tanto en la transformación digital de la compañía, como en el cambio de cultura corporativa. Además, hemos incorporado nuevos canales de comunicación interna para compartir proyectos y promover la participación de los empleados. Cabe subrayar también que en 2015, CORREOS ha sido la primera empresa pública que obtiene en España el Certificado de Empresa Saludable por su compromiso con la seguridad, el bienestar y la salud de los empleados.

Con el fin de contribuir a la lucha contra el cambio climático, nos hemos sumado a la campaña "Un millón de compromisos por el clima". Y nos sentimos orgullosos de haber reducido en un 23% nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> priorizando la compra de energía verde, que ya representa el 66% de toda la energía eléctrica que consumimos. Además, para seguir contribuyendo a la reducción de la huella de carbono, CORREOS ha desarrollado la Calculadora de Huella de Carbono, que ha recibido el *World Mail Award* 2015 a la mejor iniciativa de RSC del sector postal.

Además, quisiera destacar que CORREOS, en representación de España, está liderado los trabajos en materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dentro de la Unión Postal Universal (UPU), agencia especializada de la ONU para el desarrollo y la mejora de los servicios postales en todo el mundo. En este contexto, buscamos mostrar el papel que juega el sector postal en la consecución de dichos objetivos.

En nuestro tricentenario, queremos continuar con nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente, así como seguir contando con la confianza de ciudadanos, empresas y Administraciones. Ser pioneros en ofrecer los productos y servicios más innovadores y sostenibles es uno de los principales retos que afrontamos en aras de adelantarnos a las nuevas demandas de un mercado en constante evolución.

Atentamente,



## PERFIL DE LA ENTIDAD







## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)	Número de empleados directos
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.	50.153
Tipo de empresa	Sector
Empresa grande no cotizada	Servicios profesionales (Correo y mensajería)
Dirección	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Campo de las Naciones - Vía de Dublín, 7	Logística y Distribución
Localidad	Ventas / Ingresos
Madrid	1.613.925 (miles de euros)
Provincia	Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)
Madrid	
Comunidad Autónoma	Clientes, Empleados, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Proveedores
Comunidad de Madrid	
Dirección Web	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés
<a href="http://www.correos.es">www.correos.es</a>	
Nombre del máximo cargo ejecutivo	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. En el ámbito externo, Correos mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en el diálogo continuo, lo que facilita
Javier Cuesta Nuin	
Persona de contacto	
Elena Fernández Rodríguez; María Antonia Abanades	

el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La identificación de los asuntos relevantes y aspectos materiales se ha realizado mediante un proceso de reflexión interno y externo. En el ámbito interno, los miembros del Comité de Dirección identificaron las cuestiones a incluir en el informe a través de cuestionarios basados en el modelo del IIRC. Asimismo, se entrevistó a empleados que desempeñan su labor en diferentes departamentos y diversas zonas de España.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la Web [www.correos.es](http://www.correos.es), Intranet corporativa, página de la Red Española Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)), portal de Global Compact ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)), nota interna, revista para empleados, entre otros medios. Enlaces de interés:

[https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info\\_corporativa-naciones\\_unidas\\_correos-responsabilidad\\_social/detalle\\_empresa-sidioma=es\\_ES](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info_corporativa-naciones_unidas_correos-responsabilidad_social/detalle_empresa-sidioma=es_ES)

<http://www.pmi-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>

<https://www.unglobalcompact.org/COPs/advanced/42511>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Correos, por la naturaleza de las distintas actividades que desarrolla, colabora con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de valor. La actividad contractual de la compañía está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación. En 2015, Correos ha adjudicado contratos por un importe neto de

436 millones de euros, de los que 61 millones corresponden a inversión y 375 millones a gastos generales. Estos contratos se han desarrollado con 7.562 proveedores (334 de inversión y 7.228 de gasto), la mayor parte de ellos de ámbito nacional.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

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.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. La Orden HAP-583-2012, de 20 de marzo, con la que el Gobierno aprobó el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de Correos, con la consecuente incorporación de la totalidad de las acciones a favor de SEPI. El acuerdo de traspaso de la totalidad de las acciones entre la Dirección General del Patrimonio del Estado y SEPI se formalizó el 5 de junio de 2012 y se elevó a público el 12 de junio. En febrero de 2013 el Consejo de Administración de SEPI aprobó las Normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del Grupo SEPI, que establecen la normativa de actuación y rangos de aprobación de todas las operaciones, tanto financieras como comerciales, que realicen las empresas del Grupo SEPI.

[https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-legislacion\\_informacion\\_corporativa/sidioma=es\\_ES](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-legislacion_informacion_corporativa/sidioma=es_ES)

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Correos defiende una actuación éticamente responsable y por ello cuenta con procedimientos orientados a promover el buen gobierno y el control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar

prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional. Desde 2013, está en vigor el Reglamento del Consejo de Administración de Correos, que supone un compromiso adicional en la aplicación de buenas prácticas al funcionamiento de este órgano de gobierno. La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno recae en el Grupo SEPI, como accionista único. Éste ejerce el control a través del nombramiento y cese de los consejeros. Asimismo, ante determinadas situaciones, supervisa asuntos sometidos al Consejo de Administración.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

De acuerdo al Art. 13 de los Estatutos Sociales de Correos, los órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Asimismo, la administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva. Cada uno de estos órganos tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto legalmente, se indica en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración. El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente Ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno y administración. Es responsable de las funciones de dirección,

Informe de Progreso | 14

gestión y administración, de la representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que éstos adopten. El Consejo de Administración está compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros. Estos ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años y pueden ser reelegidos una o más veces por periodos de la misma duración. La Comisión Ejecutiva se compone por el Presidente y cuatro miembros del Consejo. Este órgano puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración, salvo las que resultan indelegables por ley. La Comisión de Auditoría y Control es un órgano dependiente del Consejo e integrado por tres de sus miembros, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a éste en materia de control de riesgos y auditoría.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Correos colabora con UNICEF desde hace más de 40 años, convirtiéndose en el principal canal de comercialización de las tarjetas navideñas de esta organización humanitaria a través de la red de oficinas postales. En 2015, se comercializaron productos solidarios y



más de 390.000 felicitaciones que ayudaron a financiar los proyectos que desarrolla en 190 países. También, en el ámbito internacional, Correos pertenece a la Unión Postal Universal (UPU), el principal foro de colaboración de los operadores postales mundiales, que desarrolla entre otras funciones la de asesoramiento y mediación. Correos ha respaldado los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas, a través de su participación en la Comisión de Cooperación y Desarrollo. Asimismo, está previsto el intercambio de mejores prácticas a fin de mostrar la función de los correos en la inclusión económica y social, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Tanto en las contrataciones sujetas a la Ley 31/2007, como en las tramitadas según las Instrucciones de Contratación, los Pliegos de Condiciones Generales establecen que los interesados en participar en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumidos por Correos, incluyendo lo relativo al respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil o la libertad de asociación y negociación colectiva. Igualmente, en los pliegos de condiciones

técnicas para la contratación de obras se exige a los licitadores la presentación de una memoria de calidad y medio ambiente. Por otra parte, existen contrataciones reservadas a centros especiales de empleo y en los expedientes de transporte por carretera se valora la contratación de personas con discapacidad por parte del proveedor. En materia de auditoría económica y de cumplimiento legal, se realizaron, como en años anteriores, auditorías de diversos tipos de contratos con proveedores. Por el ámbito geográfico de actuación y naturaleza de sus proveedores, Correos estima que ninguno de ellos presenta un riesgo significativo de incumplir dichos principios.

Dirección Web

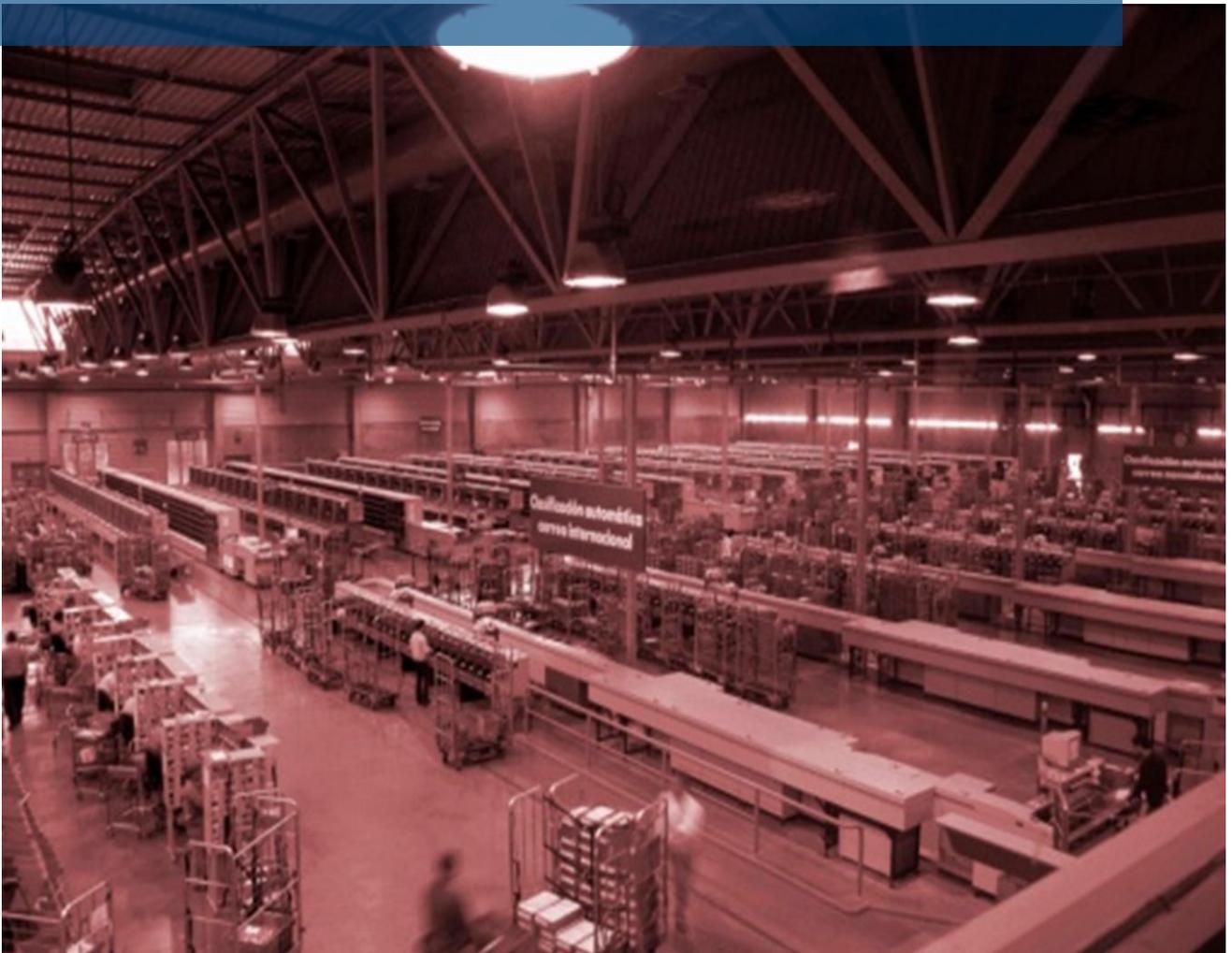
[www.correos.es](http://www.correos.es)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



## METODOLOGÍA





El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de *reporting* por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas

desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



## ANÁLISIS





XX

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIOAMBIENTE**

**ANTICORRUPCIÓN**



11

Desafíos u Oportunidades contemplados



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

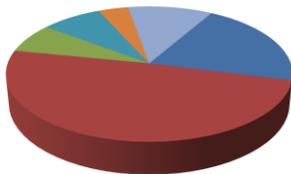
Desafíos u Oportunidades contemplados



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad
- ambiente

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

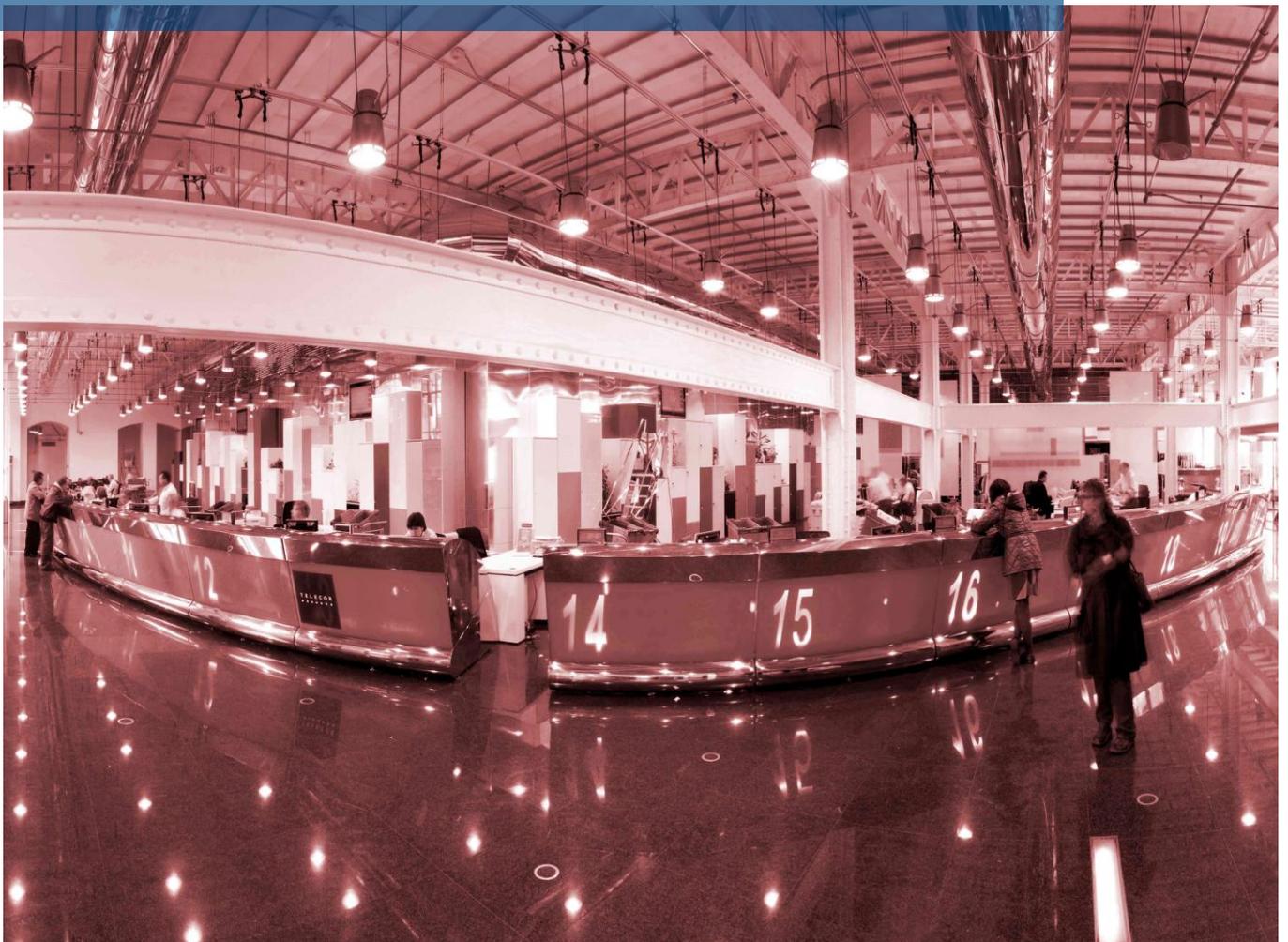
- Clientes: 26
- Empleados: 62
- Proveedores: 9
- Accionistas: 0
- Administración: 10
- Comunidad: 5
- Medio ambiente: 14

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**





## Grupo de interés CLIENTES







Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Accesibilidad de los productos y servicios

El crecimiento del *e-commerce* en España en los últimos años ha sido exponencial. Por ello, Correos ha adaptado su oferta de productos y servicios a los requerimientos de este sector con soluciones eficaces para la venta online y una amplia gama de opciones de entrega y devolución de paquetería, avaladas por su experiencia logística.

---

## Servicios de atención al cliente

La mejora continua y la innovación de los procesos son los medios para alcanzar la excelencia en el servicio. Correos trabaja para garantizar un adecuado servicio y atención a sus clientes, impulsando nuevas soluciones integradas y adaptadas que respondan a sus expectativas y demandas.

A través de la web de Correos, se puede acceder a la oficina virtual [www.correos.es](http://www.correos.es), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El portal incluye una nueva categorización de los servicios que presta la compañía postal, así como una mayor usabilidad. Asimismo, en el portal de la compañía se ofrecen guías de ayuda e información sobre determinados servicios y productos. Por ejemplo, sobre objetos no permitidos en los envíos postales en el correo internacional y sobre el nuevo proceso de pre-registro de cartas certificadas, entre otras.

"Comandia" permite a las empresas posicionar sus productos y su marca en Internet y, por consiguiente, aumentar sus ventas web. Para ello, se ofrecen dos tipos de servicios, en función de las necesidades de cada cliente: "Comandia Shop" y "Comandia Express". El primero de ellos, "Comandia Shop" es una plataforma para la creación de tiendas *online*, con planes adaptados a las necesidades de los diferentes perfiles de empresas. Un total de 5.605 pymes ya han probado los servicios de "Comandia Shop". Por su parte,

"Comandia Express" es un servicio que facilita la publicación de productos en los principales *marketplaces* nacionales e internacionales (Ebay, Prestashop, etc.) sin necesidad de tener una tienda *online* y la gestión integrada de los pedidos. Además, dispone de un "Programa de Colaboradores", dirigido a profesionales interesados en establecer una cooperación comercial y contribuir al diseño, desarrollo, o la distribución de los servicios de "Comandia".

Igualmente, el programa permite a las compañías que ofrecen soluciones para pymes, tanto *online* como *offline*, ofertar sus propios servicios a los clientes de "Comandia".

Esta plataforma global de *e-commerce* creada por Correos ha recibido el Premio Expansión a las "50 mejores ideas digitales 2015".

## Encuestas de Satisfacción

Correos lleva a cabo periódicamente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas de negocio.

La compañía postal posee un sistema de gestión de la calidad basado en el modelo europeo de excelencia EFQM, que permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización, optimizando así los procesos y, en último término, aumentando la satisfacción de los clientes.

Correos realiza con periodicidad bianual un estudio para evaluar la satisfacción del cliente con la oferta comercial y la atención

recibida. El pasado año este índice reveló un resultado global de 7,5 sobre 10. Con respecto al anterior estudio, los clientes particulares mantuvieron su puntuación de 7,7, mientras que las empresas repitieron también una valoración de 7,4. Los aspectos más apreciados fueron el servicio



Network Spain  
**WE SUPPORT**



de distribución, la atención en la red de oficinas o la oferta de productos.

### **Gestión de incidencias**

Durante 2015, en total fueron atendidas 241.229 solicitudes a través de la web corporativa, 1,8 millones de llamadas al centro de atención telefónica y 359.764 consultas al personal de postventa, con un crecimiento global del uso de estos canales del 19,2%.

[https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-atencion\\_cliente/info](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-atencion_cliente/info)

---

### **Blanqueo o lavado de dinero**

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su Reglamento, anualmente se audita el área de prevención de blanqueo de capitales y se realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

---

### **Código de Conducta**

El Programa de Cumplimiento Normativo pretende establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de las sociedades del Grupo Correos, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a las propias sociedades que forman el Grupo - empleados, directivos y administradores, que en el ejercicio de sus funciones actúen en nombre de cada una de ellas-, como a nivel externo, en el mercado y con el resto de competidores.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción**

De acuerdo al principio 10 del Pacto Mundial y conforme a los requisitos de la normativa española, Correos ha continuado desarrollando acciones formativas destinadas a la prevención del blanqueo de capitales.

En lo relativo a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de su correspondiente Reglamento, se impartió formación en esta materia a 30.517 empleados de la compañía y se realiza un control continuo sobre la aplicación de medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Durante 2015, se realizaron 1.314 auditorías de control y económico-contables en oficinas, centros de tratamiento, unidades de distribución y en el área de BanCorreos. Del resultado de estas actuaciones se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control y al equipo directivo.

---

### **Relación duradera con los clientes**

La extensa red de oficinas postales pone a disposición de ciudadanos y empresas una cartera comercial que incluye productos postales, filatélicos, de paquetería, opciones financieras y de envío de dinero como el giro postal o los servicios Western Union, pago de recibos o servicios de telecomunicación. Además, ofrecen la tarjeta de fidelización "Más cerca", destinada especialmente a las pymes y autónomos que visitan habitualmente las oficinas, permitiendo conocer mejor sus necesidades y preferencias, a fin de poder ofrecerles productos y servicios personalizados y promociones especiales.

---

### **Relación mutua de confianza con los clientes**

Los perfiles sociales son una herramienta esencial de comunicación, no sólo para la atención al cliente, sino también para la difusión de los nuevos servicios y promociones comerciales y la gestión de una identidad y reputación corporativa acorde con la misión y valores de Correos.

Actualmente más de 114.000 usuarios forman parte de la comunidad digital que la compañía nutre con información corporativa y comercial.

Las redes sociales sirvieron como plataforma para la difusión de iniciativas lúdicas o de interés comercial como:

- "Con Correos", campaña para dar a conocer las diferentes opciones de paquetería.
- "El Camino con Correos", acción multiplataforma para difundir la oferta global dirigida a los peregrinos que realizan el Camino de Santiago, y "Descubre tu propio camino", por la que la compañía acompañó en *streaming* a tres personas durante sus diferentes rutas de peregrinación.

---

### **Blanqueo o lavado de dinero**

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su Reglamento, anualmente se audita el área de prevención de blanqueo de capitales y se realiza un control continuo sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

---

### **Código de Conducta**

El Programa de Cumplimiento Normativo pretende establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de las sociedades del Grupo Correos, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a las propias sociedades que forman el Grupo - empleados, directivos y administradores, que en el ejercicio de sus funciones actúen en nombre de cada una de ellas-, como a nivel externo, en el mercado y con el resto de competidores.

---

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción**

De acuerdo al principio 10 del Pacto Mundial y conforme a los requisitos de la normativa española, Informe de Progreso | 29

Correos ha continuado desarrollando acciones formativas destinadas a la prevención del blanqueo de capitales.

En lo relativo a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de su correspondiente Reglamento, se impartió formación en esta materia a 30.517 empleados de la compañía y se realiza un control continuo sobre la aplicación de medidas de diligencia debida en la red de oficinas.

---

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Durante 2015, se realizaron 1.314 auditorías de control y económico-contables en oficinas, centros de tratamiento, unidades de distribución y en el área de BanCorreos. Del resultado de estas actuaciones se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control y al equipo directivo.

---

### **Relación duradera con los clientes**

La extensa red de oficinas postales pone a disposición de ciudadanos y empresas una cartera comercial que incluye productos postales, filatéticos, de paquetería, opciones financieras y de envío de dinero como el giro postal o los servicios Western Union, pago de recibos o servicios de telecomunicación.

Además, ofrecen la tarjeta de fidelización "Más cerca", destinada especialmente a las pymes y autónomos que visitan habitualmente las oficinas, permitiendo conocer mejor sus necesidades y preferencias, a fin de poder ofrecerles productos y servicios personalizados y promociones especiales.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



---

## Relación mutua de confianza con los clientes

Los perfiles sociales son una herramienta esencial de comunicación, no sólo para la atención al cliente, sino también para la difusión de los nuevos servicios y promociones comerciales y la gestión de una identidad y reputación corporativa acorde con la misión y valores de Correos.

---

Actualmente más de 114.000 usuarios forman parte de la comunidad digital que la compañía nutre con información corporativa y comercial.

Las redes sociales sirvieron como plataforma para la difusión de iniciativas lúdicas o de interés comercial como:

- "Con Correos", campaña para dar a conocer las diferentes opciones de paquetería.
- "El Camino con Correos", acción multiplataforma para difundir la oferta global dirigida a los peregrinos que realizan el Camino de Santiago, y "Descubre tu propio camino", por la que la compañía acompañó en *streaming* a tres personas durante sus diferentes rutas de peregrinación.
- La primera edición del certamen de cortometrajes vinculados al mundo postal "Correos Film Festival" también generó gran atención en las redes.
- "Mi Post@I", que incluyó diversas promociones relacionadas con este producto, coincidiendo con fechas como San Valentín, Halloween o Navidad.
- El "Sello de la Navidad", acción que mostraba cómo Correos actúa como puente de comunicación en Navidad entre seres queridos separados por la distancia.

En 2015, se ha registrado un incremento del 37,3% en los seguidores de las redes sociales de Correos.

## Servicios de atención al cliente

Correos ofrece a sus clientes una atención especializada y personal a través de diferentes canales, como la red comercial, de postventa y de

oficinas, el canal telefónico y de televenta, la web corporativa o las redes sociales.

Durante 2015, la valoración que hicieron los clientes sobre la atención recibida mejoró notablemente para los canales telefónico (un 4,9%) con una puntuación de 7,9 sobre 10 y de postventa (un 11,2%) con una valoración de 7,5. En total, fueron atendidas 241.229 solicitudes web, 1,8 millones de llamadas al centro de atención telefónica y 359.764 consultas al personal de postventa, con un crecimiento global del uso de estos canales del 19,2%.

Las redes sociales continuaron siendo el canal favorito y mejor valorado por los clientes con un 8,1 sobre 10, debido a la rapidez en la resolución de consultas y la posibilidad de acceder a una mayor información de forma inmediata,

## Gestión reclamaciones de clientes

Los clientes pueden contactar con la compañía a través del: canal telefónico 902 197 197, en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y los sábados de 9:00 a 13.00 horas; y canal web, las 24 horas del día los 365 días del año.

Por otro lado, la asistente virtual Sara informa en [www.correos.es](http://www.correos.es) sobre productos y servicios, así como, se atienden consultas y quejas sobre los servicios que presta la compañía a través de las redes sociales.

Adicionalmente, Correos pone a disposición de los clientes el buzón [tuopinion@correos.com](mailto:tuopinion@correos.com) a fin de recibir opiniones y sugerencias sobre los productos y servicios. Al objeto de mejorar su efectividad, se realiza el seguimiento de las diferentes consultas para conocer cuáles son los principales intereses de los clientes y poder desarrollar respuestas directas e incluir información adicional sobre algunos conceptos. [https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-atencion\\_cliente/sidioma=es\\_ES](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-atencion_cliente/sidioma=es_ES)



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Satisfacción del cliente

La mejora continua y la innovación de los procesos son los medios para alcanzar la excelencia en el servicio. Correos trabaja para garantizar un adecuado servicio y atención a sus clientes, impulsando nuevas soluciones integradas y adaptadas que respondan a sus expectativas y demandas. A fin de evaluar la satisfacción del cliente con la oferta comercial y la atención recibida, Correos realiza un estudio que tiene periodicidad bianual.

---

## Canales de Comunicación

Para conocer la evolución de los sectores de paquetería y comercio electrónico, así como las nuevas necesidades del mercado, Correos participó en ferias comerciales y encuentros empresariales, como el Club *Ecommerce*, Salón Mi Empresa, E-SHOW, eCOMexpo, *Management & Business Summit*, BIZ Barcelona, TEDxCibeles, *Supply Chain* o Expo *Cloud* 2015, entre otros.

---

## Nivel de satisfacción del cliente

Correos elabora regularmente un Índice de Recomendación para conocer en qué medida los clientes estarían dispuestos a recomendar la compañía y sus servicios.

El resultado registrado en 2015 mostró un incremento de la proporción de clientes promotores de la marca, que pasó de un 28% a un 30%, concluyendo que, en total, un 82% de los clientes están satisfechos con la empresa, valorando especialmente el nivel de prestación del servicio, la red de oficinas, la capacidad logística y la buena relación calidad/precio.

---

## Resultados encuestas de satisfacción a clientes

Correos realiza un estudio, con periodicidad bianual, para evaluar la satisfacción del cliente con la oferta comercial y la atención recibida.

En 2015, con respecto al anterior estudio, los clientes particulares mantuvieron su puntuación de 7,7, mientras que las empresas repitieron también una valoración de 7,4. Los aspectos más apreciados fueron el servicio de distribución, la atención en la red de oficinas o la oferta de productos.

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La compañía posee un portal de transparencia, en el que de forma periódica se publica información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo. Este portal ofrece canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

---

## Transparencia y Buen Gobierno

Correos promueve una actuación empresarial éticamente responsable. Para ello dispone de procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional.

El portal de transparencia ofrece diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

[https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187733890/sidioma=es\\_ES](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187733890/sidioma=es_ES)



Network Spain  
WE SUPPORT



## Comunicación

El canal de comunicación y denuncia tiene por objeto establecer un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento de la compañía tanto para empleados como para terceros que conozcan o mantengan relación comercial o contractual de cualquier clase, o utilicen los servicios prestados por la empresa, sobre aquellas conductas o hechos relacionados con una actuación u omisión presuntamente delictiva.

## Canal de Denuncias

La compañía ha establecido un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder a través del correo electrónico [canal.cumplimiento@correos.com](mailto:canal.cumplimiento@correos.com), para facilitar el cumplimiento de los objetivos marcados en el Código de conducta.

## Comité de Cumplimiento

En 2014 se constituyó un Comité de cumplimiento que, entre otras funciones, evalúa las posibles actuaciones contrarias a los principios rectores de la compañía.

Correos cuenta también con un Programa de prevención de riesgos penales, que incluye el Código general de conducta, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de todos los empleados. El documento está disponible en la Intranet y web corporativas para su consulta por parte de todos los grupos de interés.

[https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info\\_corporativa-codigo\\_conducta\\_correos-responsabilidad\\_social/detalle\\_empresa-sidioma=es\\_ES](https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info_corporativa-codigo_conducta_correos-responsabilidad_social/detalle_empresa-sidioma=es_ES)

Por otra parte, el Comité de cumplimiento es un órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar (con periodicidad semestral al Consejo

de Administración de Correos, y mensualmente a la Comisión de Auditoría y Control) sobre las posibles actuaciones contrarias a los principios rectores de la organización.

## Número de denuncias recibidas y resueltas

A través del canal de comunicación y denuncia, a lo largo de 2015, se han recibido y analizado 49 comunicaciones, 12 consultas y 12 denuncias.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Correos posee un sistema de gestión de la calidad basado en el modelo europeo de excelencia EFQM, que permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la organización, optimizando así los procesos y, en último término, aumentando la satisfacción de los clientes.

---

## Sistemas de Gestión de Calidad

Durante 2015, Correos renovó sus certificaciones ISO 9001 para 2.206 oficinas, 18 centros de tratamiento, el centro de admisión masiva 2 de Madrid (CAM2), el centro logístico integral de Barcelona, el centro de clasificación postal y el centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas, así como el servicio de atención al cliente.

Desde 2014 Correos ha incorporado la metodología Lean, una filosofía de mejora continua basada en las personas y un modelo de gestión enfocado a aportar el máximo valor a los clientes, eliminando lo superfluo. En la actualidad, 22 oficinas y centros operativos aplican este modelo en sus procedimientos. A través de las herramientas de la metodología Lean, tales como la estandarización y normalización de los procesos; la gestión visual y de las "5s"; la organización de puestos y espacios de trabajo y la mejora de los sistemas de información, se ha logrado mejorar la productividad en estas unidades y la experiencia de los clientes.



### **Adopción voluntaria de normas internacionales**

Mantener un sistema de gestión de la calidad focalizado en los clientes y en la mejora continua de los procesos, permite ganar en eficacia y en eficiencia, así como mejorar su satisfacción. La práctica totalidad de las oficinas y centros de tratamiento automatizado de Correos están certificados conforme a la norma ISO 9001.

### **Reconocimiento**

La diversidad de opciones de entrega tiene cada vez un papel más relevante en la decisión de compra del consumidor en Internet. La experiencia de compra no finaliza con el pago, sino cuando el cliente recibe finalmente su pedido. Una mayor oferta de alternativas de entrega supone una ventaja que los consumidores valoran a la hora de escoger a un vendedor.

Con estas premisas se creó "Correos Paq" que engloba las modalidades de entrega en casilleros automatizados "HomePaq" y "CityPaq", con los que es posible recibir compras online o realizar envíos sin salir del domicilio. "Home Paq" ha recibido el Premio Autelsi 2015 a la mejor iniciativa tecnológica en el sector público, otorgado por la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.



## Grupo de interés EMPLEADOS







Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Igualdad de género

Como empresa comprometida en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, Correos contempla medidas de conciliación familiar, personal y profesional, aplicables a la totalidad de la plantilla. Por otra parte, dispone de un protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver los supuestos que pudieran originarse, a través de los procedimientos y medios de resolución establecidos.

---

## Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de Correos está orientado a fomentar estrategias sociolaborales a través del diálogo, promoviendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, con el propósito de atender y tratar aquellas necesidades y carencias manifiestas en los diferentes colectivos.

## Medidas de Género

En el caso de las víctimas de violencia de género, la normativa interna contempla la gestión, con carácter urgente y con la máxima confidencialidad, de las solicitudes de traslado de aquellos trabajadores que hayan sufrido este tipo de situaciones. Para contribuir a prevenir estas conductas, se proporcionan además otras ayudas como:

- Reducciones de jornada.
- Permisos totales o parciales.
- Excedencias retribuidas.
- Campañas de concienciación.

En junio de 2014, Correos se sumó a la red de "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", en la que ha asumido el compromiso de desarrollar medidas de concienciación en el entorno laboral, sensibilizar a la sociedad y

participar en la difusión de actividades de prevención, tanto internas como externas. Con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y tras la positiva experiencia de 2014, las oficinas con mayor afluencia repartieron nuevamente cerca de 24.000 chapas a clientes y empleados, que incluían el lema "Hay salida a la violencia de género" y el 016, número telefónico de atención a las víctimas. Asimismo, más de 8.500 carros de reparto exhibieron la campaña en las calles de las principales ciudades españolas.

## Diagnóstico de Igualdad

Actualmente, un 49% de la plantilla de Correos son mujeres, lo que demuestra que la balanza en la igualdad de sexos en la empresa se ha ido equilibrando, y la remuneración salarial es la misma en las distintas escalas.

Hoy en día se pueden encontrar mujeres realizando las mismas funciones que sus compañeros en todas las áreas de actividad de Correos: distribución de envíos, oficinas, comerciales, administración y gestión, y también en puestos de responsabilidad como jefaturas en carterías, oficinas, centros logísticos, direcciones zonales y en subdirecciones y direcciones del organigrama de la compañía. De hecho, la evolución de la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad de la empresa ha avanzado en los últimos años y, por ejemplo, el porcentaje que representan en los mandos intermedios ha pasado de ser el 27% en 2007 al 50% aproximadamente en 2015.

## Formación

Los contenidos del plan formativo de 2015 estuvieron vinculados a los objetivos del Plan de Acción, mejorando la capacitación de los empleados para la prestación de un servicio de excelencia y conforme a las expectativas del cliente.



Network Spain  
WE SUPPORT



## Reconocimiento

Correos ha recibido en 2015 el reconocimiento de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por su compromiso con la concienciación y la integración laboral de las víctimas.

<http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/sensibilizacionConcienciacion/premios/25n/home.htm>

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Correos también promueve la adopción de prácticas medioambientales sostenibles entre sus empleados a fin de mejorar la eficiencia energética de la compañía.

---

## Responsable de Medioambiente

En el seno del Comité de eficiencia energética se creó la figura del gestor energético de zona y se impulsó también la certificación energética de edificios, en cumplimiento del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, mediante la formación de un equipo propio para su realización. Asimismo, desde hace varios años, en la Subdirección de Organización, Eficiencia y Sostenibilidad existe la figura del responsable de medio ambiente de la compañía. A través de este departamento se define, implementa y coordina el modelo de eficiencia y sostenibilidad medioambiental de Correos.

## Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos

En el marco del Plan director de eficiencia energética, las iniciativas desarrolladas durante 2015 se centraron en mejorar los sistemas de control y la calidad de los informes energéticos, que permitieron detectar edificios con consumos

irregulares, establecer planes de acción específicos y optimizar el desempeño energético.

A estas medidas se sumaron otras como la optimización de potencias contratadas, la aplicación del Plan 100 para la reducción del impacto y coste energético de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas o la convocatoria anual del "Premio al compromiso ambiental". En 2015 se presentaron a este reconocimiento 50 centros de trabajo, un 8,7% más que el año anterior, que en conjunto lograron reducir su consumo un 2,5%.

## Sensibilización medioambiental

Correos también fomenta la sensibilización mediante su adhesión a campañas como "La hora del planeta", organizada por WWF, para impulsar la lucha contra el cambio climático y la construcción de un futuro sostenible.

Por séptimo año consecutivo, la compañía se sumó al evento mundial "La hora del planeta", organizado por WWF, apagando durante una hora 4.500 oficinas, unidades y centros y difundiendo esta campaña a través de los canales corporativos de comunicación interna y externa. Además, Correos se adhirió a la iniciativa del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente "Un Millón de Compromisos por el Clima", destinada a sumar acciones individuales o colectivas para apoyar la Cumbre del clima de París. Su objetivo era concienciar, a través de las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube y el blog "Voces por el Clima"), de la importancia de la lucha contra el cambio climático. Las aportaciones se publicaron en la plataforma [www.unmillonporelclima.es](http://www.unmillonporelclima.es), incluyendo los compromisos asumidos por Correos y vídeos realizados por los empleados. Asimismo, se incluyó el cartel de la campaña en 5.000 carros de reparto durante un mes, para aumentar la visibilidad de esta iniciativa.



## Formación

Correos también promueve la adopción de prácticas medioambientales sostenibles entre sus empleados.

En 2015, a través de Conecta, la Intranet corporativa, se difundió la guía de ahorro y eficiencia energética, que contiene recomendaciones para mejorar el desempeño energético, el consumo de agua o la gestión de residuos en los diversos centros de trabajo. Además se distribuyeron carteles con las diez principales pautas de ahorro energético según el uso de cada edificio y se inició un proyecto de eficiencia en el puesto de trabajo, para reducir un 35% el consumo eléctrico de los equipos informáticos.

## Criterios medioambientales en las políticas de compras

Tanto en las contrataciones sujetas a la Ley 31/2007, como en las tramitadas según las Instrucciones de Contratación, los Pliegos de Condiciones Generales establecen que los interesados en participar en los procedimientos de contratación de Correos deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumidos por la compañía, entre ellos los de temática medioambiental.

Igualmente, en los pliegos de condiciones técnicas para la contratación de obras se exige a los licitadores la presentación de una memoria de calidad y medio ambiente y se valoran criterios sociales o ambientales en el resto de concursos donde sea aplicable.

## Evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Correos realiza la medición de su huella de carbono desde 2008, año en el que se incorporó al

programa sectorial EMMS (*Environmental Measurement and Monitoring System*) de IPC (International Post Corporation), en el que intervienen 24 de los operadores postales más relevantes del mundo.

Su finalidad es cuantificar y disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub> del sector en su conjunto. En 2015 se reformuló una nueva meta (la anterior era alcanzar para 2020 una reducción del 20%), consistente en recortar las emisiones un 20% adicional respecto a la cifra de 2013.

## Consumo total de agua

Correos cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la norma ISO 14001, que ayuda a monitorizar y mejorar el consumo energético y de agua de la organización.

El sistema de gestión medioambiental de la compañía no sólo implica la medición y seguimiento pormenorizado de los impactos medioambientales de los centros certificados, sino también el control en toda la organización de aquellos aspectos con mayor impacto medioambiental como el consumo energético, las emisiones contaminantes, el consumo de agua y papel o la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos. En 2015, el consumo de agua de Correos ha sido de 297.413 m<sup>3</sup>, reduciéndose aproximadamente un 3% respecto al año anterior.



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Accidentes laborales

La protección de la salud y la seguridad de los empleados es un objetivo prioritario para la compañía. Por ello, Correos está comprometida con la concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos los empleados en la promoción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que alcance el objetivo último de un nivel de accidentalidad igual a cero.

---

## Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Los buenos resultados obtenidos estos últimos años en la compañía manifiestan el empeño de Correos por continuar con una política preventiva integral que impulse medidas como las revisiones de las evaluaciones de riesgos, la planificación de la acción preventiva, las campañas de vigilancia de la salud y los nuevos modelos de formación en prevención.

## Salud mejor y más accesible

Los órganos de participación de los empleados en materia de seguridad y salud laboral se articulan, a nivel central, en la Comisión estatal de salud laboral y, en las zonas territoriales, a través de los Comités provinciales de seguridad y salud. Correos cuenta con un servicio de prevención propio, cuyos miembros se encargan de la vigilancia de la salud en cada zona.

La compañía ostenta la vicepresidencia de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA) y participa en el foro PRL Innovación. En 2015, Correos implantó el proyecto Empresa saludable, un programa integral que promueve, desde un enfoque multidisciplinar, aquellos hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de los trabajadores. Como parte de este modelo, se habilitó el servicio telefónico Canal bienestar y salud, que ofrece a todos los

empleados asesoramiento médico, social, psicológico, jurídico y dietético, completamente gratuito y disponible 24 horas, 365 días al año. Asimismo, la compañía desarrolló el proyecto Crea salud, con el objetivo de difundir prácticas de ejercicio y posturales que ayudan a prevenir lesiones. En esta primera prueba piloto participaron 133 trabajadores de cuatro centros de trabajo de Barcelona, que contaron con el asesoramiento de profesionales especializados.

## Formación

En 2015 se impartieron 84.413 horas de formación en prevención de riesgos, en las que participaron más de 20.000 empleados; se entregaron 72.520 fichas de seguridad y salud a 28.640 trabajadores, especificando los principales riesgos y medidas preventivas; y se amplió la información en esta materia a través de los canales de comunicación interna.

## Accidentalidad laboral

En el marco de la campaña de vigilancia de la salud, se realizaron 18.579 reconocimientos médicos, adaptados a los diferentes puestos de trabajo.

En 2015 Correos observó una reducción del 1,2% en los días perdidos por absentismo. No obstante, cerró el ejercicio con un incremento del índice de incidencia de un 2,2% relativo, aunque sus cifras de siniestralidad se situaron muy por debajo de las del conjunto nacional, que registró un aumento superior al 7%.



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Evaluaciones de desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta esencial para alinear los planes de promoción, formación y desarrollo profesional con los objetivos estratégicos de la compañía, ligando éstos al desempeño individual.

---

### Plan de Carreras

En 2015 se produjeron 772 promociones de empleados a diferentes puestos.

### Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

Durante 2015 se consolidó el sistema de evaluación del desempeño, aplicado a 1.301 directivos, técnicos y mandos intermedios.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La compañía promueve una política de gestión preventiva interna y articula una operativa que se concreta en diferentes acciones dirigidas a la prevención de riesgos laborales.

---

### PRL

La formación y sensibilización de los empleados en seguridad y salud laborales es esencial para el buen desarrollo de la estrategia de prevención de riesgos laborales.

Correos imparte cursos específicos adaptados a cada empleado y puesto de trabajo e implica a toda la organización.

### Política de RRHH

Durante 2015, se realizaron 484 evaluaciones de riesgo y 940 planes de emergencia o autoprotección en centros de trabajo, para identificar y controlar los riesgos no evitables que

pueden afectar a la seguridad y salud laboral. Asimismo, se elaboraron estudios técnicos, 59 de ellos específicos, sobre ruido, temperatura, evaluación ergonómica o riesgos psicosociales, entre otros factores.

### Proyecto Empresa Saludable

En 2015 Correos implantó el proyecto Empresa saludable, un programa integral que promueve, desde un enfoque multidisciplinar, aquellos hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de los trabajadores.

En reconocimiento a las iniciativas puestas en marcha en este ámbito, Correos obtuvo el certificado de Empresa saludable, que manifiesta que la compañía, más allá de cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales, gestiona la salud de los empleados desde un enfoque integral, incorporándola a todas las políticas corporativas.

### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados

Entre las acciones llevadas a cabo para alcanzar un entorno laboral seguro, destacan la elaboración de un protocolo específico para prevenir la violencia de cualquier tipo durante la actividad laboral; el desarrollo de campañas de concienciación a empleados con el lema "¡Entre todos hacemos prevención!"; la colaboración con el Instituto Biomecánico de Valencia en el diseño ergonómico de un nuevo carro de reparto; o la puesta en marcha de un proyecto piloto en Alicante para la reducción del riesgo cardiovascular, a través de la concienciación.

Correos obtuvo el certificado de Empresa saludable con una puntuación de 74 sobre 100.



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La compañía promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Con este fin, colabora con fundaciones, asociaciones, centros especiales de empleo y centros ocupacionales para impulsar su desarrollo integral y su incorporación al ámbito laboral.

---

### Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI

Además de las personas con discapacidad que forman parte de la plantilla, Correos colabora con diferentes fundaciones y centros especiales de empleo para la adquisición de bienes y servicios.

A través de esta vía de empleo indirecto, contemplada por la normativa sobre reservas de puestos de trabajo para este colectivo, la compañía contribuye también a su inserción laboral.

Correos participa en el programa Incorpora de la Fundación La Caixa, para la integración de personas con discapacidad en el ámbito laboral, además mantiene acuerdos con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), la Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Fundación Dales la Palabra, entre otras.

### Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo

Correos colabora tanto con Fundaciones como con Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales para impulsar el desarrollo integral de las personas con discapacidad, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo.

En 2015 la Fundación Carmen Pardo-Valcarce ha sido la encargada de manipular el Libro Anual de Sellos de España y Andorra 2015 "Valores en el tiempo", que edita Correos, contribuyendo así a la

inclusión laboral y social de las personas con discapacidad intelectual. Gracias a este nuevo acuerdo, la Fundación ha creado 50 puestos de trabajo para personas con discapacidad, a la vez que Correos revalida su compromiso de promover la igual de oportunidades a través del apoyo a la integración sociolaboral de este colectivo. A través de la línea de colaboración iniciada en 1991 con Correos, la Fundación Carmen Pardo-Valcarce mantiene actualmente 74 puestos de trabajo en los que los profesionales con discapacidad intelectual realizan tareas como el lavado o la reparación de: sacas, bolsas de reparto, anoraks, cascos de motorista y bandejas de plástico; además, en el taller de filatelia, preparan los envíos de los nuevos sellos destinados a los clientes abonados al servicio filatélico de Correos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Proyecto donación ordenadores

A través de esta iniciativa se atiende a peticiones recibidas para reutilizar los equipos informáticos que la compañía renueva periódicamente. Aprovechando la sustitución de los equipos, Correos, antes de la entrega, somete los ordenadores a un examen de su estado y funcionamiento que los habilita para su uso.

Durante 2015, Correos ha donado 109 equipos informáticos a organizaciones y asociaciones que colaboran en ámbitos como la cooperación internacional, la integración de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social, así como a centros educativos de diferentes Comunidades Autónomas.

### Reconocimiento

Por su colaboración con FEMAREC para la integración de colectivos en riesgo de exclusión, Correos recibió el reconocimiento del Serveid'Ocupació de Catalunya y el Consell General de Cambres de Catalunya.

[Descargar documento adjunto](#)



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Conciliación familiar y laboral

En su regulación interna, Correos establece un conjunto de medidas dirigidas a favorecer la conciliación familiar y laboral, que amplían en algunos casos lo contenido en la normativa vigente.

---

### Política de RRHH

Durante 2015, el número total de bajas por nacimiento de hijos ha sido 360 (286 en las mujeres y 74 en los hombres). El 100% de los empleados que se acogieron a un permiso por paternidad o maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a la finalización del mismo.

### Política de Conciliación

Correos, en su regulación interna, ha establecido un conjunto de medidas dirigidas a favorecer la conciliación y la equidad laboral, que amplían el alcance de los requisitos mínimos legales.

Esta serie de políticas han facilitado que, por quinto año consecutivo, las tasas de reincorporación al trabajo y de retención tras una baja por maternidad o paternidad hayan sido del 100% para ambos sexos.

### Medidas de conciliación

Las medidas de conciliación contenidas en la regulación interna amplían en algunos casos lo contenido en la normativa vigente.

Entre estas medidas cabe citar las siguientes:

- La excedencia por cuidados familiares de tres años en lugar de dos.
- El incremento de nueve a doce meses de la reducción de jornada por lactancia.
- El permiso de tres a cinco días hábiles por hospitalización, fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad.

- El permiso no retribuido de un mes por fallecimiento de cónyuge o hijos.
- La reducción de jornada por cuidado de un hijo con cáncer sin límite de edad o de un familiar de primer grado por enfermedad muy grave.
- La baja paternal de hasta diez días naturales.
- Excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años.

### Canales de Comunicación

La compañía mantiene canales de diálogo bidireccional con sus empleados para informarles de las principales acciones desarrolladas, fomentar la participación e innovación interna y conocer su opinión y sugerencias.

Correos dispone de diferentes canales de comunicación para relacionarse con este grupo de interés, entre ellos: "Conecta" (la Intranet corporativa), correo electrónico, mensajes SMS, cartas, revista interna "Abrecartas", reuniones, encuentros informales, acciones formativas, notas internas, boletines y encuestas, programas de participación, etc.

### Premio

Correos ha recibido en 2015 el *Randstad Award* como empresa más atractiva por su conciliación laboral y personal.



Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

El objetivo de los programas formativos de Correos es responder a las necesidades del negocio apoyando las diferentes líneas estratégicas, capacitando a los empleados para adaptarse a los cambios motivados por los procesos de innovación y por las nuevas formas de organización en el puesto de trabajo. A la vez, se pretende incrementar la cualificación del trabajador tanto para su propio desarrollo profesional como el personal.

---

### Política RSE

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

[Descargar documento adjunto](#)

### PRL

El compromiso con la protección y promoción de la salud de los empleados constituye un objetivo transversal y prioritario de la compañía. Por ello, promueve una política de gestión preventiva interna y articula una operativa que se concreta en los diferentes procedimientos del Plan de prevención.

### Reuniones de equipo

Al objeto de escuchar al mayor número de empleados posible y favorecer el cambio de cultura corporativa, se organizan periódicamente encuentros entre el Presidente y grupos de empleados de las diferentes áreas y zonas, contribuyendo a promover una cultura de trabajo en equipo y de reconocimiento al desempeño.

### Formación

Los contenidos del plan formativo de 2015 estuvieron vinculados a los objetivos del Plan de Acción, mejorando la capacitación de los empleados para la prestación de un servicio de excelencia y conforme a las expectativas del cliente.

Las acciones desarrolladas se orientaron a atender las necesidades derivadas de la comercialización de nuevos productos y servicios y de la implantación en todo el territorio del nuevo modelo de oficina "Tu Correos". Otras de sus finalidades fueron la mejora de la atención al cliente o la capacitación tecnológica de 18.000 empleados de reparto, tras la dotación de los nuevos terminales informáticos portátiles (PDA). En el ámbito del programa de Escuela Comercial, se impartió formación a gestores comerciales y supervisores postventa sobre los nuevos productos digitales, la gestión de ventas y la orientación a resultados, afianzando la evaluación del desempeño en la actividad comercial.

Como resultado, la satisfacción del cliente con el servicio de atención postventa mejoró un 11,2% respecto al año anterior. El desarrollo del plan formativo de Liderazgo transformador implicó a 400 mandos intermedios de las redes de distribución, centros de tratamiento y oficinas y a más de 150 supervisores, que recibieron capacitación en gestión de equipos.

La oferta formativa se completó con el entorno formativo directivo, canal que ofrece recursos académicos sobre estrategia y gestión, de diversas escuelas de negocio, a responsables y niveles directivos. Igualmente, se desarrollaron planes de capacitación individual, basados en las necesidades identificadas a través del sistema de evaluación del desempeño.



Network Spain  
WE SUPPORT



## Evaluación Anual

Correos ha seguido apostando por combinar las diferentes modalidades de formación: presencial, en el puesto de trabajo, *online* (a través de la plataforma de *e-learning*) y a distancia.

En el conjunto del año, se han realizado 461 acciones formativas, con 280.974 participantes, en las que se potenció el uso de novedosas técnicas como la gamificación o el *Mobile learning*.

El nivel de satisfacción de los asistentes superó el 80%, siendo 40,1 de media las horas formativas por empleado. El modelo de *e-learning*, a través de la plataforma Campus virtual, representó el 73% de las más de dos millones de horas impartidas. En este canal se promovió un modelo más accesible e innovador, estructurado en diversas modalidades de aprendizaje: formal, continuo o informal, a través de video-tutoriales y píldoras informativas.

## Evaluación de la Formación

Desde su puesta en marcha, el Campus Virtual ha ayudado en el proceso de capacitación de muchos colectivos de empleados de la compañía, utilizando la formación *online* como herramienta clave para su desempeño en sus puestos de trabajo. Además, ha contribuido a introducir una cultura digital dentro de la empresa.

En sus diez años de recorrido, las cifras conseguidas corroboran el importante papel llevado a cabo por esta plataforma formativa. Se han impartido más de 2.000 acciones, han accedido 700.000 alumnos y el índice de finalización de los cursos supera el 94%, contribuyendo de forma decisiva en la adquisición de las competencias digitales de todos los empleados. Finalmente, el porcentaje de empleados satisfechos con la formación recibida ha sido un 80%.

## Horas de formación anuales por empleado

Durante 2015 se han llevado a cabo 461 acciones formativas (un 11,6% de incremento respecto a 2014), con más de dos millones de horas lectivas, 280.974 asistentes (24,4% más que en 2014) y con una media de 40,1 horas formativas por empleado (mujeres 43,1 y hombres 37,2).

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Correos cuenta con un programa de ayudas sociales, dirigido a la totalidad de la plantilla con una antigüedad laboral de al menos dos años, destinado a promover e impulsar el bienestar de los empleados en su medio socio-laboral.

---

## PRL

La evaluación de riesgos es un elemento básico de prevención que se extiende a todos los centros y puestos de trabajo para identificar todos los riesgos no evitables que puedan afectar a la seguridad y salud de los empleados, además de establecer prioridades en su control.

Por otra parte, Correos ostenta la vicepresidencia de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), que tiene como objetivo colaborar en la gestión de los servicios de prevención laboral; así como está representado en el foro PRL Innovación en el campo de la prevención.

## Convenio Colectivo

Las condiciones del personal laboral de la compañía están regidas por su convenio colectivo y, en el caso del personal funcionario, por el acuerdo general del personal funcionario. Estos convenios se adecúan a las disposiciones contempladas en la legislación laboral española en lo relativo a organización del trabajo, plazos de comunicación de cambios organizativos, movilidad, representatividad de los trabajadores o igualdad, entre otras cuestiones.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



## Política de Conciliación

Correos, en su regulación interna, ha establecido un conjunto de actuaciones dirigidas a favorecer la conciliación familiar y personal y la equidad laboral, que, en algunos supuestos, amplían el alcance de los requisitos mínimos legales.

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

La identificación y promoción del talento es un elemento fundamental para afrontar los retos empresariales futuros con garantías de éxito. El sistema de gestión del talento está basado en tres pilares: la capacitación, el desarrollo profesional y la evaluación del desempeño.

---

### Gestión del talento

En 2015, Correos inició el despliegue de un nuevo modelo de gestión del talento, basado en la evaluación y desarrollo laboral de los empleados, que permita asegurar la cobertura de los puestos clave necesarios para dar respuesta a los nuevas líneas estratégicas y de negocio.

Durante 2015, a través de un programa piloto, se ha implantado y desarrollado la primera fase del modelo de gestión del talento al objeto de aportar un mayor conocimiento de las necesidades actuales de la compañía y de las mejoras necesarias en el modelo para su aplicación durante 2016 a un primer colectivo de trabajadores seleccionado por su potencial y desempeño.

En 2016, se llevará a cabo la segunda fase del modelo de gestión del talento.

### Desarrollo profesional

La compañía prioriza la promoción interna como

procedimiento para cubrir las necesidades de empleo.

A través de los procesos de selección interna, 772 empleados de Correos asumieron nuevas funciones o responsabilidades.

Igualmente, se mantuvo el modelo contractual a tiempo parcial para reforzar las áreas operativas en las franjas de mayor actividad.

A finales de 2015 se formalizó la convocatoria de 1.606 plazas de personal laboral fijo para promover la consolidación de empleo temporal. Con este proceso se cubrirán puestos operativos, mediante convocatorias provinciales que se han desarrollado simultáneamente en noviembre de 2016. Esta medida se fundamenta en la aprobación de la Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas del orden social, que permitió la contratación indefinida con un límite del 90% de la tasa de reposición.

Por otra parte, en su interés por captar nuevo talento, Correos mantiene convenios con diferentes universidades, escuelas de negocio y con la Fundación SEPI para desarrollar un programa de becas y de realización de prácticas profesionales, que permitan a los estudiantes universitarios completar su formación y acceder a su primera experiencia laboral. En 2015, han participado en este programa 42 estudiantes.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



---

## Identificación del empleado con la entidad

Correos mantiene canales de diálogo bidireccional con sus empleados para informarles de las principales acciones desarrolladas, fomentar la participación e innovación interna y conocer su opinión y sugerencias.

---

### Política de Comunicación Interna

Correos apuesta por una comunicación bidireccional, constante y enriquecedora con los empleados.

La compañía fomenta la innovación y la aportación de sus profesionales a la mejora continua mediante la convocatoria anual de diversos programas de participación, como:

- "Premio nacional a la excelencia".
- "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas.
- "Premio al compromiso ambiental", que reconoce las mejores prácticas de los centros en materia medioambiental.
- "Premio Aristos" a la actividad bancaria de las oficinas. - "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial, que se ha convocado en 2015 por primera vez.

A través de estos reconocimientos, la compañía promueve la excelencia en la gestión y contribuye a que se compartan las mejores prácticas en toda la organización.

### Intranet

Para que todas las actuaciones de la compañía sean conocidas por los empleados, a diario se difunden noticias de variada temática y de interés general a través de Conecta, la intranet corporativa, y en los tablones de anuncios de casi 5.000 centros de trabajo.

Todos los empleados de Correos pueden entrar, desde su domicilio o cualquier ordenador o dispositivo con conexión a Internet, en "Conecta" para conocer y compartir los proyectos e iniciativas de la empresa, acceder a información variada, valorar las noticias y opinar.

Además, disponen de nuevos canales de comunicación en herramientas de uso diario, como IRIS y SGIE, o en las nóminas mensuales.

### Canales de Comunicación

A través del canal de participación "Aporta" los empleados pueden contribuir con ideas de mejora o innovación a los proyectos del Plan de Acción.

### Reuniones de equipo

Correos cuenta con instrumentos como el diálogo fluido, la escucha activa, la participación y el reconocimiento de los empleados al objeto de conocer mejor y más directamente a los profesionales de la compañía, así como abrir vías para compartir sus requerimientos, ideas y sugerencias.

---

### Buen ambiente laboral

Con una plantilla de aproximadamente 50.000 empleados, para Correos es primordial promover el desarrollo profesional como parte inseparable de los objetivos empresariales, conociendo sus opiniones, su grado de satisfacción y su motivación.

---

### Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Correos dispone de un protocolo específico contra el acoso sexual y el acoso laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver los supuestos que pudieran originarse, a través de los procedimientos y medios de resolución establecidos.



En el caso de las víctimas de violencia de género, la normativa interna contempla políticas específicas para su ayuda y protección, con medidas orientadas a establecer un tratamiento y una integración adecuada para este colectivo de trabajadores. Las más relevantes son la reducción de la jornada; permisos totales o parciales, excedencias retribuidas y campañas informativas de concienciación.

### **Canales de Comunicación**

En 2015 la Intranet corporativa "Conecta" registró más de 22 millones de accesos, con 50.000 visualizaciones del canal "Vídeos" y 725.000 del canal "Noticias", donde los empleados aportaron sus comentarios y valoraciones. Además, la sección "Colabora" permitió la interacción de 860 grupos de trabajo.

Otros canales de comunicación, como la revista para empleados "Abrecartas", los boletines y notas internas informativas, las encuestas de opinión o los correos electrónicos masivos sirvieron también para difundir las principales actuaciones empresariales y conocer el grado de satisfacción de los trabajadores.

Correos abrió también nuevas vías de comunicación interna para informar sobre los avances del Plan de Acción y las novedades de la compañía, en las aplicaciones informáticas SGIE e IRIS, utilizadas diariamente por los trabajadores de las unidades de reparto y oficinas, las nóminas o la plataforma formativa Campus Virtual.

Las redes sociales corporativas se han convertido también en canales donde los empleados pueden compartir experiencias profesionales y personales, destacando las acciones solidarias en las que participan.

### **Acción Social**

Correos cuenta con un programa de ayudas sociales, dirigido a la totalidad de la plantilla con una antigüedad laboral de al menos dos años, y destinado a promover el bienestar de los empleados en su medio socio-laboral. Entre las ayudas que pone la compañía a disposición de los empleados cabe citar las siguientes: tratamientos sanitarios, estudios universitarios de empleados o educación infantil de sus hijos, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento, así como anticipos y préstamos sin interés. En 2015 se concedieron 16.929 ayudas a los empleados.

Por otra parte, Correos pone también a disposición de los empleados una plataforma de descuentos con promociones especiales en productos y servicios de ocio, cultura, salud, deporte y otros bienes de consumo. Este programa es utilizado por cerca de 20.000 usuarios.

### **Voluntariado Corporativo**

"Correos Solidaridad" es el programa de voluntariado corporativo creado a finales de 2013 a fin de aunar y canalizar la vocación social de los empleados, que proporcionan desinteresadamente su tiempo y esfuerzo, y complementarla con la contribución de Correos, que aporta medios, gestión y coordinación para el adecuado cumplimiento de sus fines. Actualmente, más de 1.000 empleados voluntarios, que integran en cada zona los "Equipos Solidaridad", forman parte de este proyecto. Con el fin de ampliar sus conocimientos sobre voluntariado, durante 2015, se celebraron las "II Jornadas de Formación sobre Voluntariado Corporativo" en Valladolid, Valencia, Sevilla y Zaragoza, a las que asistieron un total de 70 empleados. Estas jornadas se centraron en la figura del dinamizador o coordinador de los equipos, que son las personas encargadas de motivar y aumentar el número de integrantes de cada equipo.

## Grupo de interés PROVEEDORES







Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Los interesados en participar en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre ellos el respeto a los derechos humanos.

---

### Política de Compras

El marco normativo de contratación de la compañía está constituido por: El RD 3/2011, de 14 de noviembre, de Contratos del Sector Público; la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; así como las Instrucciones internas de contratación.

### Difusión del Código Ético entre los proveedores

Los adjudicatarios de contratos deben conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta de la compañía.

[Descargar documento adjunto](#)

### Evaluación de proveedores

Teniendo en consideración los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas asumidos por Correos, los interesados en participar en sus procedimientos de contratación deberán, en todo caso, garantizar la observancia de los compromisos con el respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil o la libertad de asociación y negociación colectiva.

La presentación de ofertas implicará manifestación expresa de la aceptación de dichos compromisos. Por el ámbito geográfico de actuación y naturaleza de sus proveedores, Correos estima que ninguno de ellos presenta un riesgo significativo de incumplir dichos principios. Por otra parte, en los pliegos de condiciones técnicas para la

contratación de obras se exige a los licitadores la presentación de una memoria de calidad y medio ambiente y se valoran criterios sociales o ambientales en el resto de concursos donde sea aplicable.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Cumplimiento de la normativa

El Comité de Inversiones es el órgano que informa, aprueba y eleva, en su caso, al Consejo de Administración las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación y en las normas reguladoras del sistema de autorización y supervisión de actos y operaciones del Grupo SEPI.

---

### Procedimiento de Compras

La relación con este grupo de interés está basada en procedimientos de contratación que garantizan equidad y transparencia. Correos supervisa la eficiencia de los procesos de compra y el adecuado desempeño contractual, garantizando además el cumplimiento de los requerimientos normativos. Asimismo, extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación en los concursos y contratos de los principios éticos, ambientales y sociales que establece el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Por la naturaleza de las actividades que desarrolla, Correos colabora con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro. La actividad contractual de la compañía está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación.

---



Network Spain  
**WE SUPPORT**



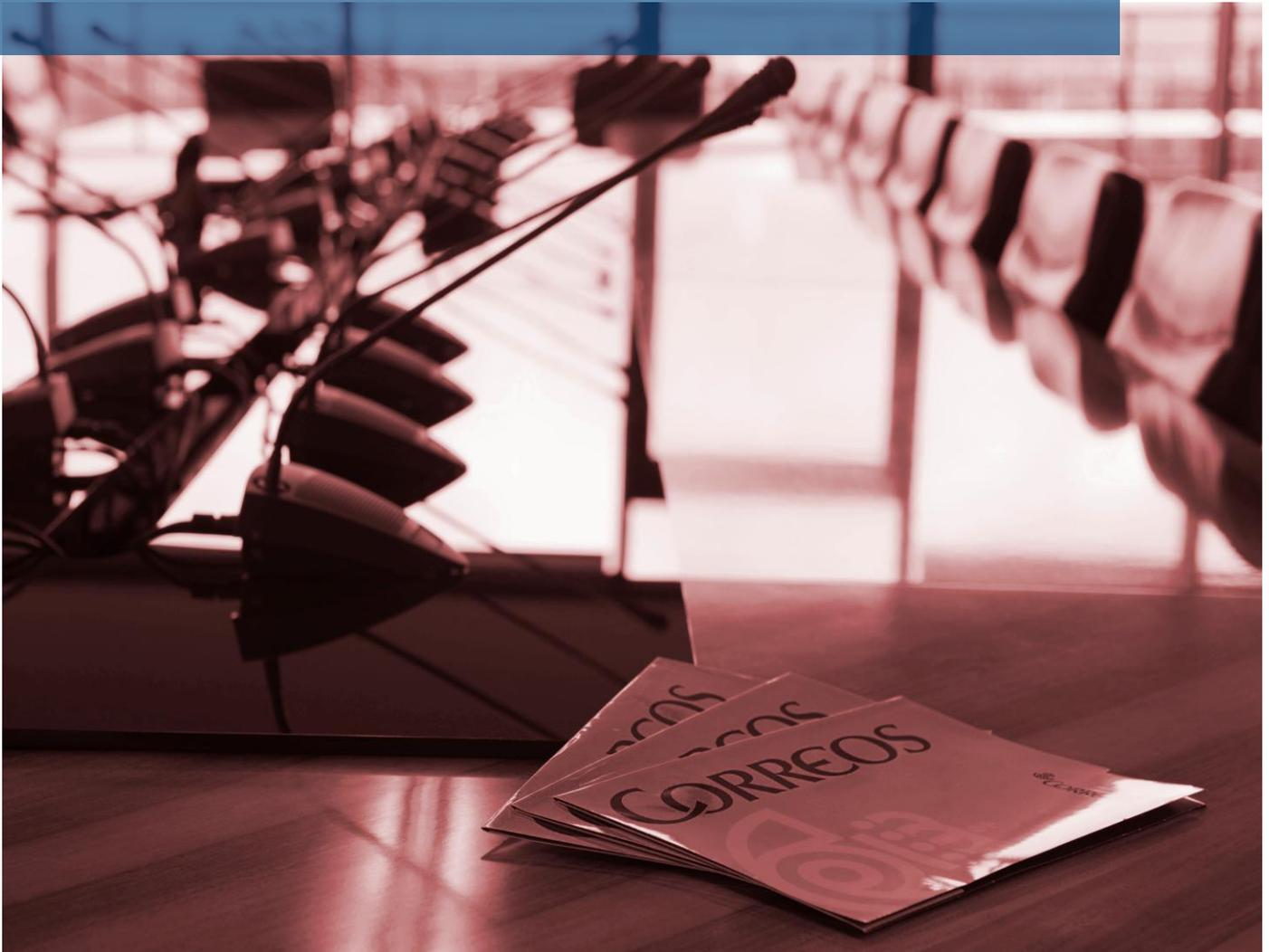
### **Incluir una cláusula contractual**

Los interesados en participar en los procedimientos de contratación deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De igual modo, los adjudicatarios de contratos deben conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta de la compañía.

### **Canal de Denuncias**

La compañía ha establecido un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder a través del correo electrónico [canal.cumplimiento@correos.com](mailto:canal.cumplimiento@correos.com), para facilitar el cumplimiento de los objetivos marcados en el Código de conducta.

## Grupo de interés ADMINISTRACIÓN







Network Spain  
WE SUPPORT



---

## Contratos transparentes con la administración pública

Correos posee un portal de transparencia, en el que de forma periódica se publica información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación, así como el marco legal y organizativo.

---

### Política de Calidad

El mercado postal español se encuentra completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, con la que se trasponía a la legislación española la Directiva 2008/6/CE para la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios.

En virtud de esta normativa, Correos es el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en España por un periodo de 15 años, desde su entrada en vigor. La Ley 43/2010 regula además las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega exigibles al operador designado para prestar el Servicio Postal Universal en régimen de obligaciones de servicio público, así como el coste y los mecanismos de financiación de dichas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales. Actualmente está pendiente de aprobación el plan de prestación y su contrato regulador.

### Política de Regalos

En punto 8 del Programa de prevención de riesgos penales, aprobado en 2014 por el Consejo de Administración, se establece para todos sus administradores, directivos y empleados del Grupo la prohibición de realizar cualquier práctica que pudiera conllevar la aceptación u ofrecimiento de

ventajas o incentivos de carácter ilícito a los fines de influir en la toma de una decisión de cualquier índole por parte de sociedades o personas pertenecientes al sector público o privado.

### Servicios digitales y telecomunicaciones

Correos está desarrollando una oferta digital integral para convertirse en facilitador de las comunicaciones en todo tipo de soporte y actuar como tercero de confianza entre ciudadanos, empresas y Administración.

La compañía dota a sus productos postales con valores añadidos que combinan atributos físicos y digitales. Un ejemplo es la “Prueba de Entrega Electrónica”, opción que se incorporó a las notificaciones administrativas, cartas certificadas y envíos telegráficos, remitidos por clientes institucionales.

### Servicios de atención al cliente

Tanto las empresas como las Administraciones Públicas requieren de servicios de comunicación fehaciente o con carácter legal para sus comunicaciones de mayor relevancia, bien por el tipo de contenido, bien por la necesidad de constancia del destinatario o de la fecha del envío.

La nueva oferta de servicios digitales ampliará el papel de Correos en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, como actor fundamental en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas y las empresas.

---

## Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

La compañía promueve una actuación empresarial éticamente responsable. Para ello dispone de procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional.

---

### Código de Conducta

En lo que se refiere a la contratación, el marco normativo de Correos está constituido por:

- El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público.
- La Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, en cuya Disposición Adicional segunda se cita expresamente a la Sociedad Estatal como entidad contratante sujeta a la Ley.
- Las instrucciones internas de contratación, disponibles en el Perfil de contratante del Grupo Correos.

[http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-perfil\\_contratante/sidioma=es\\_ES](http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-perfil_contratante/sidioma=es_ES)

[Descargar documento adjunto](#)

### Gestión de incidencias

A través del canal de comunicación y denuncia, en 2015 se recibieron y analizaron 49 comunicaciones, 12 consultas y 12 denuncias.

## Grupo de interés COMUNIDAD







Network Spain  
**WE SUPPORT**



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Uno de los pilares básicos de la compañía, en materia de sostenibilidad, es su compromiso con la sociedad, mediante la contribución activa a su desarrollo social y cultural. Correos desarrolla actuaciones coherentes con su vocación social y con la responsabilidad derivada de su actividad y de las áreas en donde opera. En este sentido, la estrategia de la empresa postal para invertir en la comunidad atiende a las siguientes líneas de acción: Infancia, personas con discapacidad, inmigración, deporte y cultura, entre otras.

---

## Política de Acción Social

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

Asimismo colabora desde hace años con diferentes ONG, Asociaciones, Fundaciones, etc. para llevar a cabo programas y campañas solidarias, dirigidas a la infancia y las personas con discapacidad, así como otros colectivos con necesidades especiales.

## Participación ciudadana

La compañía entiende su relación con la sociedad como partícipe de una economía global sostenible donde las organizaciones gestionan responsablemente su desempeño y su impacto económico, ambiental y social, comunicando de forma transparente su labor.

Por tercer año consecutivo, centenares de **voluntarios de Correos** de toda España han

Informe de Progreso | 59

colaborado en la **gran recogida, organizada por Banco de Alimentos** en todas las provincias españolas. La aportación de Correos a esta iniciativa solidaria va más allá de la participación de sus voluntarios, ya que también se pusieron a disposición de las Bancos de Alimentos diferentes elementos logísticos, como son vehículos dedicados al transporte hasta las distintas sedes provinciales del material donado en los supermercados colaboradores, así como el transporte y distribución de cajas a los ayuntamientos participantes en esta campaña.

En el marco de este programa de voluntariado, Correos ha estado presente en 33 **hospitales y varios centros de acogida y asociaciones de atención a la discapacidad** de toda España hasta los que se han desplazado los empleados voluntarios para recoger en mano más de 1.000 **cartas a los Reyes Magos** de los niños ingresados que no podían desplazarse hasta un buzón, para entregárselas al Cartero Real, además de obsequiarles con un pequeño detalle. Asimismo, se instalaron 855 buzones especiales repartidos por oficinas de toda la geografía española y se facilitó la opción de enviar la carta a través de la web [www.carta.es](http://www.carta.es).

Por otra parte, empleados y voluntarios de los equipos Correos Solidaridad han participado en 72 **cabalgatas y desfiles de Reyes Magos** en diferentes ciudades españolas y han participado en *flashmobs* y actos deportivos solidarios.

En 2015, Correos también colaboró con la **Fundación Tomillo** en un voluntariado de apoyo a la infancia a través de la lectura. Esta iniciativa piloto se ha dirigido a niños en riesgo de exclusión social con el fin de evitar el fracaso o abandono escolar, fomentando entre los pequeños la participación y el diálogo en torno a valores como la autenticidad y la aceptación incondicionada.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



Igualmente, la 18ª **Carrera contra el Hambre**, promovida por la ONG **Acción contra el Hambre**, ha contado con la colaboración logística de la compañía y la solidaridad de sus voluntarios. El objetivo de esta actividad ha sido concienciar a los más pequeños sobre las causas y consecuencias del hambre. En la carrera han participado simultáneamente un total de 53.000 alumnos de 130 colegios en España para evitar que cada día 8.500 niños mueran por desnutrición. Los fondos recaudados se han destinado a proyectos de lucha contra la falta de alimentos en países como Filipinas, Mali, Bolivia o Burkina Faso.

Por otra parte, alrededor de 50 empleados voluntarios de Antequera y de Málaga, junto a familiares y amigos, han participado en el **"Partido de las Estrellas" de balonmano contra el cáncer, organizado por la Real Federación Española de Balonmano y la Fundación Cris** –organización independiente y sin ánimo de lucro dedicada al fomento y desarrollo de la investigación para la búsqueda de tratamientos contra el cáncer-.

Otras acciones en las que participan los voluntarios de los Equipos Solidaridad son la tradicional **recogida de juguetes para la ONG Oxfam Intermon** en las oficinas postales de Zaragoza, las **fiestas de "Correos reparte sonrisas" junto a Payasos sin Fronteras**; así como en la **plantación de árboles en los bosques de Correos**.

Por otra parte, a finales de 2015, en la Oficina Principal de Cibeles en Madrid, se clausuró la exposición itinerante, que ha recorrido las principales oficinas postales de diferentes ciudades españolas (en total 15) para mostrar las 288 obras de arte postal recibidas de reconocidos mailartistas nacionales e internacionales procedentes de 28 países en la **I Convocatoria de Mail Art de Correos** celebrada el año anterior. Esta exposición ha

recibido más de 160.000 visitas. A través de esta iniciativa, Correos, además de dar a conocer obras de esta original expresión artística, colabora con la **Confederación Autismo España** apoyando acciones de sensibilización y de integración de personas con Trastorno del Espectro Autismo (TEA). En esta muestra también se han expuesto 350 obras creadas por chicos y chicas con autismo, pertenecientes a 28 asociaciones de la Confederación Autismo España, de las 74 que tiene integradas.

**"Correos con el Arte"** es una iniciativa que tiene por objetivo acercar el arte a los ciudadanos que visitan cada día las oficinas postales, así como apoyar a los artistas, cediéndoles un espacio para exponer sus obras. De esta forma, mediante la organización de exposiciones gratuitas se contribuye a la difusión de la cultura. Durante 2015, el programa Correos con el Arte ha organizado alrededor de 50 exposiciones de pintura, escultura, fotografía, etc. en oficinas postales de Bilbao, Madrid, Oviedo, Pamplona, Plasencia, San Sebastián, Valencia y Zaragoza, entre otras ciudades.

A través del concurso **"Disello"**, Correos pretende difundir el relevante papel del sello como expresión artística y cultural. La segunda edición de este certamen, que invita a los ciudadanos a proponer sus diseños, se dedicó a la conmemoración del IV Centenario de la muerte del escritor Miguel de Cervantes. Asimismo algunas **emisiones filatélicas** tienen como finalidad difundir **valores sociales y éticos**, a la vez de concienciar a la sociedad sobre la labor realizada por organizaciones solidarias. En 2015 la serie filatélica **Valores Cívicos** estuvo dedicada a promover la creatividad. Otros sellos sirvieron para sensibilizar sobre la lucha contra el hambre y el comercio ilegal de personas o para conmemorar el 70º Aniversario de la ONU y los 60 años desde el ingreso de España en esta organización.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



También en 2015, Correos **continuó apoyando a las selecciones nacionales masculina y femenina de balonmano y al Equipo Olímpico Español, a través del programa ADO.**

Finalmente, en 2016 Correos celebra su **300 Aniversario**, por ello desde finales de 2015 se han organizado diferentes actos, que arrancaron el 9 de octubre -Día Mundial del Correo-. Uno de los más destacados fue la organización del **primer festival de cine de Correos**, que incluyó una completa programación de películas nacionales e internacionales, coloquios con reconocidos cineastas, sesiones infantiles y exposiciones de sellos con motivos cinematográficos. Este certamen homenajeó la figura del cartero y su importancia en la sociedad. El festival también incluyó un **Concurso Nacional de Cortometrajes** para apoyar y premiar a los jóvenes creadores audiovisuales, con una categoría especial para empleados.

Asimismo, se hizo una **convocatoria a los ciudadanos para que seleccionaran los 300 mejores sellos emitidos**, desde su creación en 1850. Con el resultado de esta votación se ha editado un libro especial y se ha organizado la exposición "300 aniversario de Correos". Con estos actos y otros que se desarrollarán durante 2016, Correos quiere compartir con la sociedad estos tres siglos de historia, haciéndola partícipe de su evolución contante.

### **Apoyo a pymes y emprendedores**

A fin de fomentar el emprendimiento y la innovación en la sociedad, Correos continuó su colaboración con el programa de *mentoring* "Impulsando Emprendedores".

A través de esta iniciativa, seis profesionales de Correos han trabajado directamente con ocho emprendedores para asesorarles de manera adaptada a la práctica de mercado de cada uno de

**Informe de Progreso | 61**

ellos. Los expertos les ayudaron a impulsar su negocio principalmente en cuatro áreas: financiación, innovación, internacionalización y ahorro y eficiencia energética. La iniciativa "Impulsando Emprendedores" involucra a ocho *start-ups* seleccionadas con la colaboración de ENISA (Empresa Nacional de Innovación del Ministerio de Industria, Energía y Turismo). Este proyecto, enmarcado dentro del "Ecosistema Impulsando", nace en España con el objetivo de asesorar a emprendedores y ayudarles a identificar las claves para desarrollar su negocio. Este programa de *mentoring*, que comenzó en diciembre de 2014, ha tenido una duración de siete meses y ha conectado a ocho emprendedores con nueve grandes empresas líderes en su sector. El objetivo es que cada compañía comparta su conocimiento en el área que representa su sector para que los emprendedores puedan adquirir una visión global abarcando todos y cada uno de los ámbitos que afectan a su negocio.

### **Give & Gain Day**

Por segunda vez, Correos se sumó a la V edición de Give & Gain Day 2015, que tuvo lugar entre el 7 y el 14 de mayo, a través del programa "Correos reparte sonrisas", desarrollado en colaboración con Payasos sin Fronteras. A fin de contribuir al impulso de esta Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, la empresa postal se unió a esta iniciativa facilitando la colaboración de los 'Equipos Solidaridad' en distintas acciones, al objeto de potenciar día tras día las capacidades de voluntariado y mejorar la calidad de vida de personas en situaciones difíciles.

Un total de diez voluntarios de los 'Equipos Solidaridad', participaron en las tareas organizativas y de apoyo –decoración, montaje y entrega de regalos, etc.- en tres fiestas celebradas en centros de Granada, La Garriga (Barcelona) y Salt (Girona), en las que se beneficiaron 320 personas con discapacidad intelectual.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



## Colaboraciones con ONG's

Correos colabora en diferentes campañas solidarias llevadas a cabo por las principales organizaciones - UNICEF, Cruz Roja Española, FESBAL, Mensajeros de la Paz, entre otras-, así como otros proyectos como "Correos reparte sonrisas", junto a la ONG Payasos sin Fronteras

La finalidad de "**Correos reparte sonrisas**" es favorecer la mejora y calidad de vida de los niños hospitalizados o sometidos a tratamientos de larga duración, así como la de otros colectivos que, por estar en situaciones de especial dificultad como discapacidad, inmigración, acogida, o vivir en las cárceles con sus madres, necesitan refuerzo psicológico y emocional. Por ello la filosofía de esta iniciativa es que la risa y el humor son una buena terapia complementaria; pues se ha comprobado que las actividades lúdicas amplían los efectos beneficiosos de los tratamientos médicos convencionales y que, además fomentan la integración y la participación de aquéllos que psicológicamente y emocionalmente lo necesitan.

Durante la 17ª edición de "Correos reparte sonrisas", realizada en 2015, se han celebrado 38 fiestas de las que se han beneficiado aproximadamente 3.500 niños, niñas y adultos que viven circunstancias de especial vulnerabilidad. El programa ha visitado cinco hospitales, 19 centros de educación especial, seis centros de acogida y de protección de menores, tres de inmigrantes, tres penitenciarías y dos centros de menores, de todo el territorio nacional.

También se han realizado dos talleres de formación en técnicas lúdico-educativas, impartidos por formadores de Payasos sin Fronteras, para 26 voluntarios de diversas asociaciones, en el Hospital Universitario Infantil Niño Jesús y en la sede de Cruz Roja Juventud de Lleida, respectivamente. En

el desarrollo de "Correos reparte sonrisas", además de colaborar la asociación Payasos sin Fronteras, también lo hacen en el ámbito hospitalario otras entidades sin ánimo de lucro como la Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja Juventud y la Fundación Menudos Corazones. En el área de Educación Especial participan las entidades especializadas en la atención a personas con discapacidad intelectual y, en otros espacios, las organizaciones que actúan en los centros penitenciarios, así como las que prestan atención a los inmigrantes.

Por otra parte, se ha llevado a cabo el intercambio epistolar entre colegiales y niños hospitalizados, con escritos humorísticos, cuentos, adivinanzas, etc. Para facilitar esta actividad, se utilizan modelos de cartas y sobres diseñados por Correos con franqueo pagado e imágenes del programa, que la empresa postal distribuye gratuitamente entre los colegios participantes.

Como en años anteriores, Correos ha sido el primer canal de venta de los bolígrafos solidarios de la **campaña "Un juguete, una ilusión"**. A través de la red de oficinas se han vendido más de 118.000 bolígrafos de la XVI edición de esta campaña, iniciativa de la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España (RNE), lo que se ha traducido en una recaudación de alrededor 590.000 euros para repartir juguetes a niños y familias españolas en situación de dificultad, así como de otros 21 países de América Latina, África y Oriente Próximo, y para crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

Correos, aliado estratégico de **UNICEF** desde hace más de 40 años, colabora en la venta de tarjetas y regalos a través de la red de oficinas postales, convirtiéndose en el principal canal de distribución de estas tarjetas en todo el territorio nacional. Durante las Navidades, la empresa postal ha



Network Spain  
**WE SUPPORT**



comercializado más de 390.000 felicitaciones de UNICEF por cerca de 470.000 euros, que este organismo de Naciones Unidas, especializado en la defensa y protección de los derechos de la infancia, destinará a sus proyectos humanitarios.

La empresa postal ha participado junto a **Cruz Roja Española** en el **Sorteo Extraordinario de Navidad** comercializando, a través de su red de oficinas, cerca de 1.208.000 participaciones de lotería, por un importe de más de 3.600.000 euros, que incluían un donativo de 50 céntimos por boleto destinado a sufragar los distintos programas que lleva a cabo esta organización. Asimismo, para ayudar a los que más lo necesitan, Correos colabora, desde hace 22 años, en la venta de boletos para el **Sorteo del Oro** de Cruz Roja Española. De nuevo, la red de oficinas postales ha vendido la mayoría de las papeletas, en total cerca de 380.000, convirtiendo a Correos en el principal canal de venta de boletos para este sorteo. Por otra parte, Correos también ha apoyado la campaña informativa y solidaria de ayuda al refugiado puesta en marcha por Cruz Roja Española denominada **“Es momento de proteger la humanidad”** al objeto de paliar la crisis de los refugiados y solicitantes de asilo a Europa. Para ello, se publicó un banner en la página de inicio de la web corporativa de la empresa postal que conducía hasta el portal de la citada campaña a fin de facilitar información a los ciudadanos, así como para recaudar fondos que contribuyan a mitigar esta grave situación. **Correos y EnergySistem** también pusieron en marcha una campaña solidaria de renovación de teléfonos móviles, la cual ha permitido a los usuarios, por una parte, reciclar de forma sostenible sus dispositivos móviles en desuso y conseguir un nuevo terminal de la compañía tecnológica, a la vez de contribuir al programa de Cruz Roja Española para la ayuda a los refugiados sirios. Por cada teléfono renovado, se

ha destinado un euro al programa que lleva a cabo esta organización humanitaria para ayudar a los refugiados y solicitantes de asilo que huyen de la guerra de su país.

Durante 2015, bajo el lema **“Colabora. Tu ayuda importa”**, se puso en marcha una nueva campaña de recogida de alimentos no perecederos en colaboración con los bancos de alimentos de todas las provincias, coordinados por la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)**. A fin de facilitar la participación de todos los empleados así como de los clientes, la recogida se extendió además de la red de oficinas, a las unidades de reparto y CTA como puntos de depósito. Esta es la tercera vez que Correos colabora con FESBAL en recogidas de alimentos que se desarrollan únicamente en la empresa postal. Durante los diez días que estuvo vigente la campaña se recogieron un total de 26,5 toneladas de conservas, legumbres, aceite, pasta, arroz y demás alimentos no perecederos.

Con el inicio del curso escolar, se puso en marcha la **campaña solidaria “¡Llena sus mochilas de ilusión!”**, organizada por la **Fundación Mensajeros de la Paz**, para ayudar, en su vuelta al colegio, a los niños de familias con dificultades y en situaciones de desempleo. Correos nuevamente puso a disposición de esta organización sus casi 2.400 oficinas postales e instalaciones de Correos Express para ser puntos de recogida de material escolar nuevo, así como facilitó el transporte del material donado hasta los centros donde Mensajeros de la Paz tiene presencia. Gracias a la solidaridad de los ciudadanos, así como de los empleados de Correos se consiguieron reunir más de 9 toneladas de lápices, cuadernos, pinturas, reglas, bolígrafos, gomas de borrar, estuches, mochilas, etc., que se han distribuido a las familias de 4.500 niños de toda la geografía nacional que no disponen de los recursos necesarios para iniciar el curso.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



Bajo el título “**Entregados Hambre Cero**”, **Correos y el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (PMA/WFP)** han iniciado una colaboración que se ha materializado en una exposición fotográfica itinerante a fin de difundir el trabajo que llevan a cabo ambas organizaciones en diferentes ámbitos para mejorar la vida de millones de personas ([www.entregadoshambrezero.com](http://www.entregadoshambrezero.com)). Para esta muestra se han seleccionado imágenes en torno a cuatro temas: Capacidad para llegar a todos los rincones; Invirtiendo en el futuro, apostando por la sostenibilidad; Empoderando a las generaciones futuras y Telecomunicaciones. Cruz Roja Española y la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) colaboran también en esta exposición aportando imágenes de su trabajo.

Durante dos meses, Correos ha comercializado en la red de oficinas una edición limitada de 55.000 unidades de “**La mochila que lleva buenas noticias**”, una iniciativa solidaria de **Ayuda en Acción** para becas de comedor escolar. El beneficio de todas las ventas se ha destinado íntegramente al programa de apoyo a la infancia en España que Ayuda en Acción tiene en 34 colegios, con un alcance de más de 11.000 niños en riesgo de exclusión. Para apoyar esta iniciativa, Correos ha puesto a disposición de Ayuda en Acción la capilaridad y total cobertura territorial de su red de oficinas, facilitando la participación de todos los ciudadanos, además de la solidaridad de sus más

de 50.000 empleados.

En 2015 la empresa postal ha renovado el patrocinio de la web Migrar.org, proyecto de la **Fundación Migrar**, que viene financiando desde 2007. El principal eje de actuación de esta Fundación, creada por Cruz Roja Española, es favorecer la integración social, laboral y cultural de las personas inmigrantes en nuestro país, aprovechando la potencialidad que ofrecen para ello las nuevas tecnologías de la información. Gracias a la actualidad e interés de sus contenidos, desde el arranque de este proyecto en 2005, el portal Migrar.org supera ya los 7,5 millones de visitas y 30,5 millones de páginas vistas, además de haber dado trámite a más de 117.200 consultas. Asimismo la empresa postal trata de dar respuesta a la realidad de los movimientos migratorios en España y contribuir activamente a la plena integración de los inmigrantes en la sociedad, interactuando en este ámbito de las migraciones mediante la prestación de servicios, ofreciendo diferentes productos para el envío internacional de correspondencia y paquetería, la expedición de remesas y otros servicios financieros o de telecomunicación, así como productos *online*.

## Grupo de interés MEDIO AMBIENTE





---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO<sub>2</sub>

La sostenibilidad supone una apuesta estratégica de futuro para Correos, ya que está ligada al desarrollo empresarial. Por ello, actúa para reducir sus principales impactos medioambientales. Uno de ellos es la emisión de CO<sub>2</sub>, derivada del transporte de los envíos, la climatización de los inmuebles y la clasificación de los envíos.

---

### Política de Reducción de Consumo

La consecución de los objetivos de reducción de emisiones se apoya en la aplicación del Plan director de eficiencia energética y de una política de adquisición progresiva de electricidad con garantía de origen que permita alcanzar un suministro 100% renovable, el uso de biomasa o energía solar para alimentar los sistemas de calefacción, así como la incorporación de vehículos menos contaminantes.

En el marco de este Plan, cuyo objetivo es reducir el consumo energético en un 25% para 2020, las iniciativas desarrolladas en 2015 se centraron en mejorar los sistemas de control y la calidad de los informes energéticos, que permitieron detectar edificios con consumos irregulares, establecer planes de acción específicos y optimizar el desempeño energético.

### Estrategia Climática

La compañía está inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Este registro fomenta la medición y reducción de la huella de carbono de las organizaciones, además de promover proyectos que mejoren la capacidad de lucha contra el cambio climático.

Correos también mantiene compromisos con otros organismos internacionales para comunicar y mejorar su desempeño ambiental:

- *Carbon Disclosure Project (CDP)*. En 2015 la compañía obtuvo, según el marco CPD de reporte de emisiones contaminantes, una puntuación de 83 sobre 100.
- *Science Based Targets*. Correos participa en este programa destinado a evitar un calentamiento global de más de 2º C para el año 2100. El acuerdo del sector postal ha sido el primer objetivo sectorial en ser reconocido por esta iniciativa.
- *Climate Disclosure Standards Board (CDSB)*. En 2015 la compañía suscribió el compromiso de adecuar sus modelos de reporte medioambiental a los estándares de este consorcio internacional.

### Responsable de Medioambiente

En el seno del Comité de eficiencia energética se creó la figura del gestor energético de zona y se impulsó también la certificación energética de edificios, en cumplimiento del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, mediante la formación de un equipo propio para su realización. Asimismo, desde hace varios años, en la Subdirección de Organización, Eficiencia y Sostenibilidad existe la figura del responsable de medio ambiente de la compañía. A través de este departamento se define, implementa y coordina el modelo de eficiencia y sostenibilidad medioambiental de Correos.

### Cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub> (alcance 1 y 2)

Como principales fuentes de emisiones de CO<sub>2</sub> se han identificado las producidas por el transporte y el consumo energético en inmuebles, dadas las características y actividades de la compañía.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



Durante 2015 las emisiones de gases de efecto invernadero de Correos han sido las siguientes:

- Directas (Alcance 1): 39.748 tCO<sub>2</sub> (se han reducido aproximadamente un 5% respecto a 2014).
- Indirectas (Alcance 2): 17.183 tCO<sub>2</sub> (han experimentado una disminución de más de un 46% respecto al año anterior).

### **Evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

Correos realiza la medición de su huella de carbono desde 2008, año en el que se incorporó al programa sectorial EMMS (*Environmental Measurement and Monitoring System*) de IPC (*International Post Corporation*), en el que intervienen 24 de los operadores postales más relevantes del mundo.

En 2014 la compañía alcanzó ya el objetivo propuesto por este programa para 2020, esto es, la reducción del 20% de las emisiones de efecto invernadero. Por este motivo, en 2015 se reformuló una nueva meta, consistente en recortar las emisiones un 20% adicional respecto a la cifra de 2013. Dentro también del esquema evaluador del programa EMMS, Correos consiguió en 2015 el nivel plata, correspondiente a un nivel de gestión de emisiones superior al 75%. Esto fue posible gracias a la consecución de una reducción del 23% en las emisiones de alcance 1 y 2. Estos resultados se deben a las medidas de eficiencia energética introducidas desde 2010 y a la compra de energía renovable desde 2014.

### **Auditorías**

Durante 2015, Correos continuó realizando el proceso de verificación externa de sus emisiones de CO<sub>2</sub> para así asegurar la efectividad de los procesos de cálculo y reporte de datos realizado.

### **Medio Ambiente**

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

En 2015 se revisaron las especificaciones de estos embalajes, que se producen con papel y cartón de origen certificado y 100% reciclado, y se redujo la utilización de agentes blanqueantes y de tintas.

En línea con el Programa de Restauración de Paisajes Forestales que realiza WWF España, Correos ha colaborado en 2015 en la recuperación y el restablecimiento de zonas dañadas por la actividad del hombre en el área denominada Soto de las Juntas en la desembocadura del río Manzanares en el Jarama, en el Parque Regional del Sureste, (Madrid). Se trata de una zona que soportó una antigua explotación minera durante un periodo de 30 años. El impacto de esta actividad no sólo ha afectado a la pérdida de masa vegetal y de suelos de gran valor productivo, sino al deterioro paisajístico y a la degradación del acuífero.

El proyecto ha consistido en restaurar la cubierta vegetal, mejorando la masa forestal con especies propias de los bosques de ribera de los ríos Jarama y Manzanares, evitando procesos erosivos y creando un corredor para la fauna de la zona.

En total se ha actuado en una superficie de 10 hectáreas en la que se ha abordado una plantación de 7.000 plantones de especies como el álamo blanco, fresno, taray, espino blanco, rosa y zarzamora.



Network Spain  
**WE SUPPORT**



## Gestión de residuos

Los sistemas de información que conforman el modelo de gestión medioambiental de Correos aportan también otros indicadores globales de eficiencia medioambiental, como la generación de residuos, las emisiones de CO<sub>2</sub>, el consumo de papel y de fungibles de oficina.

Estos indicadores se complementan con los datos de emisiones contaminantes obtenidos mediante la metodología CORINAIR (guía de referencia elaborada por la Agencia Europea de Medio Ambiente para el cálculo de emisiones de partículas NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub> de los vehículos de distribución). El sistema de gestión medioambiental de la compañía no sólo implica la medición y seguimiento pormenorizado de los impactos medioambientales de los centros certificados, sino también el control en toda la organización de aquellos aspectos con mayor impacto medioambiental como el consumo energético, las emisiones contaminantes, el consumo de agua y papel o la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos generados.

## Consumo directo de energía

Una de las líneas de actuación en el marco de la gestión medioambiental de Correos es la dirigida al ahorro y a la gestión eficiente de la energía.

Además de las medidas contempladas en el Plan director de eficiencia energética, se han sumado otras como la optimización de potencias contratadas, la aplicación del Plan 100 para la reducción del impacto y coste energético de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas o la convocatoria anual del "Premio al compromiso ambiental".

En 2015 se presentaron a este reconocimiento 50 centros de trabajo, un 8,7% más que el año

anterior, que en conjunto lograron reducir su consumo un 2,5%. Durante el ejercicio, la cantidad de energía 100% renovable con certificado de garantía de origen se incrementó hasta el 66% del consumo total.

## Compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>

Gracias a las medidas de eficiencia desarrolladas, la huella de carbono de los envíos de Correos es muy baja y se puede compensar con una reducida proporción de créditos de carbono, adquiridos en el mercado voluntario de emisiones, vinculados además a proyectos socialmente sostenibles.

La compensación de las emisiones generadas por los envíos "Paq 48" durante la Cumbre del clima de París se realizó mediante créditos asociados al proyecto de Argibem, para el uso de madera y residuos en lugar de combustibles fósiles, en varias empresas alfareras de la zona de Río de Janeiro (Brasil).

Igualmente, se adquirieron créditos de un proyecto de conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú), que aún la lucha contra el cambio climático y contra la pobreza, para compensar las emisiones generadas en el acto corporativo de reconocimiento a empleados. Esta jornada constituyó el primer evento neutro en carbono organizado por la empresa, al compensar todas las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por la organización (desplazamientos, iluminación, envío de invitaciones, etc.).

[Descargar documento adjunto](#)



Network Spain  
**WE SUPPORT**



---

## **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

Los programas corporativos de gestión medioambiental tratan de responder a los retos del sector, como la exigente normativa nacional e internacional sobre restricción al tráfico de vehículos en las ciudades, o el aumento de la demanda de información sobre el desempeño ambiental, por parte de ciudadanos e instituciones.

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad**

Las prioridades de la compañía en materia medioambiental, fijadas en el Plan de eficiencia y sostenibilidad 2014-2020, se centran en:

- Identificar, evaluar y gestionar los impactos en el entorno, para establecer medidas dirigidas a reducir las emisiones de CO2.
- Conseguir una mayor eficiencia energética.
- Gestionar más responsablemente los residuos.
- Desarrollar productos de menor impacto medioambiental.

### **Calculadora de huella de carbono**

Correos ha diseñado y desarrollado la Calculadora de huella de carbono a partir del análisis del ciclo de vida de sus productos. Esta calculadora permite medir las cargas ambientales asociadas a las actividades postales. Es decir, cuantifica el impacto que generan las fases de admisión, transporte, tratamiento y distribución de los envíos. De esta forma, se calcula la huella de carbono de cada envío, para informar a los clientes y ofrecerles alternativas de compensación para neutralizar las emisiones de su propia actividad. La Calculadora de huella de carbono ha recibido el World Mail Award 2015 a la mejor iniciativa de RSC del sector postal.

[Descargar documento adjunto](#)

