



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

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

INFORME DE PROGRESO

2017



Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Campo de las Naciones - Vía de Dublín, 7
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**
 Clientes
 Empleados
 Administración
 Comunidad
 Medio Ambiente
 Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Juan Manuel Serrano Quintana
Presidente Grupo Correos

Diciembre 2018

Después de dieciséis años de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, para CORREOS es una satisfacción renovar, un ejercicio más, nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de la publicación del Informe de Progreso, así como compartir nuestros avances en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En un contexto cada vez más globalizado y exigente, los 51.000 empleados y empleadas de CORREOS nos esforzamos cada día para ofrecer, de forma eficiente y eficaz, un servicio público de calidad, asequible y accesible en todo el territorio nacional.

Inmersos en el proceso transformación de la compañía, trabajamos para poder anticiparnos y responder a las demandas de nuestros grupos de interés y seguir favoreciendo al desarrollo económico y la cohesión social de manera sostenible.

Nos comprometemos con nuestros equipos priorizando el desarrollo profesional y la diversidad. Además hemos diseñado una nueva estrategia de responsabilidad corporativa basada en el impulso de tres pilares: el negocio y la innovación responsable, el compromiso con la comunidad y la gestión responsable.

CORREOS apoya el emprendimiento como la mejor forma de contribuir a la competitividad y el fortalecimiento del tejido empresarial español. A través de nuestro espacio *CorreosLabs* fomentamos la innovación tanto interna como externa, facilitando así la generación de nuevas oportunidades de negocio y la diversificación. Asimismo, contribuimos al éxito de las empresas dentro y fuera de nuestras fronteras y favorecemos el progreso económico en el ámbito rural.

Desde hace décadas, somos una de las empresas públicas más activas en la generación de alianzas con el tercer sector. Estoy convencido de que CORREOS ha de desempeñar un rol decisivo para que nuestro país avance en sus compromisos con la Agenda 2030 y la consecución de los ODS. Para ello, estamos desarrollando diversas iniciativas y proyectos que consolidarán la alineación de nuestra estrategia corporativa con los 17 Objetivos y nos ayudarán a priorizar aquéllos en los que nuestra contribución puede ser mayor.

Abogamos por un modelo corporativo sostenible y comprometido con los ODS. Es la única forma de seguir avanzando sin dejar a nadie atrás.

Atentamente,





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

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

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Campo de las Naciones - Vía de Dublín, 7

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.correos.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Juan Manuel Serrano Quintana

Persona de contacto

Elena Fernández Rodríguez; María Antonia Abanades Cuenca

Número total de empleados

51.205

Sector

Servicios profesionales (Correo y mensajería)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Logística y Distribución

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

956 - 4.780 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

Correos es una sociedad anónima estatal que se financia con sus ingresos y no recibe ayudas del Estado. La compensación recibida por el Servicio Postal Universal obedece a la carga financiera asumida para la prestación de este servicio en todo el territorio con unas condiciones de calidad, accesibilidad y a precios asequibles y uniformes, según la normativa postal.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Administración, Comunidad, Medio Ambiente, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

El análisis principalmente se ha basado en un proceso de reflexión tanto interno como externo que ha permitido identificar y priorizar las cuestiones con mayor impacto o importancia en el negocio y en nuestros grupos de interés. Asimismo, hemos realizado trabajos preparatorios del nuevo plan de responsabilidad corporativa, para el que la compañía hizo un estudio de los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad. Para ello se han revisado informaciones reflejadas en prensa y redes sociales y se

han llevado a cabo entrevistas y consultas a directivos y expertos internos, así como a representantes del accionista, clientes, empleados, asociaciones y entidades sectoriales, proveedores, prescriptores de consumo y otras empresas de los mercados en los que opera la compañía.

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?

Resultado del análisis de los asuntos críticos para cada grupo de interés y de los aspectos más importantes para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor impacto y/o relevancia para la compañía, que han sido clasificadas en veintidós temas relevantes.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la Web (www.correos.es), Intranet corporativa, página de la Red Española Pacto Mundial (www.pactomundial.org), portal de Global Compact (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 <http://www.pactomundial.org/globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599> <https://www.unglobalcompact.org/COPs/advanced/425>

11

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, competencia, transparencia, igualdad y no discriminación. En 2017, Correos adjudicó contratos por un importe neto de 457,6 millones de euros, que fueron ejecutados por 7.686 proveedores (363 de inversión y 7.323 de gasto).

¿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

De la evaluación conjunta de las materias críticas para

cada grupo de interés y de los aspectos más significativos para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor influencia para Correos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. es una sociedad anónima de capital enteramente público. Su accionista único es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública. El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasarán a denominarse: - Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. - Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P. - Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. - Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-legislacion_informacion_corporativa/sidioma=es_ES

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1349170529429/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, 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. Éstos 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 económica-financiera, de control de riesgos y auditoría interna.

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 Desarrollos Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

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 comercialización de estas tarjetas navideñas en todo el territorio nacional. Asimismo, Correos comercializa artículos de regalo de UNICEF en las oficinas postales y en el portal "Tu Correos". 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 pertenece al Consejo de Explotación Postal, ostentando la presidencia del Grupo PPS *Clearing User* y del de Integración de la Remuneración, así como la vicepresidencia del Grupo sobre la Sostenibilidad del Sistema de Pensiones de la UPU.

También es miembro de los Comités de Dirección del Foro para el desarrollo del Marketing Directo y del Grupo .post.

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 características técnicas y particulares se prima la incorporación de criterios sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral. De igual modo, los adjudicatarios de contratos deben conocer y aceptar los principios contenidos en el Código general de conducta de la compañía. El 66% de las contrataciones de 2017 incluyeron criterios de sostenibilidad medioambiental. 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



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:

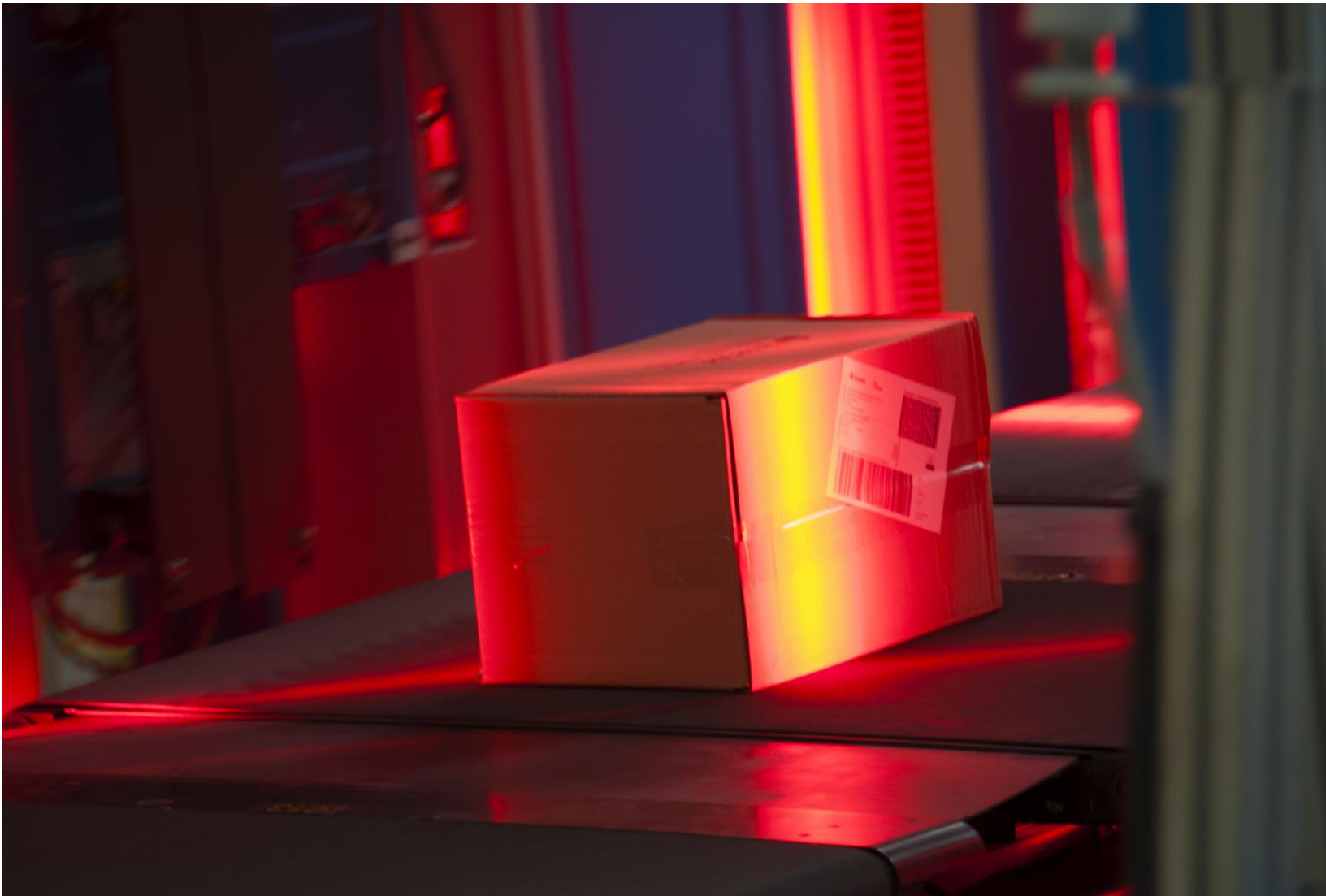
Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

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

DERECHOS HUMANOS



14

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

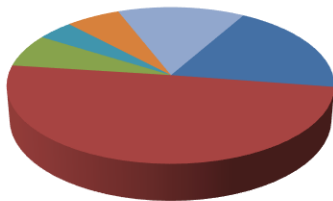
ANTICORRUPCIÓN



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 28
 Empleados: 73
 Proveedores: 10
 Accionistas: 0
 Administración: 6
 Comunidad: 9
 Medio ambiente: 21

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



6

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Accesibilidad de los productos y servicios

En la última década el comercio electrónico en España ha aumentado de media un 26%. En el conjunto del ejercicio 2017 se ha previsto que la facturación del sector sobrepasara los 30.000 millones de euros, lo que significa que en el último lustro el negocio *online* casi se ha triplicado. En este contexto, la distribución se ha convertido en un elemento diferencial en la experiencia de compra del consumidor *online* y, por extensión, del éxito de cualquier negocio en el entorno digital.

Apoyar la digitalización de las empresas

Uno de los desafíos de las pequeñas empresas es adaptarse a las nuevas tecnologías sin perder su seña de identidad. Correos ha desarrollado la plataforma de *e-commerce* "Comandia" como solución para que las compañías puedan vender sus productos por Internet de forma fácil, segura y fiable.

"Comandia" estrenó en 2017 nuevo diseño y una renovada propuesta comercial que incluye:

- "Crea tu tienda *online*". Facilita el diseño de la web de venta, asegurando la mejor experiencia de compra para el usuario.

- "Vende en marketplaces". Permite publicar y gestionar productos en las principales plataformas de venta *online*, nacionales e internacionales, desde una única plataforma, de manera cómoda y sencilla.

- "Crea tu App". Las empresas pueden crear y publicar la aplicación móvil de su negocio, sin necesidad de conocimientos técnicos, integrando el *m-commerce* (comercio a través del teléfono) en sus negocios y diversificando sus canales de venta. Mediante "Crea tu App" se han creado más de 700 apps para comercios *online*. Las soluciones "Comandia" son adecuadas para todo tipo de comercios, desde los más pequeños, que cuentan con el plan Free para comenzar a vender sin

ningún coste, hasta empresas de mayor tamaño que necesitan más funcionalidades y que cuentan para ello con los planes Basic y Premium, dependiendo de si su venta está orientada al ámbito nacional o internacional. Igualmente, la compañía promueve el comercio electrónico entre las pymes y emprendedores, a través de acuerdos específicos con productores para entregar sus productos (como la distribución nacional de castañas del Bierzo o de naranjas valencianas), así como con ayuntamientos, para dar acceso al canal *online* a los comercios locales, con soluciones personalizadas para sus negocios.

Encuestas de Satisfacción

La mayor implantación del nuevo modelo de atención, basado en la experiencia del cliente, y la incorporación de la voz del cliente a la gestión han contribuido a mejorar la valoración de Correos en los diversos estudios de recomendación.

Este nuevo modelo supone profundizar en la cultura de orientación al cliente, identificando las áreas de mejora y planificando las acciones formativas, comerciales y estratégicas necesarias. Además del estudio anual del índice de satisfacción, una de las metodologías empleadas por Correos para evaluar la experiencia de sus clientes es el Índice de Recomendación, que permite conocer en qué medida estarían dispuestos a recomendar a la compañía y sus servicios. En 2017, se incrementó en medio punto el índice de satisfacción hasta alcanzar un resultado global de 7,1 sobre 10.

Gestión de incidencias

La actividad de Correos en las redes sociales registró un aumento notable en el número de seguidores, gracias en gran medida al crecimiento de los perfiles en Instagram (68,7%) y YouTube (391,2%), así como en @CorreosAtiende (111,0%). Durante 2017, la comunidad de seguidores de Correos en redes sociales ha sido de 187.380.

Relación duradera con los clientes

En un entorno de rápido crecimiento de la demanda de productos *online* y del comercio internacional, Correos ha desarrollado diversas iniciativas para promover y facilitar el *e-commerce* entre las empresas españolas, aportando soluciones para todas las fases de su cadena de valor: desde la creación de tiendas web, hasta la gestión logística de los envíos y la entrega final al destinatario.

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.

La presencia de Correos en medios de comunicación durante 2017 se tradujo en 5.223 informaciones, de las que el 62% presentó un tono positivo, con un incremento notable de la notoriedad en radio y televisión. Respecto a la actividad en redes sociales, el número de seguidores de la compañía creció un 28%, gracias al buen comportamiento de todos los perfiles corporativos y, especialmente, en YouTube e Instagram. En Twitter, el perfil específico para la atención al cliente, @CorreosAtiende, se consolidó como punto de referencia para resolver consultas comerciales de forma inmediata y personal.

<https://www.instagram.com/correos/>

<https://twitter.com/correos>

<https://www.facebook.com/correos.es>

<https://www.youtube.com/user/CanalCorreos>

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.

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 (@CorreosAtiende se consolida como canal de referencia de atención al cliente en redes sociales).

A través de la web de Correos, se puede acceder a la oficina virtual 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, la información aduanera relativa a los envíos de importación y exportación, y los sistemas de franqueo, entre otras.

Gestión reclamaciones de clientes

Correos ofrece a sus clientes un asesoramiento comercial y una atención personalizada a través de diferentes canales, como las redes comercial, de postventa y de oficinas, la web corporativa, el canal telefónico o las redes sociales, con el objetivo de proporcionar un servicio con los mismos niveles de excelencia en todos los momentos de la relación con este grupo de interés.

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 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 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-contacto/sidioma=es_ES

Satisfacción del cliente

La mayor implantación del nuevo modelo de atención, basado en la experiencia del cliente, y la incorporación de la voz del cliente a la gestión contribuyen a mejorar la valoración de Correos en los diferentes estudios de recomendación.

Canales de Comunicación

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

Durante 2017, Correos asistió a diversos foros comerciales, al objeto de dar a conocer a particulares y empresas los diferentes productos y servicios ofertados para los mercados de paquetería, comercio electrónico o marketing directo. La compañía busca mejorar la experiencia de los clientes, con un trato personalizado, procesos más ágiles, menos papeles y una oferta de productos amplia e innovadora, cambiando no solo el portafolio de productos, sino la forma de hablar con los clientes. Este modelo está basado en un nuevo concepto de venta que vela por la atención y la comunicación con los clientes.

Premios

Correos fue incluida entre las diez marcas más relevantes en el mercado español, según el estudio "*Meaningful Brands*" de la empresa Havas Group.

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.

En 2017 esta evaluación se dirigió, además de a los clientes con contrato, también a los de sin contrato (principalmente, usuarios de la red de oficinas), así como a los destinatarios de los envíos. La compañía obtuvo un índice de recomendación neto de 17, 2 puntos, 6 por encima del resultado de 2016, entre los clientes con contrato. El resultado global mostró que la proporción de clientes "prescriptores" (aquellos cuya valoración está entre 9 y 10) de los servicios de Correos creció hasta el 35%.

Resultados encuestas de satisfacción clientes

El nuevo modelo de calidad de atención al cliente basado en la experiencia supone profundizar en la cultura de orientación al cliente, identificando las áreas de mejora y planificando las acciones formativas, comerciales y estratégicas necesarias.

La entrega es uno de los aspectos más relevantes para el desarrollo del comercio electrónico, por su importancia tanto para los vendedores como para los compradores. Por ello, los casilleros automatizados para la entrega de paquetería CityPaq, disponibles a cualquier hora y en lugares siempre próximos al cliente, ponen a su disposición la flexibilidad de horarios y localizaciones que requieren.

CityPaq ofrece la máxima conveniencia al destinatario, ya que le permite recibir envíos en el dispositivo de su elección y, desde 2017, también enviar y realizar devoluciones de compras *online*. Además, al evitar desplazamientos y múltiples intentos de entrega, se reduce la huella ambiental de los paquetes.

Al cierre de 2017 existían 3.110 terminales, localizados tanto en comunidades de vecinos como en centros empresariales, aparcamientos, gasolineras o estaciones de transporte público. Además, se añadieron otros emplazamientos como las principales cadenas de supermercados, mercados municipales o asociaciones.

En 2017, se registraron más de 90.000 clientes en la aplicación CityPaq y el número de envíos entregados a través de este servicio se multiplicó por cinco desde su implantación en 2016.

Gestión de incidencias

A través del canal específico en Twitter para la atención al cliente, @CorreosAtiende, se responden las dudas de los usuarios de forma inmediata, con un servicio personal y enfocado a sus necesidades específicas. En 2017 se consolidó como punto de referencia para resolver consultas comerciales de forma inmediata y personal. Con un total de 9.180 seguidores, experimentó un crecimiento del 111,0% respecto a 2016.

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, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

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 de Correos ofrece a los interesados información sobre la actividad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. Incluye datos, entre otros, de gestión económica y financiera, resultados de calidad alcanzados en la prestación del servicio postal universal e información corporativa y organizativa. Asimismo, se ponen a disposición de los ciudadanos diferentes canales de acceso, a través de los cuales puede realizar su solicitud de información pública en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187733890/sidioma=es_ES

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.

Este canal facilita la observancia de los objetivos del Código general de conducta de la compañía. A través de este canal, en 2017 se recibieron y analizaron 113 comunicaciones, 30 consultas y 10 denuncias, procediendo según lo establecido en su Reglamento de funcionamiento. https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187901767/sidioma=es_ES

Creación de Canal de Denuncias

La compañía tiene establecido un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder, entre otros medios, a través del correo electrónico transparencia.correos@correos.com, a fin de facilitar la observancia de los objetivos marcados en el Código general de conducta.

La comunicación también se puede enviar al Comité de cumplimiento por correo postal o cualquier otro medio que permita acusar recibo del envío efectuado, cumplimentando el modelo de denuncia que se adjunta a este procedimiento. Las direcciones de envío de comunicaciones al Comité de Cumplimiento son las siguientes:

- a) Por correo a la dirección postal: Portal de Transparencia de Correos Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación C/ Vía Dublín, 7 28070 Madrid.
- b) Correo electrónico dirigido a transparencia.correos@correos.com
- c) Presentación, de forma presencial, en el Registro General de la sede de Correos, situado en Vía Dublín, 7, 28070 Madrid, de lunes a jueves en horario de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 14:00 horas.

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187901767/sidioma=es_ES

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Correos cuenta con procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial.

La compañía posee los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones de información fijadas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, accesos a la información pública y buen gobierno. Para ello dispone de un portal de transparencia y de 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. Desde 2014 cuenta 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 sus empleados. El documento está disponible para su consulta por parte de todos los grupos de interés, internos y externos. El "Programa de prevención de riesgos penales" está adaptado a la Circular de la Fiscalía 1/2016 y a los requisitos del art. 31 bis 2 del Código Penal (derivados de la modificación introducida por la Ley Orgánica 1/2015).

Dispone además de un Comité de cumplimiento, órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar, con periodicidad semestral, al Consejo de Administración de Correos sobre los dictámenes que emite, por medio de la Comisión de Auditoría y Control.

Número de denuncias recibidas y resueltas

A través de esta canal, en 2017, se recibieron y analizaron 113 comunicaciones, 30 consultas y 10 denuncias, procediendo según lo establecido en su Reglamento de funcionamiento.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

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

Sistemas de Gestión de Calidad

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

En este contexto, Correos emplea la Liga de la Excelencia como herramienta para evaluar el

desempeño de las unidades operativas y permitirles conocer su contribución a la mejora de la calidad y al logro de los objetivos empresariales. Asimismo, aplica el sistema de mejora continua LEAN, dirigido a alcanzar la mayor eficiencia en los procesos y aportar el máximo valor a los clientes.

En 2017 se llevó a cabo una reingeniería de los procesos de atención al cliente mediante esta metodología, lo que también contribuyó a la mejora de la valoración empresarial en los diferentes estudios de satisfacción.

Adopción voluntaria de normas internacionales

Correos cuenta con 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.

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.

Encuestas de satisfacción a clientes

El índice de recomendación neto, que permite conocer en qué medida los clientes estarían dispuestos a recomendar a la compañía y sus servicios, amplió en 2017 su alcance, incorporando la opinión de los clientes sin contrato (fundamentalmente, usuarios de la red de oficinas), así como de los destinatarios de los envíos. La valoración de los servicios de paquetería experimentó un aumento de 10,4 puntos.

Gestión de las reclamaciones de clientes

Durante 2017, Correos registró un notable aumento de número de consultas recibidas, derivado del crecimiento de los volúmenes de paquetería. A pesar de ese incremento la compañía mejoró los tiempos de

respuesta en todos los canales de atención y, especialmente, en la resolución de quejas nacionales (-18%) y de importación (-50%).

La web www.correos.es, que cuenta con cerca de 263 millones de visitas anuales y 1,2 millones de usuarios registrados, también recibió cerca de un 8% más de peticiones de información, mientras que las consultas telefónicas aumentaron un 29%. Además, la web ha incorporado un *chatbot* (SARA), herramienta basada en tecnologías de inteligencia artificial, que permite al cliente resolver dudas sin abandonar la navegación web y almacenar las respuestas obtenidas, proporcionando una mejor experiencia.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La política de seguridad de la información de Correos prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad, al tiempo que evitar posibles riesgos para los clientes.

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.

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info_corporativa-politica_excelencia_sostenibilidad-responsabilidad_social/detalle_empresa-sidioma=es_ES

Política de Seguridad de la Información

Correos quiere fomentar una cultura de seguridad de la información en la empresa que permita ganar confianza frente a los clientes, proveedores, empleados, entre otros, y que, a su vez, ayude a eliminar o minimizar

riesgos en los procesos de negocio, mejorar la productividad y reducir el riesgo de sanciones.

De acuerdo a los retos operativos que plantea la nueva normativa sobre protección de datos personales, la compañía ha revisado los procesos referidos al ciclo de vida de los sistemas de información. Igualmente, ha potenciado internamente la cultura de la seguridad, adaptando la gestión de riesgos al puesto específico y nivel de responsabilidad de cada empleado, y ha ampliado la formación a todos los profesionales cuya actividad implica el tratamiento de información personal.

Protección y confidencialidad de datos

En Conecta, la Intranet corporativa, se encuentra un portal de Seguridad de la Información denominado "Aprende a proteger tus datos".

En el citado portal los empleados pueden consultar, entre otras informaciones: una Guía de Buenas Prácticas, un Decálogo de Seguridad de Usuarios, el Marco Normativo de Seguridad, Presentaciones Formativas, Recomendaciones para menores (AEPD), una Guía del Usuario, así como la Guía "Educando en Seguridad". Por otro lado, frente a los nuevos desafíos de la ciberseguridad, se han reforzado los procedimientos y recursos asignados para dar respuesta a este tipo de amenazas.

Formación en seguridad de la información

Correos cuenta con una cartera global de servicios para toda la cadena de valor del comercio electrónico, desde la oferta *online* de productos, la gestión de pedidos, los medios de pago o el marketing, hasta la distribución final.

La plataforma "Comandia" agrupa todas las soluciones

digitales para el *e-commerce*, destinadas a acompañar a las pequeñas empresas durante el proceso de digitalización de sus negocios. A través de sencillas herramientas, pueden crear tiendas *online* y/o acceder a los principales *marketplaces* mundiales, contando además con el servicio y la experiencia logística de Correos. Además, la compañía pone a su disposición recursos gratuitos de marketing y formación por medio de vídeos tutoriales, para ayudarles a incrementar su visibilidad en Internet.

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.

El comercio electrónico requiere contar con unas adecuadas herramientas tecnológicas, de marketing y de pago que garanticen la eficiencia, sencillez y seguridad de las ventas *online*.

Documento de Seguridad LOPD

En Correos se ha dado un paso más en el desarrollo de la política de Seguridad de la Información para adecuarse a los estándares internacionales, muestra del compromiso de la compañía para garantizar un uso seguro de la información por parte de todos.

En septiembre de 2018, en línea con la mejora continua y siguiendo el proceso de adecuación a los estándares internacionales sobre Seguridad de la Información, según la norma ISO 27001:2013, el presidente firmó la política en esta materia. Esta firma representa el compromiso de la Dirección con el tratamiento de la información de los empleados y clientes, tras la implantación del nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD).

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



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, a la vez de contribuir a la concienciación social.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos

Las principales medidas desarrolladas por Correos en esta materia están contenidas en el Plan general de sostenibilidad 2014-2020, que define las medidas, indicadores, mecanismos de gestión y objetivos para cada una de las tres líneas prioritarias de actuación identificadas: eficiencia energética, reducción de emisiones y gestión de residuos.

Con la implantación del Proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo, que monitoriza el estado de los equipamientos informáticos conectados en red, para conocer su consumo y aplicar políticas de ahorro energético (apagado/suspensión/hibernación). Con este programa se ha reducido un 42% el consumo energético de los equipos, desde su puesta en marcha en 2015.

Estrategia Climática

La compañía fue de las primeras empresas en incorporarse al "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente desde su creación en 2014. 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.

Asimismo, desde 2013, la compañía reporta

voluntariamente sus principales indicadores medioambientales a CDP (*Carbon Disclosure Project*),

organización internacional que elabora los índices de desempeño en la gestión del cambio climático,

evaluando el rendimiento y la divulgación de más de 5.600 empresas del mundo.

Sensibilización medioambiental

Correos promueve la adopción de prácticas sostenibles entre sus empleados mediante diferentes iniciativas de concienciación medioambiental.

Entre estas acciones destacan:

- La convocatoria anual del "Premio al compromiso ambiental" para identificar las mejores prácticas en movilidad y eficiencia energética en los edificios de la compañía.
- La difusión de la guía de ahorro y eficiencia energética y de recomendaciones a través de los canales de comunicación interna.
- La participación en la iniciativa "La hora del planeta", el mayor evento global en defensa del medio ambiente, promovido por WWF bajo el lema "El planeta primero. Que nadie te pare". Correos contribuyó mediante el apagado simbólico de sus instalaciones y la difusión a través de los canales de comunicación interna y externa.
- La formación en Auditorías Energéticas a los profesionales especializados de la compañía.

Incluir 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.

Asimismo, en los pliegos de características técnicas y particulares se prima la incorporación de criterios

sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral.

Formación

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

Durante 2017, se ha distribuido la guía de ahorro y eficiencia energética entre los empleados, así como una serie de recomendaciones, a través de los canales de comunicación interna, para promover la eficiencia energética.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Los objetivos ambientales alcanzados en 2017 en las tres acciones prioritarias de actuación identificadas incluyeron: la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión de residuos.

La monitorización y evaluación de estas medidas se apoyan en:

- La verificación anual de la metodología de cálculo de la huella de carbono, conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero".

- La participación en el proyecto EMMS de *International Post Corporation* para el seguimiento de las emisiones del sector postal y el intercambio de mejores prácticas para su reducción. La renovación de la inscripción en el "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono", del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

- El reporte voluntario de emisiones de gases de efecto invernadero a CDP, marco internacional de medición del

desempeño en gestión del cambio climático.

Consumo total de agua (m³/año)

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 2017, el consumo de agua de Correos ha sido de 312.516 m³ (este dato es calculado a partir del importe de facturación).

Iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos

Aunque la generación de residuos constituye uno de los menores impactos de la empresa, la actividad del elevado número de oficinas, edificios administrativos y centros logísticos que posee Correos hace necesario optimizar la gestión y reciclado de los residuos.

Durante 2017, se ha desarrollado un proyecto piloto en Zaragoza para la configuración de un modelo eficiente de gestión de los residuos de papel y cartón generados por las unidades de esa provincia, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado. El nuevo sistema desarrollado ha permitido, entre otros beneficios, mejorar la segregación y aumentar la proporción de éstos que son revalorizados para contribuir al ahorro de costes.

La compañía tiene previsto extender la experiencia a otras ciudades a partir de 2018. El modelo, centrado inicialmente en la segregación, concentración y recogida de papel por parte de un gestor autorizado, podrá además extenderse a otros tipos de residuos (cartón, palés, plástico de retractilado).

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Correos aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que fomente la riqueza que aporta la pluralidad de ideas, exigencias y perspectivas, como verdadera ventaja competitiva a largo plazo.

Políticas Internas de Gestión

Correos promueve la diversidad, especialmente en tres áreas de actuación: género, funcional y generacional:

- Diversidad de género. Correos es una empresa pionera y referente en la equiparación efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres. En 2017, el porcentaje de mujeres en la plantilla aumentó, manteniendo por segundo año consecutivo una situación prácticamente de paridad.

- Diversidad funcional. Integra en su plantilla de personas con discapacidad física o intelectual y colabora con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.

- Diversidad generacional. Conforme a los principios del Código del Observatorio Generación y Talento, que promueve una gestión de las personas basada en el respeto, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, con independencia de su edad.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

La compañía convoca anualmente reconocimientos a los empleados y sus buenas prácticas en diversos ámbitos de actuación, siendo uno de ellos la promoción de la diversidad.

Con esta categoría se pretende favorecer la inclusión y concienciación sobre la diversidad funcional, de género y generacional, así como el aprovechamiento

estratégico de la diversidad en beneficio de la innovación y la transformación del negocio. El equipo ganador en 2017 fue el integrado por empleados de la oficina principal de Marbella, con la iniciativa "Comparte experiencias". El proyecto consistía en fomentar un aprendizaje mutuo, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias entre los profesionales más veteranos y los más jóvenes.

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.

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 promoción de la salud y los nuevos modelos de formación en prevención.

Prevención de Riesgos Laborales

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

La regulación interna de Correos contiene medidas dirigidas a favorecer la conciliación laboral, ampliando en algunos casos lo contenido en la normativa vigente. El horario y sus turnos o el fomento de la formación *online* y el aprendizaje virtual contribuyen también a que los profesionales compatibilicen la jornada de trabajo con sus necesidades personales y familiares.

Correos siguió avanzando en la prevención de riesgos laborales mediante iniciativas dirigidas a abordar la protección de la salud de los empleados desde una perspectiva integral, que contemple todos los aspectos relacionados con su bienestar físico, psíquico y social. Las actuaciones en esta materia consisten en reconocimientos médicos preventivos, evaluación de riesgos en centros y ejecución de planes de emergencia, formación en seguridad y salud, información sobre buenos hábitos y medidas para mejorar la salud y planes de actuación en centros con elevada siniestralidad y absentismo. El programa Empresa saludable promueve, desde un enfoque multidisciplinar, aquellos hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de las personas. Como parte de esta iniciativa, se realizan campañas de concienciación durante el año, con diferentes temáticas.

Salud mejor y más accesible

La compañía contribuye a la salud laboral desde un enfoque integral, que contempla, no solo la disposición de un entorno de trabajo sano y seguro, sino también todos los aspectos relacionados con el bienestar físico, psíquico y social de sus personas.

Dentro del proyecto "Empresa saludable", Correos promueve hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de sus empleados, desde una perspectiva multidisciplinar. Como parte de esta iniciativa, en 2017 el programa de disminución de factores de riesgo cardiovascular probado con éxito en Alicante, se extendió a la provincia de Granada. Igualmente, se llevó a cabo un proyecto piloto en la sede central de Correos en Madrid para la detección precoz del cáncer de colon, coincidiendo con la realización de la campaña anual de reconocimientos médicos a empleados.

Otra de las acciones emprendidas fue la campaña sobre alimentación saludable, mediante infografías publicadas en la intranet corporativa y conferencias impartidas por expertos en nutrición, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de adoptar buenos hábitos de alimentación.

En este ámbito, los empleados y sus familiares cuentan también con el "canal de bienestar y salud", un servicio telefónico gratuito de información, orientación y asesoramiento médico, social, psicológico, jurídico y dietético, disponible las 24 horas, los 365 días del año. Además, el programa de bienestar emocional ofreció a los trabajadores, a través de talleres y conferencias, herramientas para el autoconocimiento, el manejo de las emociones, la motivación y la gestión positiva del cambio. Por último, se realizaron campañas de concienciación sobre seguridad vial o prevención de riesgos laborales ante condiciones climatológicas adversas.

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.

El compromiso de Correos con la seguridad y salud de sus trabajadores fue reconocido en 2017 con la renovación de su certificación como empresa saludable.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados

En el marco del programa "Empresa saludable", la compañía promueve hábitos saludables que contribuyen a mejorar la salud de las personas. "Conecta", la intranet corporativa, dispone de un apartado específico denominado "Hábitos saludables" en el que se facilitan desde recomendaciones para adquirir hábitos saludables, iniciativas y programas para proteger la salud hasta qué hacer para prevenir riesgos laborales. Entre los hábitos saludables se pueden encontrar consejos para realizar actividades físicas, llevar una dieta sana, información sobre la pirámide de la alimentación, el riesgo cardiovascular o sobre cómo

dejar de fumar, entre otros.

Correos apuesta por el bienestar físico y emocional de sus profesionales, promocionando la actividad física y la alimentación saludable, así como hábitos para estar en forma a nivel emocional (aumento de la felicidad y mayor compromiso e implicación).

Por otra parte, se han llevado a cabo campañas para disminuir el riesgo cardiovascular, para prevenir el cáncer de colon, así como las campañas de vacunación antigripal.

Finalmente, durante 2017, se han realizado 17.490 reconocimientos médicos preventivos, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales.

Igualdad de género

Como empresa pionera en la integración laboral femenina y compañía referente en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, Correos posee un compromiso explícito con la igualdad de género. Por otra parte, dispone de un Plan de igualdad y de un Protocolo contra el acoso sexual laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver los supuestos que pudieran originarse en este ámbito.

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.

Correos, como empresa pionera en la integración laboral femenina y compañía referente en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres,

posee un compromiso explícito con la igualdad de género. En 2017, por segundo año consecutivo, el número de mujeres superó al de hombres en la plantilla, alcanzando prácticamente una situación de paridad (49% hombres y 51% mujeres).

Medidas de Género

El Plan de Igualdad de Correos incluye un protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse. También contempla políticas específicas para la ayuda y protección de las víctimas de violencia de género, favoreciendo un tratamiento ágil y que garantice la confidencialidad, con medidas como la reducción de jornada y especial consideración de las faltas de asistencia de la víctima; la excedencia por violencia de género o la garantía de traslado laboral.

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, que se celebra el 25 de noviembre, la compañía se sumó a esta jornada de concienciación mediante la difusión del mensaje: "No permitas la violencia de género. Hay Salida", a través de diversos canales:

- En la web e intranet corporativas, que incorporaron un lazo morado como símbolo del compromiso frente a la violencia de género.
- En las oficinas de mayor afluencia, con la entrega de pulseras a clientes y empleados, en las que se destacaba el número de teléfono 016 al que pueden llamar las víctimas.
- En 12.200 carros de reparto, que recorrieron las calles de todo el país durante un mes, con la imagen de la campaña.
- En los perfiles en las redes sociales y canales de comunicación corporativos, con el desarrollo de la campaña de sensibilización #NOESNORMAL, dirigida a

los más jóvenes. Como parte de esta iniciativa, una infografía y un vídeo explicaban situaciones de violencia de género centradas en los adolescentes, para su concienciación desde la juventud.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación

Correos impulsa una oferta formativa dirigida a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados. El objetivo último es prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos, conforme al plan de transformación de la compañía.

Reconocimiento

Correos ha sido reconocida en el Informe variable D 2017 como una de las 25 principales empresas españolas en diversidad de género y es una de las empresas fundadoras del Observatorio de Generación y Talento, que promueve una gestión de las personas basada en el respeto, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, con independencia de su edad.

Regular la aceptación de regalos

La compañía prohíbe a todos sus administradores, directivos y empleados la realización de 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.

Código de Conducta

Como ya se ha citado, el Código General de Conducta

del Grupo Correos refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación empresarial y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados.

El Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de Correos en 2014 y ratificado por cada una de las empresas que forman el Grupo Correos, refleja los valores de referencia en su forma de trabajar y contiene los principios generales que rigen su actuación, que son de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo. El documento, disponible en la web y en la intranet corporativas, es revisado periódicamente a fin de incorporar los cambios necesarios para responder a los nuevos requerimientos internos y externos.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Integridad y Transparencia

En virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, las empresas del sector público publican desde diciembre de 2014, de forma periódica y actualizada, aquella información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia relacionada con el funcionamiento y control de su actividad pública.

En la web corporativa se ha creado un portal de transparencia, que ofrece información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo. El portal dispone además de diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos de la citada Ley 19/2013.

http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363187733890/sidioma=es_ES

Política de Regalos

En el apartado 8 del Código General de Conducta, se establece para todos los 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.

En concreto, se prohíben las siguientes:

- Dádivas, regalos, promesas, sobornos, atenciones excesivas o comisiones ocultas.
- También deben incluirse las donaciones políticas salvo que hubieran sido divulgadas y se cumpliera con lo establecido en la Ley y autorizadas por el Grupo Correos. Cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se estará a lo dispuesto en los procedimientos internos instaurados en la compañía y se intentará efectuarlos de alguna otra manera distinta al pago en metálico. En caso de que fuera imposible realizar el pago por otro medio, se deberá contar con la necesaria autorización de la persona competente. Tales pagos nunca podrán superar la cantidad de 2.500 euros ni consistir o encubrir cualquier tipo de dádiva, regalo o recompensa a terceros, incluidos los miembros de las Administraciones Públicas.

En relación con las posibles contribuciones de beneficencia o patrocinio de actividades, el Comité de Cumplimiento deberá evaluar las posibles aportaciones y analizarlas mediante un oportuno informe aconsejando o desaconsejando la actuación.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Correos cuenta con procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial.

Creación de Canal de Denuncias

La compañía tiene establecido un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder, entre otros medios, a través del correo electrónico transparencia.correos@correos.com, a fin de facilitar la observancia de los objetivos marcados en el Código general de conducta.

Evaluaciones de desempeño

La evaluación del desempeño permite una mayor efectividad en los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional, así como en la evaluación del rendimiento individual y su alineación con los objetivos corporativos, lo que se traduce en una mejora competitiva de la compañía.

Plan de Carreras

Correos prioriza la promoción interna para la cobertura de necesidades laborales. La evaluación es una herramienta para alinear los planes de promoción, formación y desarrollo profesional con los objetivos estratégicos de la compañía, ligando éstos a los objetivos individuales.

En 2017 se produjeron 2.133 promociones de empleados a diferentes puestos.

Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

En 2017 el sistema de evaluación de desempeño integraba a 1.598 profesionales, un 3,1% de la plantilla, incluyendo a la totalidad de los directivos, técnicos y mandos intermedios. Las mejoras más significativas implementadas en la herramienta comprendieron la incorporación de mayor información para los empleados sujetos a evaluación, especialmente sobre los conocimientos y habilidades necesarios para su puesto de trabajo, o la inclusión de un plan de formación para los responsables, para un mejor aprovechamiento del modelo.

Inserción de personas con discapacidad (LGD)

La compañía promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Con este fin, contrata la compra de bienes y servicios a 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 LGD

Correos aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que fomente la riqueza que aporta la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas, como verdadera ventaja competitiva a largo plazo. Por ello, promueve la diversidad, especialmente en tres áreas de actuación: género, funcional y generacional.

En cuanto a la diversidad funcional, Correos integra a personas con discapacidad física o intelectual en su plantilla, así como colabora con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral, a través de un trabajo normalizado y acorde con las capacidades de cada individuo. La compañía contrata bienes y servicios con entidades como la Fundación A la Par, la Asociación Catalana de Integración y Desarrollo Humano (ACIDH), Prodis o la Fundación Dales la Palabra, entre otras. Asimismo, participa en el Programa "Incorpora" de La Caixa, para la integración de personas con discapacidad y la realización de prácticas laborales.

Campaña de sensibilización

Correos, junto a otras empresas públicas, se sumó en 2017 a la campaña de sensibilización "XTUMIRADA", promovida por Down España. Así, las oficinas postales de 11 ciudades acogieron una exposición fotográfica

itinerante, con imágenes de cerca de 150 personas reconocidas, de distintos ámbitos profesionales, que intercambiaban sus ojos con los de personas con síndrome de Down. El cartel promocional de esta muestra también fue visible en 3.000 carros de reparto.

Por otra parte, se organizaron mercadillos solidarios en la sede central de la compañía a beneficio de fundaciones como A la Par, Prodis, Juan XXIII, Aprocor o la Asociación Khetpa para niños del Himalaya.

[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.

En 2017, ha donado 477 equipos informáticos a Organizaciones Solidarias, Fundaciones, Entidades sin Ánimo de Lucro, Asociaciones y Centros Educativos, que colaboran en ámbitos como la cooperación internacional, la integración de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social. A través de esta iniciativa se atiende a las peticiones recibidas para reutilizar los equipos informáticos que la empresa postal renueva periódicamente. A continuación, se lleva a cabo la distribución de los ordenadores entre las entidades que habían comunicado previamente su interés a la empresa postal. Además, mediante esta iniciativa se alarga la vida útil de los equipos, reduciendo el consumo de recursos, así como la cantidad de residuos generados.

[Descargar documento adjunto](#)

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.

Por tercer año consecutivo, en 2017, gracias a ser la adjudicataria del concurso que Correos convocó para la manipulación del libro anual para coleccionistas de sellos, la Fundación A la Par ha creado 50 nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad, y Correos reafirma así su confianza en este colectivo y en la organización con quien trabaja a través de distintos proyectos desde 1991. Esta obra contiene todos los sellos y hojas bloque emitidos a lo largo del año, además de su descripción histórica. Se trata de un trabajo de recopilación exhaustivo que adquieren y reciben anualmente más de 22.000 personas, entre abonados filatélicos e instituciones, así como por el público en general en las oficinas de Correos.

Además de los puestos de trabajo creados para este proyecto, la Fundación A la Par y Correos mantienen 65 puestos de trabajo gracias a la colaboración que sostienen desde hace más de 24 años. En la actualidad, 30 personas con discapacidad intelectual trabajan en el taller de sacas, realizando tareas como el lavado o reparación de sacas, mientras que otros 35 empleados preparan los envíos de los nuevos sellos destinados a los clientes abonados al servicio filatélico de Correos en el taller de filatelia.

[Descargar documento adjunto](#)

Reconocimiento

La colaboración de Correos en la campaña de sensibilización "XTUMIRADA" fue reconocida con el premio Trébol a la Solidaridad 2017 por Down España, destacando por la mejor contribución a la concienciación sobre el síndrome de Down.

Personas con discapacidad en la plantilla

A fin de favorecer y promover el empleo de este colectivo, Correos, además de contar en su plantilla con personas con discapacidad, contrata la compra de bienes y servicios a diferentes Fundaciones y Centros Especiales de Empleo, dedicados a formarles y darles trabajo.

Conciliación familiar y laboral

Correos favorece la conciliación familiar, personal y profesional, mediante acciones de formación y sensibilización, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de la plantilla, contemplan en muchos casos mejoras respecto a la legislación laboral vigente.

Política de RRHH

La regulación interna de Correos contiene medidas dirigidas a favorecer la conciliación laboral, ampliando en algunos casos lo contenido en la normativa vigente. El horario y sus turnos o el fomento de la formación *online* y el aprendizaje virtual contribuyen también a que los profesionales compatibilicen la jornada de trabajo con sus necesidades personales y familiares.

Durante 2017, el número total de bajas por nacimiento de hijos ha sido 387 (283 en las mujeres y 104 en los hombres). El 100% de los empleados y empleadas que se acogieron a un permiso por paternidad/maternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo a su finalización.

Política de Conciliación

Las medidas de conciliación contenidas en la regulación interna han facilitado que, por sexto 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.

Canales de Comunicación

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 "Conectad@s", reuniones, encuentros informales, acciones formativas,

notas internas, boletines y encuestas, programas de participación, etc.

Reconocimientos

En 2017 Correos ha recibido los siguientes reconocimientos:

- Por segundo año consecutivo, Correos ha sido "la empresa logística más atractiva para trabajar en España", según la consultora Randstad.
- Nuevamente, Correos ha sido incluida entre las TOP30 empresas en España con mejores prácticas en diversidad, según el Informe VariableD de la consultora Intrama.

Buen ambiente laboral

Con una plantilla de más de 51.000 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.

Reuniones de equipo

Uno de los principales ejes en materia de personal de la compañía es favorecer la comunicación entre el equipo directivo y las distintas líneas de la organización.

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.

Por otra parte, en el ámbito de la gestión del conocimiento y del cambio cultural, se ha puesto en marcha el proyecto "Comparte", cuyo objetivo es la implantación de espacios de trabajo colaborativos virtuales. Para ello se han creado comunidades con miembros de las siete zonas territoriales de Correos, promoviendo la transformación del modelo de trabajo hacia un esquema abierto y compartido y favoreciendo el trabajo en equipo.

Canales de Comunicación

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

En 2017, Correos potenció una notable mejora en sus canales de comunicación interna, utilizando el canal más efectivo y adecuado a cada mensaje, campaña y público objetivo. Las herramientas de comunicación interna disponibles para los empleados de Correos incluyen:

- La intranet/extranet "Conecta".
- Notas internas informativas.
- Encuentros de grupos de empleados con el Presidente.

- Boletín informativo mensual de recursos humanos.
- Entrevistas de profesionales de diferentes colectivos en el espacio digital “¿Quién es quién?”.
- Revista “Conectad@s” para empleados.
- Encuestas de opinión.
- Correos electrónicos masivos.
- Noticias en nóminas y encartes de campañas.
- Talleres de trabajo.
- Visitas a centros.
- Envío de SMS.
- Envío de cartas personalizadas.

La intranet corporativa, "Conecta", publicó 252 noticias de empresa nacionales y 249 zonales o de carácter local, que también se difundieron en los tableros de anuncios de todos los centros operativos de las siete zonas en las que se estructura la compañía. Asimismo, se divulgaron más de 50 vídeos sobre diversas temáticas internas o externas de interés para los empleados.

Acción Social

Los programas de responsabilidad corporativa desarrollados por Correos contribuyen desde hace más de tres décadas al progreso y la cohesión social. Los fines a los que se orientan favorecen, además, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas y que la compañía ha incorporado a su gestión, a medio y largo plazo, de la responsabilidad corporativa.

En 2017 los profesionales y sus familias disfrutaron de 12.457 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios o educación infantil, atención a hijos con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispone además de anticipos y préstamos sin interés. Asimismo, se ha mejorado la oferta de pólizas de seguros de vida y accidentes en condiciones ventajosas para los empleados. Igualmente, la compañía ha ampliado la oferta de su plataforma web de

promociones y descuentos sobre diversos productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo. A finales de 2017 esta plataforma contaba con más de 28.000 trabajadores registrados.

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.

[Descargar documento adjunto](#)

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Correos cuenta con un programa de acción social que contribuye a promover el bienestar sociolaboral de sus profesionales y facilitar la conciliación personal.

Prevención de Riesgos Laborales

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.

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.

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 de este colectivo de empleados. 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.

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.

Al objeto de facilitar la conciliación familiar, laboral y personal, Correos contempla diversas actuaciones que, en algunos supuestos, amplían lo contenido en la normativa vigente. Entre ellas:

- El incremento de la reducción de jornada por lactancia de nueve a doce meses y de su disfrute de media hora a una hora.
- 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.
- La excedencia por cuidados familiares de tres años en lugar de dos.
- 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 de consanguinidad o afinidad por enfermedad muy grave.
- La baja paternal de hasta diez días naturales.

- La excedencia voluntaria por interés particular sin límite máximo de años.

Salud mejor y más accesible

El pilar fundamental de una buena gestión de la prevención de riesgos laborales es la integración de un modelo de cultura preventiva en todos los niveles de la organización, mediante la información, formación y capacitación permanente de sus profesionales.

Generar oportunidades para jóvenes con talento

Correos dispone de un programa de becarios, denominado Jóvenes talentos, que permite que los estudiantes universitarios puedan complementar sus conocimientos académicos con una experiencia práctica en el ámbito empresarial, facilitando así la adquisición de competencias esenciales para su empleabilidad.

Programa de becarios

Jóvenes talentos es el programa de becarios de la compañía, que permite que los estudiantes universitarios puedan complementar sus conocimientos académicos con una experiencia práctica en el ámbito empresarial, favoreciendo así la adquisición de competencias esenciales para su empleabilidad.

En 2017 este programa formativo y de atracción del talento joven se amplió a todas las zonas territoriales de la compañía, incorporando a un total de 77 estudiantes procedentes de diferentes universidades y escuelas de negocio así como de la Fundación SEPI-Correos. Además en este ejercicio, esta convocatoria se amplió a alumnos de diversas nacionalidades.

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363198409194/sidioma=es_ES

Desarrollo profesional

Correos apuesta por la promoción interna y el desarrollo profesional como forma de impulsar la retención del talento interno.

Durante 2017, la compañía realizó un concurso de méritos para la desprovisionalización de 1.564 puestos de jefatura de equipo, cuya culminación está prevista en 2018. También se ha puesto en marcha una nueva aplicación de gestión curricular, denominada eTalent, para mejorar el acceso de los candidatos internos a los procesos de selección de la empresa. Por otro lado, 687 personas participaron en el programa de acogida y seguimiento, destinado a formar a aquellos profesionales que se incorporan o cambian de puesto de trabajo dentro de la compañía. Esta iniciativa permite acompañarles en sus primeros meses de adaptación y atender sus necesidades de desarrollo.

Gestión del talento

El objetivo del programa de gestión de talento de Correos es aunar las necesidades del negocio con las de los profesionales, identificando a aquellas personas con capacidad y potencial para ocupar posiciones clave en la compañía, así como definiendo acciones de desarrollo y crecimiento individual.

Este modelo de movilización del talento interno se articula a través del Programa "Clic", que en 2017 incorporó a un segundo colectivo de 115 empleados, tras su puesta en marcha en 2016. Durante el ejercicio los participantes desarrollaron diversas dinámicas para evaluar sus áreas de mejora personal, elaborándose un plan de desarrollo consensuado con cada uno de ellos, dirigido a potenciar su perfil con acciones en su puesto de trabajo.

Medición del talento

A fin de compartir mejores prácticas en el ámbito empresarial, Correos participó en el grupo de trabajo del Centro Avanzado para el Desarrollo de métricas de Talento Organizacional (CAMTO), con el objetivo de diseñar estándares de medición del talento organizativo, utilizando Big Data y análisis predictivo de datos.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

El objetivo de los programas formativos de Correos es responder a las necesidades estratégicas del negocio, capacitando a los empleados para una mayor digitalización e innovación, así como para comercializar nuevos productos adaptados a las demandas del mercado. A la vez, se pretende incrementar la cualificación del trabajador tanto para su propio desarrollo profesional como el personal. Además, la formación es primordial para prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos, conforme al plan de transformación de la compañía.

Código de Conducta

Como ya se ha citado, el Código General de Conducta del Grupo Correos refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación empresarial y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados.

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

Entre los objetivos que se persiguen, se encuentra el de reducir el riesgo asociado a la actividad y operativa diaria, preservando la calidad del servicio prestado.

[Descargar documento adjunto](#)

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.

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 promoción de la salud y los nuevos modelos de formación en prevención.

Durante 2017, se han elaborado 631 estudios técnicos generales y 81 específicos sobre riesgos en centros, 765 planes de emergencia, así como la ejecución de 25 evaluaciones de riesgos por potencial exposición a atmósferas explosivas y 21 de equipos de trabajo.

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.

https://www.correos.es/ss/Satellite/site/info_corporativa-politica_excelencia_sostenibilidad-responsabilidad_social/detalle_empresa-sidioma=es_ES

Prevención de Riesgos Laborales

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.

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. Durante 2017, más de 48.562 participantes han recibido formación específica en prevención con un total de 166.524 horas lectivas. Además, se han entregado 64.842 fichas de seguridad y salud a 26.258 empleados, con información sobre riesgos, prevención y medidas ante situaciones de

emergencia, individualizadas por puesto y centro de trabajo.

Reuniones de equipo

Uno de los principales ejes en materia de personal de la compañía es favorecer la comunicación entre el equipo directivo y las distintas líneas de la organización.

A fin de facilitar internamente la comunicación bidireccional, se organizan reuniones periódicas con responsables de los diferentes departamentos; así como el envío de correos electrónicos, entre otros canales, se utiliza como medio para comunicar y recibir las aportaciones de los empleados.

Canales de Comunicación

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

Formación

Correos impulsa una oferta formativa dirigida a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados. El objetivo último es prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos, conforme al plan de transformación de la compañía.

En 2017, Correos realizó 366 acciones formativas, incrementando el número de participantes un 18%, hasta un total de 256.106. El 54,6% fueron mujeres y el ratio de horas impartidas por empleado se situó en 29,4. Por otro lado, dentro de los programas de formación orientados a la transformación digital destacaron: - El proyecto "Soy digital", con más de 8.000 participantes. - Los cursos "La diversificación en Correos" y "Transformando con innovación", este último realizado con técnicas de "gamificación", a través de la aplicación móvil CorreosPLAY. - La "Gestión segura de la información" con más de 15.000 participantes. Asimismo, con objeto de potenciar nuevas vías de aprendizaje, se puso en marcha un programa de conferencias sobre distintas materias de interés, en el

que participaron 420 empleados y que, mediante su grabación en vídeo, se hicieron extensibles al resto de trabajadores a través del Campus virtual, así como de la Intranet y redes sociales corporativas. Por último, se firmaron convenios para el desarrollo de programas de cooperación educativa con la Universidad de Valencia, la Universidad Politécnica de Barcelona, HTL Escuela de Empresa Online y MasterD.

Informe de Gobierno Corporativo

Como empresa de carácter público busca satisfacer las demandas de sus clientes con eficiencia y profesionalidad, así como con los más altos estándares de calidad. Por ello, todas sus actuaciones se rigen por un modo de proceder íntegro, responsable, con mayores exigencias de control y de credibilidad.

La Sociedad Estatal elabora su Informe de gobierno corporativo conforme a los principios recogidos en el Real Decreto 1373/2009. Estos principios comprenden la integración del sector público empresarial en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de sus singularidades, la adopción de un modelo de gestión basado en la promoción de la eficiencia, mediante la fijación de estándares de buenas prácticas y códigos de conducta, y la aplicación del principio general de transparencia en la gestión de las empresas públicas.

Evaluación anual de la formación

Correos apuesta por un modelo de aprendizaje 70:20:10, combinado con las diferentes modalidades formativas (presencial, en el puesto de trabajo y online), para una mejor accesibilidad al conocimiento de todos los profesionales, con independencia de su lugar de trabajo.

Durante 2017 se registraron 17.462 inscripciones a las acciones de formación continua en la plataforma de e-learning Campus virtual, así como 57.874 visualizaciones de contenidos de aprendizaje informal de libre acceso para todos los empleados. En total, se desarrollaron más de un millón y medio de horas lectivas, el 76% de ellas online, impartidas en su mayoría por más de 1.100 formadores internos, potenciando el uso de novedosas herramientas de aprendizaje. La satisfacción de los alumnos se

incrementó, otorgando a la formación recibida una puntuación global de 8,5 sobre 10.

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 2017 se ha reforzado la capacitación en competencias comerciales, medioambientales, digitales, de trabajo en equipo y liderazgo y de adaptación a las nuevas normativas a través de ámbitos formativos especializados. Así, se promovió la Escuela de productos, espacio de autoaprendizaje sobre la oferta comercial de Correos, en el que participan más de 15.000 empleados. Las principales acciones formativas impartidas en la Escuela Comercial se focalizaron en nuevos productos y habilidades de negociación. Estas acciones contribuyeron a mejorar la satisfacción de nuestros clientes, con un incremento de más de 10 puntos en el índice de recomendación de los gestores comerciales.

La compañía también potenció la Escuela de Liderazgo, a través del proyecto "4 pasos para liderar", que facilitó herramientas prácticas a 2.502 responsables de equipos para mejorar su gestión.

Los profesionales de la red de oficinas, por su parte, recibieron formación sobre el nuevo modelo de atención Tu Correos y su oferta de productos específica.

Además, se inició un programa para personal temporal de nueva contratación, en los puestos de atención al cliente en oficinas que, mediante vídeos tutoriales, ofrecía información sobre los procesos del puesto a desempeñar, mejorando su adaptación.

Horas de formación anuales por empleado

Durante 2017, los asistentes a acciones formativas aumentaron un 18%. El porcentaje de mujeres fue un 54,6 y el de hombres un 45,4. El ratio de horas impartidas por empleado dentro del colectivo de las mujeres fue de 27,0 y 28,3 correspondió a los hombres.

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.

Comunicación Interna

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

La compañía fomenta la participación de sus empleados en la mejora continua mediante la convocatoria anual de diversos programas de reconocimiento como el "Premio nacional a la excelencia", el "Premio al compromiso ambiental", el "Premio Artemisa" a la mejor gestión comercial y el "Premio Atenea" a las personas y sus mejores prácticas.

Intranet

La transformación empresarial está estrechamente ligada a la digitalización, promovida no solo a través de la formación sino también de la comunicación interna, herramienta esencial para estimular la implicación personal y la proactividad que requieren los nuevos retos del mercado.

Una herramienta esencial para la transformación empresarial es la comunicación interna, que fomenta la implicación personal, el trabajo en equipo y la proactividad que requieren los nuevos retos del mercado.

Correos potencia la utilización y mejora continua de los diferentes canales de comunicación interna, para poder ofrecer a los empleados la información de mayor interés en cada momento a través del canal más efectivo, cómodo y accesible. Desde 2016 se universalizó el acceso a la intranet corporativa,

“Conecta”, habilitando el acceso desde fuera de la red de Correos (extranet). Así los empleados pueden acceder al portal y a sus contenidos en cualquier lugar y desde todo tipo de dispositivos (ordenador, tableta o smartphone), ajenos o no a la compañía. De este modo, los cerca de 37.000 profesionales que no trabajan con equipos informáticos y/o cuya actividad se desarrolla en movilidad, como los empleados de reparto o de centros de tratamiento, pueden encontrar información, documentos de interés, novedades, ventajas para su trabajo diario y su vida personal y laboral, así como opinar sobre los contenidos y valorarlos como el resto de trabajadores.

Canales de Comunicación

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

Reuniones de equipo

Uno de los principales ejes en materia de personal de la compañía es favorecer la comunicación entre el equipo directivo y las distintas líneas de la organización.

Para ello, 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.

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. Correos dispone de un programa de gestión de talento a fin de aunar las necesidades del negocio con las de los profesionales, identificando a

aquellas personas con capacidad y potencial para ocupar posiciones clave en la compañía, así como definiendo acciones de desarrollo y crecimiento individual.

Gestión del talento

Correos apuesta por el talento dentro y fuera de la organización, siendo uno de los principales ejes de su política de capital humano, atraer, desarrollar y retener el talento para que la compañía pueda cumplir con sus objetivos estratégicos.

Durante 2017, también se han hecho importantes avances en la implantación de un modelo de gestión para promover y potenciar la cultura de la innovación en la empresa, de hacer aflorar el talento y el emprendimiento interno, implementando canales y herramientas que faciliten la generación y promoción de nuevas ideas disruptivas. Desde hace años, la compañía cuenta con un programa de intraemprendimiento, en el que profesionales de distintas áreas de actividad y zonas geográficas participan en proyectos transversales de creatividad y transformación digital, integrando "Equipos de Innovación". Sus objetivos fundamentales son:

- Colaborar para la definición y el desarrollo de nuevos modelos de negocio.
- Identificar fuentes de financiación de los nuevos proyectos de innovación.
- Establecer relaciones con el entorno emprendedor, con una orientación de "innovación abierta".

Desarrollo profesional

Correos cuenta con una política de oportunidades de carrera que prima la cobertura de puestos mediante promoción interna.

El pasado ejercicio, fueron promocionados un total de 2.133 candidatos. De esta cifra, 1.527 empleados se incorporaron a través del programa de sustitutos, que identifica y forma a profesionales de puestos base para desempeñar provisionalmente funciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística.

Asimismo, se realizaron tres nuevas convocatorias del concurso de traslados para atender las expectativas de movilidad territorial o geográfica de aquellos empleados ubicados en puestos en oficinas, unidades de distribución y centros de tratamiento. Las tres adjudicaciones realizadas permitieron la movilidad y promoción horizontal de 2.233 personas.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Los interesados en participar en los procedimientos de contratación de la compañía 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

La actividad contractual de la compañía está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación.

Difusión del Código de Conducta 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](#)

Por la naturaleza de las actividades que desarrolla la compañía, colabora con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro.

En 2017, Correos adjudicó contratos por un importe neto de 457,6 millones de euros, que fueron ejecutados por 7.686 proveedores (363 de inversión y 7.323 de gasto). El 99% de estos contratos se efectuaron con proveedores de ámbito nacional.

[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.

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. La compañía publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en su Perfil de contratante, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso.

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.

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.
- Las Instrucciones internas de contratación. - La Directiva 2014/24/UE. - La Directiva 2014/25/UE.

Canal de Denuncias

La compañía tiene establecido un canal de comunicación y denuncia, al que se puede acceder, entre otros medios, a través del correo electrónico transparencia.correos@correos.com, a fin de facilitar la observancia de los objetivos marcados en el Código general de conducta.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



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. Esto supone que todas las actividades postales están abiertas a la competencia, aunque algunos segmentos de este mercado ya estaban liberalizados desde hace décadas, a diferencia de otros países europeos.

En virtud de esta misma ley, Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal por un periodo de 15 años, desde su entrada en vigor. Para ello, la normativa regula las condiciones de prestación exigibles al operador designado, así como los mecanismos de financiación de dichas obligaciones de servicio público, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

La compañía es una sociedad anónima estatal que se financia con sus ingresos y no recibe ayudas del Estado. La compensación recibida por el Servicio Postal Universal obedece a la carga financiera asumida para la prestación de este servicio en todo el territorio con unas condiciones de calidad, accesibilidad y a precios asequibles y uniformes, según la normativa postal. Dicha normativa establece los requerimientos sobre calidad de la entrega de los productos que integran el Servicio Postal Universal, fijando como objetivo, para la carta ordinaria, la distribución en 3 días (D+3) del 93% de los envíos y en 5 días (D+5) del 99%.

En 2017 Correos ha entregado el 92,8% de las cartas en D+3 y el 98,1% en D+5. Dado que el resultado lleva implícito un margen de error estadístico, se considera como resultado obtenido, a efectos del cálculo del cumplimiento, el límite superior del intervalo de confianza, según fija el reglamento postal.

Código de Conducta

Como ya se ha citado, el Código General de Conducta del Grupo Correos refleja los valores de referencia y los principios generales que rigen la actuación empresarial y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Política de Regalos

En el apartado 8 del Código General de Conducta, se establece para todos los 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.

En concreto, se prohíben las siguientes:

- Dádivas, regalos, promesas, sobornos, atenciones excesivas o comisiones ocultas.
- También deben incluirse las donaciones políticas salvo que hubieran sido divulgadas y se cumpliera con lo establecido en la Ley y autorizadas por el Grupo Correos.

[Descargar documento adjunto](#)

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.

Por su parte, las Administraciones Públicas han intensificado el uso de las comunicaciones digitales tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre,

del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las personas jurídicas a usar medios digitales y el derecho de los ciudadanos a recibir notificaciones electrónicas y realizar trámites a través de la red. Esta adopción tecnológica acelerada está generando también oportunidades de negocio para Correos en la prestación de servicios digitales para empresas, particulares y Administraciones, como parte de su estrategia de diversificación.

Según se recogen en sus Estatutos, la compañía tiene como objeto social la realización, entre otras, de las siguientes actividades:

- La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable. - La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.

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.

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.

Además, Correos, entre los servicios que presta, está la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirigen a los órganos de las

Administraciones Públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable, así como otros que puedan encomendarle. Asimismo, ante el rápido desarrollo de las comunicaciones digitales, ciudadanos, empresas y Administraciones aumentan su demanda de servicios de gestión y autenticación de identidades en el entorno *online*, buzones electrónicos seguros o soluciones de salud digital (e-health), para la ejecución de trámites públicos o privados.

Correos, que actualmente es prestador de este tipo de servicios de confianza en el entorno físico (comunicaciones fehacientes, notificaciones, etc.), está capacitado para desempeñar ese papel en el entorno digital con la misma fiabilidad y eficiencia. Para ello, dispone de un portafolio de soluciones digitales, conforme a la normativa eIDAS de servicios electrónicos de confianza, y de una red de oficinas de amplia capilaridad para realizar, con la máxima seguridad, la identificación personal necesaria en algunas transacciones digitales o prestar servicios de la Administración.

Adaptación al negocio

La evolución de la demanda de servicios postales y la exigencia de una mayor eficiencia en su prestación han motivado una progresiva adecuación de los niveles de empleo de Correos a la actividad, asegurando en todo caso el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su condición de prestador del Servicio Postal Universal.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Ley 39/2015 sobre entrega de notificaciones, que estableció la necesidad de realizar un segundo intento de entrega vespertina y con al menos 3 horas de diferencia respecto al primero, exigió una adecuación de la red de distribución. Para ello se reforzó la plantilla y se implantó un nuevo turno de reparto por la tarde que, partiendo de las unidades de reparto ordinario, permitiera abarcar todo el territorio nacional, conforme a los nuevos requerimientos legales. Así, la prestación del servicio de entrega de notificaciones supuso la contratación a tiempo parcial de 2.268 efectivos, esencialmente en puestos de distribución.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

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, deporte y cultura, entre otras.

Filatelía con valores

La compañía también fomenta la difusión de valores y la concienciación social a través de la temática de los sellos.

Las emisiones filatélicas de 2017 incluyeron:

- La conmemoración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo.
- El Servicio Aéreo Humanitario de las Naciones Unidas, como parte del Programa Mundial de Alimentos.
- El 70º Aniversario de UNICEF.
- El Día Nacional de las Lenguas de Signos Españolas, dentro de la serie filatélica "Valores cívicos", cuyos sellos incluían palabras escritas en lenguas de signos.

[Descargar documento adjunto](#)

Cultura y deporte

Correos considera que la cultura, el arte y el fomento de los valores representados por el deporte constituyen también un canal idóneo para promover la sensibilización, la solidaridad y la inclusión social.

El programa "Correos con el Arte" apoya a artistas locales, cediéndoles espacios en las oficinas para exponer sus obras, que pueden ser así disfrutadas por los ciudadanos que las visitan cada día.

En 2017, se organizaron muestras de pintura, escultura y fotografía en Madrid, León, Ronda, Murcia y Fuengirola, entre otras ciudades. Asimismo, la exposición de escultura "Pedro García & adELA, Pliegues", organizada en la oficina principal de Cibeles en Madrid a beneficio de la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA), contribuyó también a la divulgación y concienciación sobre esta enfermedad.

Por otra parte, en 2017 la compañía renovó sus compromisos con los valores del esfuerzo, el trabajo en equipo y la disciplina representados por el deporte español a través de:

- Las selecciones masculina y femenina de balonmano, a las que apoya desde 2014.
- El Equipo Olímpico Español (programa ADO y ADOP)) para la preparación de los deportistas con motivo de los Juegos olímpicos de Tokio 2020.
- Patrocinador principal de la Expedición Dhaulagiri del alpinista Carlos Soria, para conseguir el reto de ser el primer deportista octogenario en lograr escalar las 14 montañas más altas de la Tierra, de las que ya ha alcanzado 12.

[Descargar documento adjunto](#)

Voluntariado corporativo

"Correos Solidaridad" es el programa de voluntariado corporativo nacido en 2014. Combina la colaboración de los profesionales de Correos, que generosamente ofrecen su tiempo y esfuerzo, con los recursos y coordinación que proporciona la compañía, de acuerdo a su tradición solidaria. Esta sinergia permite potenciar aún más los beneficios aportados a la sociedad.

En el marco de este programa, durante 2017, voluntarios de todas las provincias, integrados en los "Equipos Solidaridad", participaron en diversas iniciativas con las que respaldaron los proyectos de diversas ONG y otras entidades del tercer sector.

Entre las actividades en las que han colaborado los voluntarios de la compañía cabe destacar:

- Las fiestas de "Correos reparte sonrisas" junto a la ONG Payasos sin Fronteras.
- La plantación de árboles en los Bosques de Correos.
- La carrera contra el hambre, promovida por Acción contra el Hambre.
- El evento deportivo y solidario Trail Walker, organizado por Oxfam Intermon. Asimismo, los empleados participaron en la recogida de juguetes para esta ONG en las oficinas postales de Zaragoza capital.
- La gran recogida de alimentos de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- La semana internacional del voluntariado (Give & Gain Day 2017).
- El evento celebrado por la Asociación de Padres San Vicente de Paúl (Málaga).

[Descargar documento adjunto](#)

Compromiso con la infancia

Correos colabora con diferentes Asociaciones y Fundaciones a fin de contribuir a la consecución de diversos proyectos cuyo objetivo es desarrollar oportunidades en los ámbitos de la educación, la salud y la protección para la infancia en situaciones de especial dificultad.

Entre los proyectos en los que Correos colabora se encuentran:

- "Correos reparte sonrisas" cuyo fin es mejorar la calidad de vida de los niños hospitalizados o en situación de vulnerabilidad, a través de la "risoterapia". Durante 2017, se celebraron 20 fiestas en 4 hospitales, 14 centros de educación especial y 2 centros penitenciarios, con más de 1.500 beneficiarios.
- La puesta en marcha de la Unidad de Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil, en el Hospital de La Paz (Madrid). Este centro permitirá la mejora de los tratamientos actuales y el desarrollo de terapias

innovadoras y más adaptadas a cada paciente. Correos contribuyó a este proyecto a través de la venta en oficinas de cajas y sobres personalizados con emoticonos de Emoji®.

- Campaña "Llena sus mochilas de ilusión" de Mensajeros de la Paz. Mediante la comercialización en oficinas de más de 60.000 marca-páginas solidarios con poemas infantiles de Gloria Fuertes, se colaboró a que los niños, cuyas familias atraviesan dificultades económicas, puedan comenzar sus estudios con el material escolar necesario.

- Respaldo diversos proyectos de defensa y protección de los derechos de la infancia que lleva a cabo UNICEF, mediante la venta en las oficinas y tienda *online* Tu Correos de cerca de 95.000 artículos solidarios.

- Campaña "Un juguete, una ilusión", que proporciona juguetes a niños sin recursos de 21 países de América Latina, África y Oriente Próximo y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios. Para ello, se comercializaron 61.000 bolígrafos y cuadernos solidarios en la red de oficinas postales.

- Apoyo a los programas desarrollados por Cruz Roja Española, a través de la venta en oficinas de 1,5 millones de participaciones de lotería del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro.

- Difusión de las actividades desarrolladas por la ONG Aldeas Infantiles para la integración social y familiar de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de la cesión de espacios en las oficinas para dar a conocer su labor.

[Descargar documento adjunto](#)

Campaña de Navidad

Como en años anteriores, durante la época navideña, Correos instaló cerca de 1.000 buzones especiales en oficinas de todo el país para que los más pequeños depositaran su carta a los Reyes Magos.

Además, los voluntarios de los "Equipos Solidaridad" visitaron a los niños ingresados en los hospitales, los que residen en centros de acogida, así como a Asociaciones de atención a la discapacidad, trasladando

sus misivas al Cartero Real y llevándoles obsequios.

Más de 500 voluntarios y 150 vehículos de la compañía participaron también en las cabalgatas y desfiles de diferentes localidades.

Por segundo año, el "Departamento de Envíos Extraordinarios" mostró a pequeños y adultos el mágico recorrido de sus cartas desde que son escritas hasta su entrega a los Reyes Magos. Esta muestra, ubicada en la sala de exposiciones "La Arquería" del ministerio de Fomento en Madrid, recibió más de 15.000 visitantes.

[Descargar documento adjunto](#)

Invertir en las generaciones del futuro

En su compromiso con la promoción de valores éticos y el desarrollo de oportunidades para la infancia y la juventud, la compañía contribuye a que los niños en situaciones de especial dificultad tengan acceso a la educación, la salud y la protección de sus derechos.

Igualdad de Oportunidades

Para ello, colabora con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la comercialización de productos solidarios en la red de oficinas y en la tienda *online* Tu Correos.

Proyectos de Innovación

Correos impulsa la investigación I+D+i contribuyendo a planes de desarrollo que generen talento y valor a largo plazo dentro del sector público. Por ello, desarrolla un papel relevante en proyectos de innovación de ámbito nacional e internacional.

Entre los proyectos de innovación cabe destacar los siguientes:

- Transporte y comunicación: Cátedra Correos. Se desarrolla en el Centro de Investigación del Transporte (Transyt), dependiente de la Universidad Politécnica de Madrid. Su finalidad es la colaboración en actividades de docencia, generación de conocimiento, difusión y transferencia de tecnología sobre transporte de documentos y mercancías, comunicaciones físicas o electrónicas o servicios postales. Los trabajos desarrollados en 2017 se centraron en la identificación de políticas de renovación de flotas.

- Medición medioambiental: Proyecto CURMOS. Correos trabaja con el Ayuntamiento de Málaga y la empresa *Urban Clouds* en este proyecto que, enmarcado en el ámbito de las ciudades inteligentes (*smartcities*), permite medir la calidad del aire de la ciudad, mediante un sensor instalado en los carritos de reparto de los carteros.

- Programa "Impulso emprendedor". Por quinto año consecutivo, Correos participó en este programa del Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN), para contribuir a la aceleración de proyectos empresariales. La iniciativa mentorizada en 2017 contemplaba el diseño, producción, logística y distribución de una marca de alimentación "quinta gama" para el sector de la náutica.

- Seguridad de las transacciones electrónicas: Proyecto LIGHTTest. Su objetivo es crear una infraestructura, basada en el protocolo informático DNS de Internet, que permita verificar la identidad digital y garantizar la confianza de las transacciones electrónicas en Europa. Correos colabora mediante el desarrollo de un programa piloto, en el que utiliza esta infraestructura para prestar los servicios digitales Mi Buzón y Mis Notificaciones, conforme a la normativa sobre identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS).

- Identidad electrónica: Proyecto LEPS. Promueve el uso de la infraestructura europea de identificación personal digital (eID), gestionada por organismos públicos, para la identificación y autenticación de los usuarios en el sector privado. Correos participa, junto al Ministerio de Hacienda y Función pública y sus respectivos homólogos griegos, facilitando el acceso de los ciudadanos europeos a sus servicios digitales a través de esta red, evaluando así su uso por parte del sector privado.

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social

Los programas de responsabilidad corporativa desarrollados por Correos contribuyen desde hace más de tres décadas al progreso y la cohesión social. Los fines a los que se orientan favorecen, además, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas y que la compañía ha incorporado a su gestión, a medio y largo plazo, de la responsabilidad corporativa.

Además de ser una empresa de titularidad estatal y prestar un servicio público, Correos está comprometida con la defensa de los valores solidarios, la integración social y la protección de la infancia y otros colectivos vulnerables. Este vínculo es compartido por sus empleados, muchos de los cuales participan en el programa de voluntariado corporativo "Correos Solidaridad".

Cultura del emprendimiento

Correos apuesta por la innovación y la cultura del emprendimiento como la mejor forma de contribuir a la competitividad y el fortalecimiento del tejido empresarial español.

En enero de 2017 abrió sus puertas el centro CorreosLabs, una incubadora de proyectos empresariales nacidos del emprendimiento interno y externo. Este espacio de trabajo multidisciplinar cuenta con todos los medios para fomentar el intercambio de

conocimientos entre los profesionales de Correos y el entorno emprendedor, favoreciendo así la creatividad y la transformación de los últimos avances tecnológicos en soluciones comerciales.

En sus instalaciones se desarrollan sesiones divulgativas y de trabajo conjuntamente con empresas emergentes (startups) y otras compañías y organizaciones, para potenciar la generación de ideas y la cocreación. En su primer año de funcionamiento, CorreosLabs estuvo presente en la edición 2017 de 4YFN, uno de los mayores eventos internacionales de emprendimiento, celebrado en Barcelona.

Una de las primeras actividades desarrolladas en el centro CorreosLabs, fue la convocatoria del "Reto Lehnica", un nuevo programa de aceleración de proyectos de emprendimiento de Correos. Su objetivo es identificar e impulsar las mejores propuestas empresariales, que presentan potenciales sinergias con la actividad de la compañía en las áreas de logística, servicios de proximidad y digitalización. Las iniciativas seleccionadas en el "Reto Lehnica" reciben apoyo para el desarrollo de su proyecto de negocio, incluyendo un espacio de trabajo en CorreosLabs, formación, coaching, así como tutorización durante un año. Correos asigna a estos emprendedores un experto interno, que les facilita asesoramiento comercial, legal, operativo, técnico o financiero, con la colaboración además de otras grandes empresas de su ecosistema emprendedor.

<https://www.correoslabs.com/home>

<https://www.efeemprende.com/noticia/correoslabs-pone-marcha-reto-lehnica-emprendimiento/>

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La política medioambiental de Correos tiene como objetivo fundamental contribuir positivamente al entorno en el que desarrolla su actividad.

Política de Calidad y Medio Ambiente

El Plan general de sostenibilidad 2014-2020 de Correos recoge las medidas, indicadores y mecanismos de gestión para lograr las metas establecidas. Por otro lado, vigila los riesgos y oportunidades medioambientales y realiza seguimiento de los proyectos a través de un sistema de gestión medioambiental certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental.

Flota eléctrica

Los kilómetros recorridos para realizar la distribución de los envíos son cada vez más verdes gracias a la incorporación de 203 nuevos vehículos eléctricos, que se suman a la flota de transporte sostenible de la compañía. En total 438 vehículos de este tipo son utilizados preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustible tradicional está cada vez más restringida.

Zonas de reparto de bajas emisiones

Además de evaluar el potencial grado de electrificación de su flota, la compañía está experimentando con otras tecnologías que también puedan contribuir a la reducción del impacto de la distribución de los envíos. Algunas de ellas son el gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC), utilizados tanto para

la flota de largo recorrido como para la destinada a la entrega en la última milla. En los trayectos que realizan

conviven con otros vehículos convencionales, lo que permitirá extraer datos comparativos sobre la eficiencia de los diferentes tipos de tecnologías.

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Consciente de la huella ecológica que genera su actividad, Correos desarrolla políticas orientadas a mitigar la mayor parte de sus impactos ambientales, entre los que se encuentran: emisiones de CO₂, consumo energético, generación de residuos, consumo de materiales, producción de ruido, etc.

Política de Reducción de Consumo

El Plan general de sostenibilidad 2014-2020 recoge las medidas, indicadores y mecanismos de gestión para lograr metas globales e incluye además objetivos específicos para algunas líneas de actuación.

Formación

Correos impulsa una oferta formativa dirigida a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados. El objetivo último es prestar un servicio excelente y respaldar la oferta de nuevos productos, conforme al plan de transformación de la compañía.

Además de las acciones concretas, durante 2017 se ha participado, entre otras iniciativas, en La Hora del Planeta, el mayor evento global en defensa del medio ambiente, así como se han difundido las medidas de eficiencia energética y la política de compra de energía renovable a fin de sensibilizar a los empleados.

[Descargar documento adjunto](#)

Evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Los objetivos ambientales alcanzados en 2017 en las tres acciones prioritarias de actuación identificadas incluyeron: la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión de residuos.

Entre ellos, cabe citar el establecimiento de los siguientes objetivos: la reducción del consumo energético de los inmuebles un 25% en 2020 respecto a 2009; conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% en 2020 respecto a 2013 (este objetivo además tiene en cuenta el aumento de la paquetería, que supone unas emisiones unitarias más elevadas); y la mejora de la gestión de residuos con procesos centralizados en los principales centros de trabajo.

Iniciativas para mejorar la gestión de residuos

Aunque la generación de residuos constituye uno de los menores impactos de la empresa, la actividad del elevado número de oficinas, edificios administrativos y centros logísticos que posee Correos hace necesario optimizar la gestión y reciclado de los residuos.

En 2017 se desarrolló un proyecto piloto en Zaragoza al objeto de configurar un modelo eficiente de gestión de los residuos de papel y cartón generados por las unidades de la provincia, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado.

Cálculo y compensación de los residuos en CO₂

La sostenibilidad medioambiental es desde hace años una de las grandes apuestas estratégicas de la compañía, al ser el cambio climático uno de los riesgos empresariales a medio y largo plazo.

Política de Reducción de Consumo

Correos asume como prioridad contribuir positivamente al entorno en el que desarrolla su actividad, reduciendo su impacto sobre el medio ambiente. Esto se traduce en:

- Mejorar la calidad del aire de las ciudades (reduciendo las emisiones de NOx y partículas PM10).
- Luchar contra el cambio climático (minorando las emisiones de CO₂).
- Consumir de manera sostenible (haciendo un uso eficiente de los recursos).
- Promover una economía circular (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados).

Nuevas tecnologías para una distribución más eficiente

Uno de los principales impactos de la actividad que desarrolla la compañía radica en el reparto de la última milla. Las principales actuaciones de mitigación de estos efectos ambientales se orientan a disminuir los kilómetros recorridos y hacer que éstos sean más verdes.

Correos es la empresa española que realiza más kilómetros a pie para la entrega de envíos. No obstante, la reducción de las distancias recorridas también se apoya en el uso de sistemas de optimización de rutas, en acciones de formación en conducción eficiente o en los nuevos servicios que aumentan la entrega efectiva, como los terminales de paquetería CityPaq. Los kilómetros recorridos son también cada vez más verdes gracias a la incorporación de 203 nuevos vehículos eléctricos, que se suman a la flota de transporte sostenible de la compañía. De este modo, Correos es la empresa de paquetería con la mayor flota propia eléctrica de España. Sus 438 vehículos de este tipo son utilizados preferentemente para realizar el reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida.

Otros proyectos realizados para contribuir a un reparto postal sostenible incluyen:

- El programa piloto para el uso de nuevos modelos de triciclos de pedaleo asistido en Sevilla, que facilitan la distribución urgente de correo y paquetería en el centro de esta ciudad.

- La experiencia piloto con el Ayuntamiento de Valladolid en el marco del proyecto europeo REMOURBAN, para potenciar la movilidad eléctrica y la optimización de las rutas de reparto. La colaboración consistió en evaluar la eficiencia de estos medios para el transporte en zonas con elevada congestión vehicular. Esta prueba se extenderá a 2018, con la cesión de los datos aportados por los vehículos eléctricos que Correos utiliza en la ciudad.

[Descargar documento adjunto](#)

Estrategia Climática

La compañía fue de las primeras empresas en incorporarse al "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente desde su creación en 2014. 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 voluntariamente compromisos con otros organismos internacionales para comunicar y mejorar su desempeño ambiental:

- *Carbon Disclosure Project* (CDP), que elabora los índices de desempeño en la gestión del cambio climático, evaluando el rendimiento y la divulgación de las empresas en este ámbito.

- *International Post Corporation*. Participa en su programa *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) a fin de cuantificar y disminuir las emisiones de CO₂ del sector postal. Correos alcanzó en 2017 el puesto 11º, logrando una puntuación del 85% en la gestión de sus emisiones, lo que supone una mejora del 7% respecto a 2016.

- *Climate Disclosure Standards Board* (CDSB). Desde 2015 la compañía adapta sus informes de reporte medioambiental a los estándares de este consorcio internacional.

- Clúster de Cambio Climático de Forética. En 2016 la empresa se adhirió a este punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo medioambiental.

- Unión Postal Universal (UPU). Correos reporta, desde 2016, datos de su desempeño medioambiental a este organismo de las Naciones Unidas, a través de su herramienta de diagnóstico y seguimiento Online Solution for Carbon Analysis and Reporting (OSCAR).

- AEDIVE. Correos pertenece a la Asociación Empresarial para el desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico (AEDIVE) desde 2016.

- GASNAM. En 2017, Correos se adhirió a la Asociación Ibérica del Gas Natural para la Movilidad, cuyo objetivo es fomentar el uso de este gas en el transporte, tanto terrestre como marítimo, en todos los sectores de la actividad económica.

Calculo de emisiones de CO₂ (alcance 1 y 2)

Como principales fuentes de emisiones de CO₂ se han identificado las producidas por el transporte y el consumo energético en inmuebles, dadas las características y actividades de la compañía.

Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante *GHC Protocol* y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064. Estas fueron las emisiones de gases de efecto invernadero (tCO₂) en 2017:

- Directas (Alcance 1): 46.696

- Indirectas (Alcance 2): 9.800

- Otras emisiones indirectas (Alcance 3): 118.628

Siendo 21,34 las emisiones de CO₂ por envío (gr CO₂/envío).

Evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Los objetivos ambientales alcanzados en 2017 en las tres acciones prioritarias de actuación identificadas incluyeron: la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión de residuos.

Eficiencia energética:

- Implantación del Proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo que generó un ahorro del 42% en el consumo eléctrico de los equipos informáticos.
- Optimización de la potencia eléctrica contratada en edificios y la renovación de los equipamientos de climatización por modelos más eficientes.
- El desarrollo del Plan 100 para la reducción del impacto de los edificios con mayor consumo de electricidad y gas, facilitando la consulta de los informes de consumo energético de cada centro de trabajo, a través de la intranet corporativa.
- La concienciación a empleados.

Reducción de emisiones:

- Uso de electricidad de origen 100% renovable y biomasa para los sistemas de calefacción y agua caliente del centro logístico integral de Barcelona (CLI), primer centro de trabajo con cero emisiones.
- El 81% de la energía eléctrica consumida por la compañía tiene origen 100% renovable.
- Adquisición de 203 nuevos vehículos 100% eléctricos.
- Nivel de gestión de emisiones del 85% en el programa EMMS de IPC (mejora del 7% respecto a 2016).
- Acuerdos con ayuntamientos para un reparto postal sostenible en entornos urbanos.
- Proyecto POSTLowCIT para un reparto en la "última milla" más limpio.
- Proyecto ECO-GATE, liderado por Gas Natural Fenosa, en el que Correos participa como usuario final,

probando el uso de vehículos que utilizan gas natural comprimido (GNC) para el reparto en la última milla.

Gestión de residuos:

- Proyecto piloto en Zaragoza para la configuración de un modelo eficiente de gestión de los residuos de papel y cartón generados por las unidades de esta provincia, mediante su centralización en el centro de tratamiento automatizado.
- Incorporación en la operativa diaria de los objetivos de economía circular promovidas por España y la Unión Europea, incrementando el porcentaje de reciclado de la mayor parte de los residuos generados.
- Protección de las áreas forestales, contribuyendo a los objetivos del programa Línea verde-Bosques de Correos con el reciclado de papel.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías

Durante 2017, Correos continuó realizando el proceso de verificación externa de sus emisiones de CO₂ para así asegurar la efectividad de los procesos de cálculo y reporte de datos realizado. La monitorización y evaluación de las medidas que lleva a cabo Correos en materia medioambiental se apoyan, entre otras, en la verificación anual de la metodología de cálculo de la huella de carbono, conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012 "Gases de efecto invernadero". Esto facilita el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la comparabilidad con el resto de empresas del sector.

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.

A través del programa Línea verde-Bosques de Correos, desarrollado en colaboración con WWF España, 81 voluntarios (empleados y familiares) contribuyeron en

2017 a la restauración forestal de 20 hectáreas de bosque mediterráneo en la Vera del Arroyo de la Rocina, en el Parque Nacional de Doñana (Huelva). Estas actuaciones de revegetación permitieron mejorar el estado de conservación del principal cauce fluvial de la marisma de Doñana. Desde el inicio de este programa, se han reforestado 17 zonas degradadas en diferentes provincias, plantando más de 84.800 árboles de especies autóctonas.

Mediante este programa de recuperación de entornos forestales, Correos contribuye a la protección de la riqueza natural y la biodiversidad.

[Descargar documento adjunto](#)

Iniciativas para mejorar la gestión de residuos

Como ya se ha mencionado, en 2017 se continuó con el proyecto piloto en Zaragoza para validar un modelo de gestión de los residuos de papel mediante su concentración en un único centro logístico, así como la retirada, destrucción y compra del residuo por parte de un gestor autorizado.

Esta iniciativa también contempla la mejora de la gestión de otros tipos de residuos (cartón, palés y plástico de retractilado principalmente).

Consumo directo de energía (GJ)

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.

El Proyecto de eficiencia energética en el puesto de trabajo supuso el despliegue de un software que analiza la situación de los distintos equipos conectados en red para poner en estado de reposo ordenadores, monitores e impresoras tras un tiempo de inactividad. Además de alargar su vida útil, esta medida permitió reducir el consumo de energía de más de 17.000 equipos hasta en un 42%.

Los datos de consumo energético (GJ) son los siguientes:

- Consumo de electricidad: 498.405

- Consumo de gas natural: 69.088

- Consumo de gasóleo C: 42.835

- Consumo de diésel automoción: 340.451

- Consumo de gasolina: 56.873

- Consumo de carbón, propano y butano: 61

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

Compensación kilogramos de CO₂ emitidos a la atmósfera

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.

Un año más la jornada anual de reconocimiento a empleados fue un evento neutro en carbono, ya que todas las emisiones de CO₂ generadas por la organización de este acto (desplazamientos, iluminación, sonido, etc.), fueron compensadas mediante créditos de carbono, adquiridos en el mercado voluntario de emisiones, asociados a un proyecto de conservación de la Amazonia en Perú, actuando al mismo tiempo contra el cambio climático y la pobreza.

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, Medio Ambiente y Seguridad

Las prioridades de la compañía en materia medioambiental, fijadas en el Plan general de 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.

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.

Asimismo, en los pliegos de características técnicas y particulares se prima la incorporación de criterios sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral.

Cumplimiento de los objetivos medioambientales

Los objetivos ambientales alcanzados en 2017 en las tres acciones prioritarias de actuación identificadas incluyeron: la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión de residuos.

En cuanto a la reducción de emisiones de CO₂, el objetivo para 2020 es conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% respecto a 2013, considerando el efecto del aumento de la paquetería que supone unas emisiones unitarias más elevadas. Entre las medidas puestas en marcha destacan la promoción de un modelo de distribución más eficiente a través de las nuevas tecnologías y combustibles; la concienciación a los empleados y la reducción de las distancias necesarias para el servicio.

Respecto a la eficiencia energética, el objetivo para 2020 es reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2009. Una de las medidas aplicables es la optimización de las necesidades energéticas de los centros.

Por último, la gestión de residuos tiene como objetivo para 2020 la mejora en la gestión de residuos en los principales centros de trabajo. Entre las medidas que se aplican se encuentra la implantación de un modelo de concentración a fin de mejorar la segregación y aumentar las tasas de reciclaje.

El seguimiento anual de los proyectos, la priorización de las acciones y la vigilancia de los riesgos y oportunidades medioambientales se realiza a través de un sistema de gestión ambiental, certificado de acuerdo a la norma UNE: EN ISO 14001: 2015.

Reconocimiento - Herramienta de seguimiento

En 2017, el proyecto "Movilidad sostenible en la última milla" fue reconocido por Forética, dentro de su iniciativa "Vida sostenible en ciudades".

[Descargar documento adjunto](#)



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

