

Informe Anual
Integrado **2021**



grupoCorreos

Índice

	Mensaje del Presidente	4		Cadena de valor y negocios	165
	Hitos y reconocimientos	6	•	Modelo de negocio	166
	Principales cifras e impactos	11	•	Presencia territorial del Grupo Correos	167
	Materialidad y contribución a los ODS	15	•	Oferta comercial	168
	Estado de información no financiera	30	•	Integración de la comunicación física y digital	169
•	Las empresas del Grupo Correos	31	•	Oficinas multiservicio para la ciudadanía	173
•	Entorno empresarial	32	•	Servicios de paquetería para cada necesidad	179
•	Objetivos, estrategia y tendencias futuras	37	•	Impulso del comercio electrónico	186
•	Valor económico generado y distribuido	41	•	Nuevos negocios logísticos	188
•	Gestión de riesgos	42	•	Servicios de telecomunicaciones	189
•	Relación con los clientes	44	•	Innovación	191
•	Equipo humano	48		Cuentas consolidadas del Grupo Correos	196
•	Modelo de alineación con los ODS	96	•	Informe de auditoría	197
•	Gobierno corporativo y cumplimiento ético	128	•	Balance consolidado	201
•	Marcos de reporte e indicadores	144	•	Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	205
•	Informe de verificación del Estado de información no financiera	152	•	Estado de flujos de efectivo consolidado	207
•	Indicadores de emisiones atmosféricas	155	•	Estado de ingresos y gastos consolidados reconocidos	210
•	Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	156	•	Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado	211
			•	Memoria de las cuentas consolidadas	212
			•	Informe de gestión	327
			•	Declaración del Consejo de Administración	339

Referencias internas en este informe anual integrado para facilitar la conectividad de la información.

Edición

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y ODS
C/ Conde de Peñalver 19 bis, 5ª planta
28006 Madrid
Tel.: 915 969 075

Diseño y maquetación:

Andufoto Audiovisual Group, S.L.

Depósito Legal:

M-16486-2022

Fecha de edición:

Junio de 2022

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

C/ Conde de Peñalver 19
28006 Madrid
Tel.: 902 197 197
www.correos.es

CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.

Av. Europa, 8
28820 Coslada (Madrid)
Tel.: 902 122 333
www.correosexpress.com

CEP-ASSESSORIA IBERICA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTE, S.A. (CORREOS EXPRESS PORTUGAL)

Rua da Serra 654
4425-390 Folgosa (Maia) Portugal
www.correosexpress.com

NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL, S.A., S.M.E.

C/ Rejas, 9
28022 Madrid
Tel.: 917 482 700
www.nexea.es

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

C/ Conde de Peñalver, 19 bis
28070 Madrid
Tel. 913 531 750
www.correosteletelcom.es

El Informe Anual Integrado 2021 ha sido realizado en versión digital, con diseños aptos para su visualización en todo tipo de dispositivos, y es de acceso público a través de la web de Correos. Este informe y los de años anteriores están también disponibles en inglés. En caso de existir divergencias, la información contenida en la versión en castellano será la que tenga prevalencia.

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

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., S.M.E.
Subdirección de Relaciones Internacionales y ODS
C/ Conde de Peñalver 19 bis, 5ª planta
28006 Madrid

Mensaje del Presidente

 GRI 102-14

Durante 2021 los efectos de la pandemia fueron aún evidentes. Al cierre del ejercicio, nuevos desafíos como las tensiones inflacionistas en aumento, por el incremento de costes energéticos y de suministros, las insuficientes capacidades de transporte y los riesgos para las cadenas de suministro dificultaban aún más la ansiada recuperación.

La actividad del Grupo Correos no fue ajena a estos factores, que incidieron en su cuenta de resultados, a pesar del incremento de los ingresos por el negocio de la paquetería. Y es que tras la pandemia, observamos que **la digitalización se ha acelerado inevitablemente**, acentuando el retroceso de la actividad postal.

Consciente de esta realidad, el Grupo se encuentra inmerso en un proceso de transformación, para **reforzar los negocios estratégicos e impulsar la diversificación, la digitalización, la internacionalización, el empleo estable y la mejora de la eficiencia**. Esta adaptación se apoya en nuestras fortalezas, en aquello que mejor sabemos hacer, como la distribución en la última milla, el *e-commerce* o la paquetería, lo que nos permite ofrecer soluciones integrales y totalmente adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, en toda su cadena de valor.

Queremos ser claves en la potenciación de la economía nacional y ayudar al tejido empresarial español a aprovechar la **situación estratégica de nuestro país**, con potencial para convertirse en un referente logístico y nexo de unión entre Asia, Europa, África y América Latina, **aportando nuestra tecnología, capacidad logística y capilaridad**. Con esta finalidad, desde principios de 2022 hemos lanzado nuestras nuevas líneas de negocio logístico, **Correos**

Cargo y Correos Frío, para dar respuesta a las necesidades de transporte internacional o a temperatura controlada de mercancías.

Asimismo, seguimos **acercando servicios a la ciudadanía, ofreciendo nuevas soluciones que faciliten su día a día**. Los cerca de **22.000 nuevos dispositivos portátiles de movilidad (PDA)** distribuidos a nuestros profesionales, por toda la geografía española, nos permitieron optimizar los procesos de clasificación de paquetería, mejorar el reparto y **extender los productos y servicios de las oficinas a todos los hogares**, evitando desplazamientos a nuestros clientes.

Continuamos también **digitalizando nuestros puntos de atención en el medio rural**, facilitando el acceso a todos los servicios en las mismas condiciones que en las zonas urbanas. Este proyecto, junto a los acuerdos suscritos con entidades financieras para prestar **servicios bancarios básicos** a domicilio, así como la instalación de **cajeros automáticos en las oficinas** de pequeñas poblaciones, supuso un paso más en nuestro compromiso de reducir la brecha existente entre los entornos urbanos y rurales, contribuyendo a garantizar el desarrollo económico y social de todo el país, **la lucha contra la despoblación y el fomento de la inclusión financiera**.

A través de las inversiones realizadas el pasado año mejoramos nuestra capacidad logística y reforzamos nuestra posición como referente en el sector. Igualmente, las filiales **Correos Express y Correos Express Portugal** aumentaron su presencia, con la incorporación de nuevas delegaciones y la ampliación de su superficie operativa y equipamientos de clasificación automatizada, para atender la creciente demanda del mercado ibérico del comercio

electrónico. Por su parte, **Correos Nexea y Correos Telecom** mejoraron su oferta comercial, lanzando este último un **nuevo catálogo de servicios de telefonía móvil, como operador virtual**.

Por otra parte, en 2021 fue aprobado el **plan de prestación del servicio postal universal**, previsto en la Ley 43/2010, que formalizó las condiciones de prestación de este servicio público por parte de Correos. Confiamos en que este paso contribuya a garantizar la sostenibilidad futura de este **servicio público, esencial para la cohesión social y territorial**.

Los efectos del actual contexto tendrán impactos aún impredecibles en la consecución de la Agenda 2030 y **los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, con los que Correos está comprometido. Es por ello ahora más necesario que nunca que continuemos contribuyendo a estas metas, favoreciendo el progreso económico, la igualdad de oportunidades, el consumo responsable y el desarrollo urbano sostenible, sin olvidar **nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas** que suscribimos desde hace 20 años.

Adicionalmente, quiero aprovechar estas líneas para expresar mi recuerdo solidario a la ciudadanía de la isla de La Palma, afectada por la **erupción del volcán Cumbre Vieja**, así como un **agradecimiento** especial a las personas que integran Correos en el Área Insular y, en particular, **a las voluntarias y los voluntarios que se pusieron a disposición de la población** en esos difíciles momentos. La compañía colaboró con autoridades e instituciones locales para aportar soluciones, a través de iniciativas como el Redondeo con impacto, junto a Cruz Roja Española, o el proyecto #MiNombreesLaPalma, en colaboración con la ONG World Central Kitchen, para apoyar los productos de la isla a través de Correos Market.

En el Grupo Correos conocemos los desafíos a los que nos enfrentamos como empresa y como sociedad. El contexto geopolítico, los riesgos económicos, la ciberseguridad, la transición energética o los objetivos europeos de recuperación verde y digital, exigen respuestas innovadoras y audaces. Nos sentimos comprometidos con la búsqueda de **soluciones a la descarbonización, la despoblación rural, el desarrollo de una economía circular o la movilidad inteligente**.

Para abordar estos retos estoy seguro de que contamos con **el mejor equipo de profesionales**, cuya valía y esfuerzo son **reconocidos a diario por la ciudadanía**. Creo también en nuestra capacidad de adaptación a una sociedad cada vez más digitalizada y sostenible. Finalmente, confío en que sigamos mereciendo **mantener la confianza de nuestros clientes** como hasta ahora, a los que agradezco por dejarnos estar a su lado, **ayudándonos a hacer crecer sus negocios y a facilitar sus comunicaciones**.



Juan Manuel Serrano Quintana
Presidente de Correos

Hitos

Avanzando en nuestros objetivos de diversificación

- **Incremento del 5,4% en la cifra neta de negocios**, gracias a la positiva evolución del negocio de paquetería nacional e internacional.
- Lanzamiento de **Correos Cargo**, nuevo servicio **para el transporte aéreo internacional de mercancías**, como respuesta al incremento de la demanda de paquetería derivado del comercio electrónico.
- Creación de **Correos Frío**, línea de negocio para el **transporte de mercancías a temperatura controlada**, empleando tecnología IoT para la monitorización de los envíos.
- Comercialización de nuevos **servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil y fibra de Correos Telecom**, como operador virtual.

Haciendo más accesible nuestra oferta comercial

- Extensión de los productos y servicios **disponibles en las oficinas a los domicilios**, a través de los y las profesionales de distribución rural.
- Implantación de **129 cajeros automáticos en oficinas, en más del 90% de las provincias españolas**, para facilitar el acceso al efectivo en pequeñas poblaciones rurales.
- Lanzamiento de la **nueva aplicación móvil de Correos Market**, para facilitar la búsqueda de productos y el seguimiento de los pedidos.



Mejorando nuestras capacidades operativas

- Dotación a los profesionales de Correos de cerca de **22.000 terminales informáticos de movilidad (PDA) con nuevas prestaciones**, que facilitan la contratación, admisión, tratamiento y entrega de envíos.
- Incorporación de **nuevas delegaciones**, implantación de **equipamientos de clasificación automatizada y ampliación de la superficie operativa de Correos Express y Correos Express Portugal**.
- **Reducción del número de quejas y reclamaciones** recibidas por Correos, Correos Express Portugal, Correos Nexea y Correos Telecom.

Fortaleciendo el empleo y capacitando a las personas

- **Incorporación de 3.381 personas como personal laboral indefinido** y convocatoria **de otros 5.377 puestos** de trabajo, (ampliado posteriormente a **7.757 plazas**), para promover la estabilidad del empleo.
- Desarrollo del **programa formativo “Trabajamos en Digital”**, con apoyo de fondos europeos, en el que Correos fue la **primera empresa española por empleados participantes**.

Aumentando la sostenibilidad de nuestras actividades

- Lanzamiento de un **nuevo diseño más ecológico de la Línea Bosques** de embalajes sostenibles.
- **Priorización de la sostenibilidad** en la adjudicación de contratos para el **transporte terrestre**, con **más del 95% de las nuevas rutas con distintivo ECO**.



Reconocimientos

Liderazgo en la transformación digital de las Administraciones Públicas

- Premio @aslan a la Plataforma de Servicios al Ciudadano de Correos, en la categoría Mejora de las Tramitaciones de los Ciudadanos.

Reconocimiento a la internacionalización

- Premio Empresarial Vocento, en la categoría de Expansión Internacional, en reconocimiento a la internacionalización de la compañía en China y Portugal.

Mejor transformación digital

- Premio Especial Computerworld 40 Aniversario, por la digitalización de la compañía, y Premio *Best Digital Transformation Enterprise*, en los *European Digital Mindset Awards*, por Correos Market y las soluciones de *e-commerce*.

Correos Market, mejor promoción global de los productores locales

- Premio Excelencias Gourmet, en el marco de la Feria Internacional FITUR, y Premio Extraordinario Alimentos de España, otorgado por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, a Correos Market.



“Ayudar en todo lo que podamos” y Correos Market reconocidos en los *World Post & Parcel Awards*

- Correos obtiene dos galardones *World Post&Parcel Awards* 2021 en la categoría RSC, por la iniciativa “Ayudar en todo lo que podamos”, y en la categoría *Post e-commerce*, por Correos Market.

“Ayudar en todo lo que podamos”, mejor acción de protección civil en Aragón

- Placa al Mérito de la Protección Civil del Gobierno de Aragón, en la categoría especial COVID-19, por la iniciativa “Ayudar en todo lo que podamos”.

Reconocimiento a la visibilización de la realidad LGTBI en España

- Premio Diversa Institucional, por las iniciativas realizadas para generar ambientes de trabajo respetuosos con las diferentes orientaciones sexuales e identidades de género.

Compromiso con la diversidad y la inclusión

- Segundo premio en la categoría *TOP INTERCULTURAL DIVERSITY COMPANY*, por impulsar la creación de entornos de trabajo inclusivos y respetuosos.

Proyecto más relevante para la movilidad sostenible

- Premio de la Semana Española de la Movilidad Sostenible 2021, en la categoría Organizaciones y Empresas, por el proyecto POSTLowCIT para un reparto sostenible.



Reconocimiento a la creación de valor para la sociedad y la empresa

- Premio SERES de innovación y compromiso social por Correos Market.

#EnvíosResponsables, mejor iniciativa con el planeta

- Premio Compromiso social corporativo planet, otorgado por IAB Spain, por la campaña #EnvíosResponsables.

#NoSoloAmarillo, mejor campaña publicitaria

- Galardón de bronce en los Premios Eficacia 2021, otorgados por la Asociación Española de Anunciantes, por la campaña #NoSoloAmarillo, en la categoría Mejor campaña en medios propios.

#OrgulloPorLoNuestro, mejor idea creativa

- Galardón de plata del Club de Creativos a la campaña #OrgulloPorLoNuestro, en la categoría de Ideas.

Mayor compromiso con la promoción del Camino de Santiago

- Medalla de Honor de la Federación Española de Asociaciones de Amigos del Camino de Santiago, por el apoyo a las Rutas Jacobeanas, con la comercialización de servicios para los peregrinos.

Empresa que atrae el talento

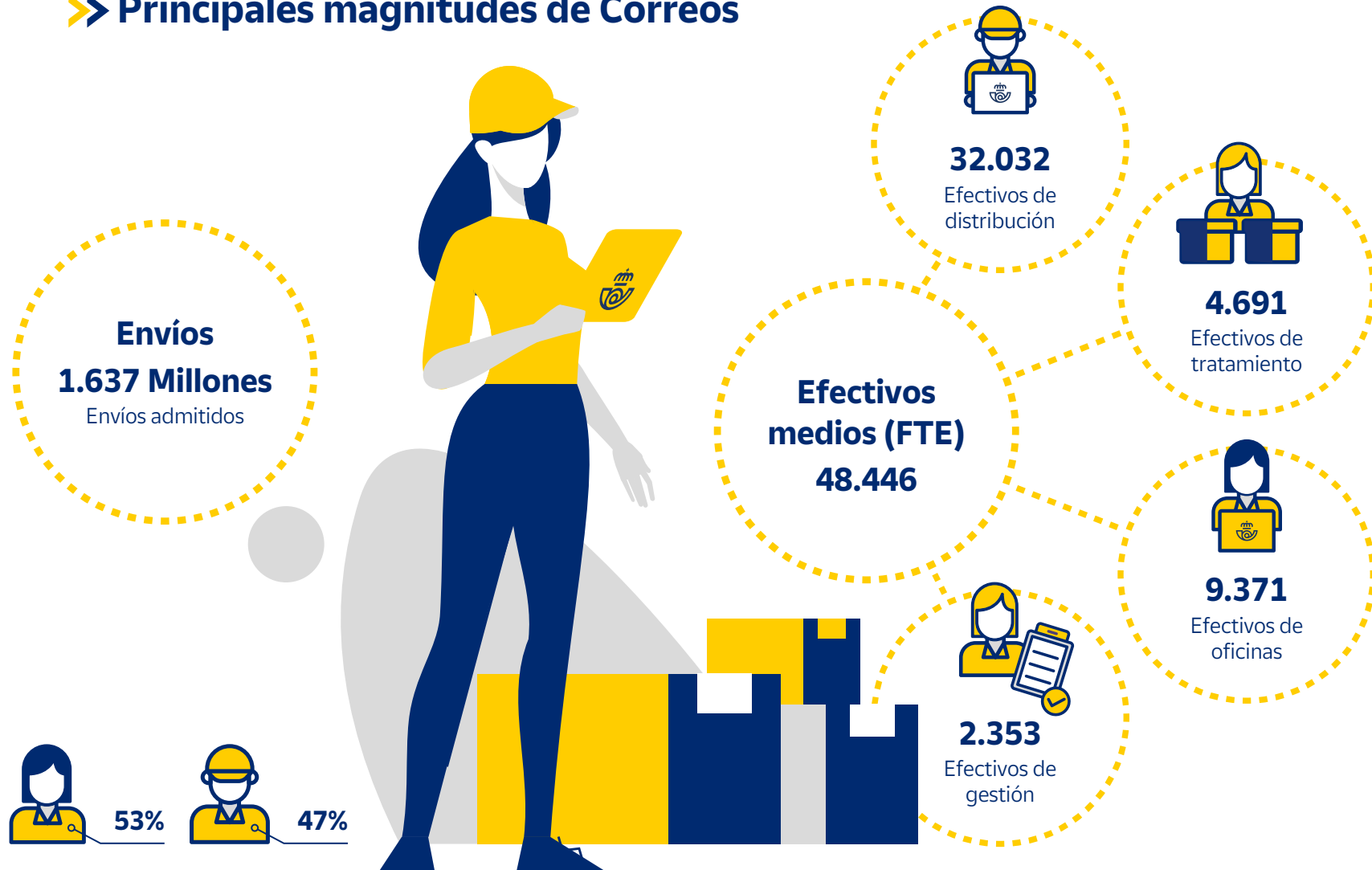
- Correos, primera empresa del sector transporte de mercancías en el ranking de Merco Talento España.



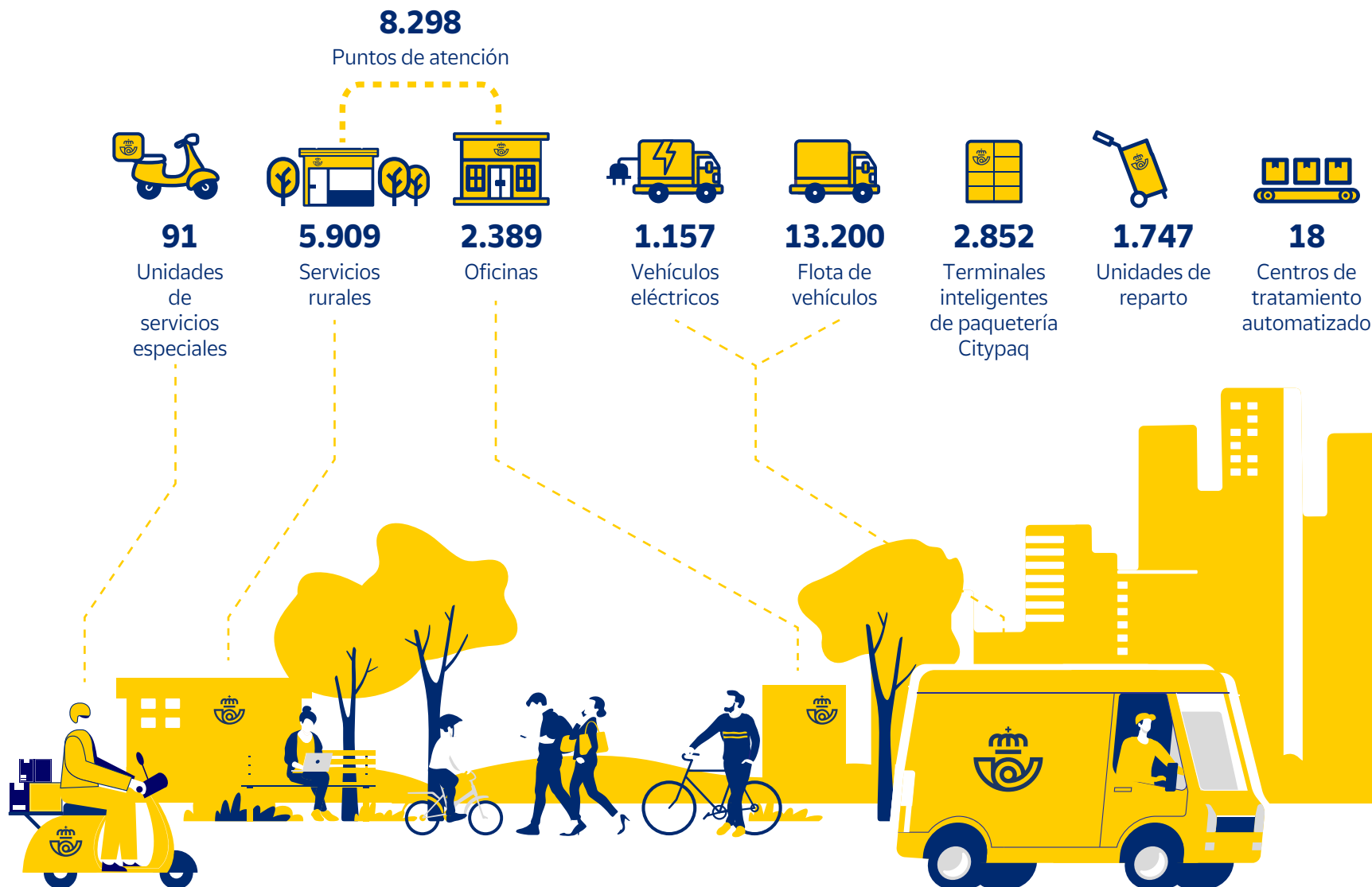
Principales cifras e impactos

GRI 102-7

Principales magnitudes de Correos



>> Principales magnitudes de Correos



>> Principales magnitudes de las empresas del Grupo Correos



>> Triple impacto del Grupo Correos

Impacto económico	2021	2020
Cifra de negocios (miles de euros)	2.081.445	1.975.209
Resultados antes de impuestos (miles de euros)	-136.949	-366.475
Resultados después de impuestos (miles de euros)	-105.559	-264.198
Inversiones (miles de euros)	88.999	98.718
Centros de trabajo certificados con norma UNE EN:ISO 9001	2.178	2.185
Clientes de oficinas de Correos satisfechos con atencion recibida	75%	76%
Proveedores nacionales	99%	98%
Impacto social	2021	2020
Empleados (FTE)	50.250	52.456
Mujeres en la plantilla total	52%	52%
Mujeres en el Consejo de Administración de Correos	27%	33%
Horas formativas (millones)	1,8	1,7
“Jóvenes talentos” que realizaron prácticas empresariales	96	100
Impacto medioambiental	2021	2020
Emisiones de Correos (alcance 1/2/3) (tCO ₂)	160.799	149.361
Inversiones medioambientales (miles de euros)	3.488	4.765
Consumo de papel en Correos (kg)	542.993	648.170
Consumo de electricidad de Correos (Gj)	424.792	428.859
CO ₂ compensado (t)	7.288	5.442



Materialidad y contribución a los ODS

Edificio
CLARA CAMPOAMOR

19



Materialidad y contribución a los ODS

 GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-50, 102-51, 102-52

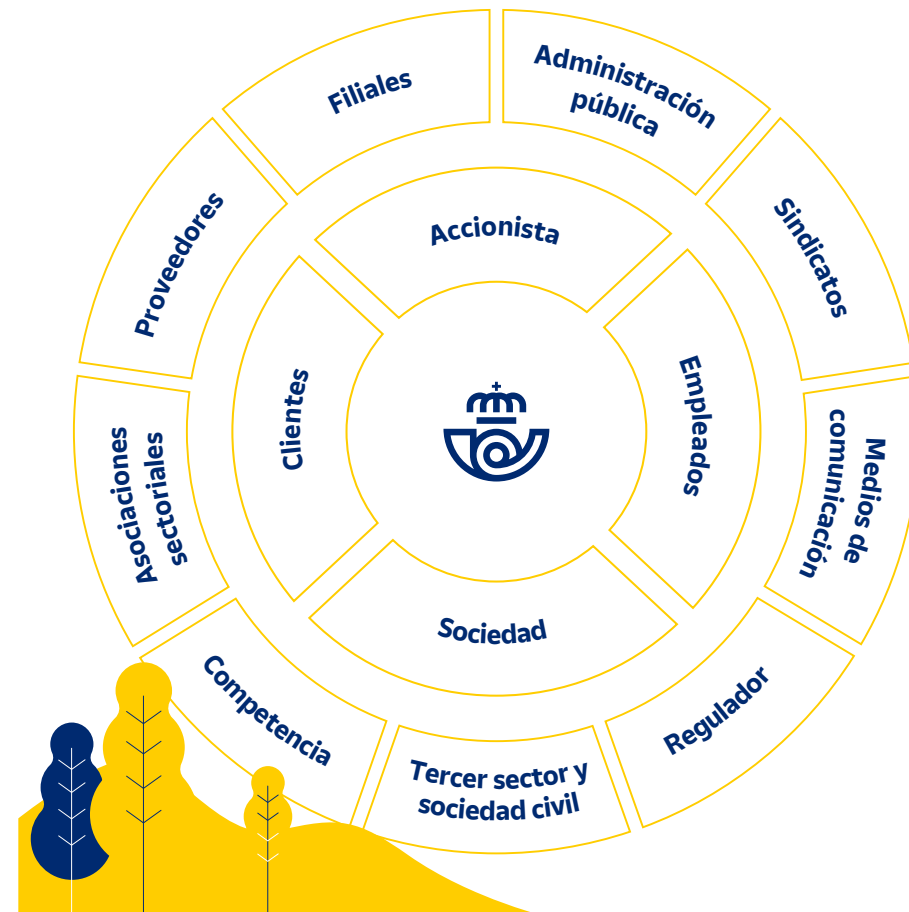
Determinación de los asuntos relevantes

Los contenidos del Informe anual integrado 2021 del Grupo Correos corresponden al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, abarcando las principales actividades de Correos y sus filiales. El Informe anual integrado del Grupo Correos se publica en la [web de Correos](#) en el mes de junio del año posterior a cada ejercicio finalizado.

La determinación del contenido, estructura y alcance se realiza a través de un **proceso periódico de reflexión interno y externo**, que permite **identificar y priorizar las cuestiones con mayor impacto y/o importancia** para el negocio y los grupos de interés. Este análisis de materialidad incluye entrevistas y encuestas a directivos y puestos ejecutivos y la evaluación de las informaciones sobre el Grupo publicadas en prensa y redes sociales, lo que se complementa con las **opiniones de expertos** y representantes de los distintos grupos de interés: clientes, Administración pública, medios de comunicación o sociedad.

Además, contempla los **requerimientos de información no financiera de la Ley 11/2018**, referidos a cuestiones medioambientales, sociales, respeto de los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno, igualdad, no discriminación e inclusión de personas con discapacidad y accesibilidad universal.

➤ Principales grupos de interés del Grupo Correos



Tras este análisis, los **cinco asuntos más relevantes para los grupos de interés** externos fueron la satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades, la innovación y nuevas tecnologías, la seguridad y ciberseguridad, la diversificación y la transparencia y buen gobierno. Tres de esos cinco asuntos fueron también considerados por los grupos de interés internos como unos de los cinco más críticos para el negocio, junto a la sostenibilidad empresarial y el marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios. Los 21 temas que conforman la matriz de materialidad fueron valorados con una relevancia moderada, media o alta por todos los grupos de interés.

De la evaluación conjunta de las materias críticas para cada grupo de interés se estableció su **posicionamiento en la matriz de materialidad**, conforme a su influencia para la compañía. Estos asuntos han sido incorporados, en mayor o menor medida, en los contenidos del Informe anual Integrado 2021, realizado de acuerdo a la opción Esencial de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de 2020.

>> Asuntos más relevantes



Innovación y nuevas tecnologías



Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades



Diversificación



Sostenibilidad empresarial

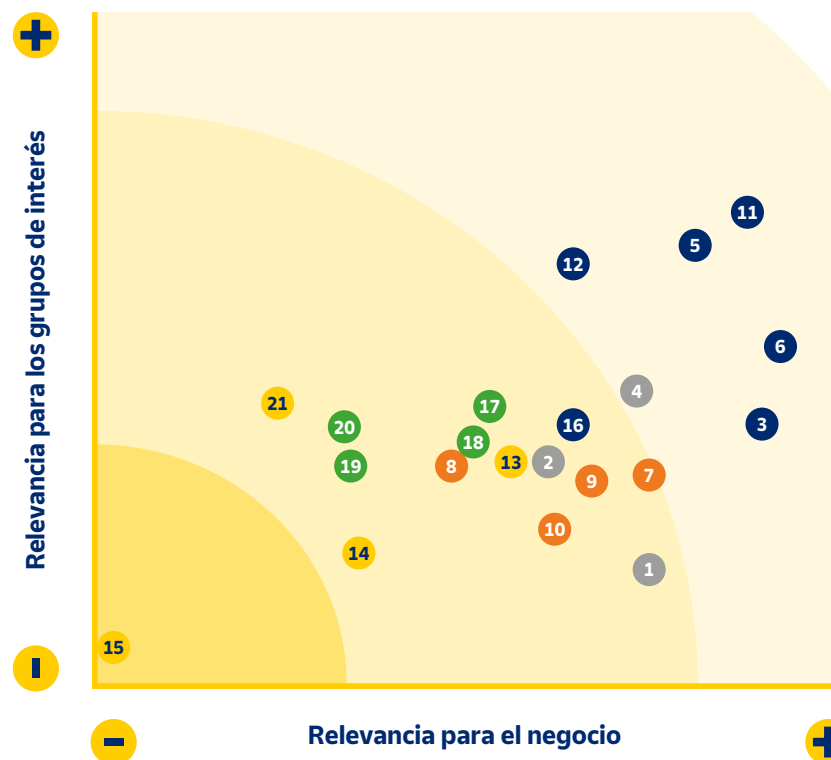


Transparencia y buen gobierno

>> Matriz de materialidad

Asuntos relevantes

- 1 Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios
- 2 Control de riesgos
- 3 Sostenibilidad empresarial
- 4 Transparencia y buen gobierno
- 5 Innovación y nuevas tecnologías
- 6 Diversificación
- 7 Seguridad, salud y bienestar
- 8 Diversidad e inclusión
- 9 Formación y desarrollo
- 10 Orgullo de pertenencia
- 11 Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades
- 12 Seguridad y ciberseguridad
- 13 Contribución a la economía local
- 14 Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social
- 15 Promoción del arte, la cultura y el deporte
- 16 Alianzas estratégicas y participación internacional
- 17 Emisiones y cambio climático
- 18 Eficiencia energética y consumo de energía (Edificios Eco)
- 19 Productos Eco y economía circular
- 20 Compra verde y responsable
- 21 Proyectos colaborativos



>> Tratamiento de los asuntos relevantes para los grupos de interés

Asunto	Capítulo	Grado de relevancia para el negocio y/o los grupos de interés
Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades	Relación con los clientes. Oferta comercial. Integración de la comunicación física y digital. Oficinas multiservicio para la ciudadanía. Servicios de paquetería para cada necesidad. Impulso del comercio electrónico. Nuevos negocios logísticos. Servicios de telecomunicaciones.	Máxima
Innovación y nuevas tecnologías	Gobierno corporativo y cumplimiento ético. Innovación.	Máxima
Diversificación	Entorno empresarial. Objetivos, estrategia y tendencias futuras. Relación con los clientes. Oferta comercial. Oficinas multiservicio para la ciudadanía. Servicios de paquetería para cada necesidad. Impulso del comercio electrónico. Nuevos negocios logísticos. Servicios de telecomunicaciones.	Máxima
Sostenibilidad empresarial	Principales cifras e impactos. Entorno empresarial. Objetivos, estrategia y tendencias futuras.	Alta
Transparencia y buen gobierno	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Alta
Seguridad y ciberseguridad	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media
Alianzas estratégicas y participación internacional	Gobierno corporativo y cumplimiento ético. Modelo de alineación con los ODS. Servicios de paquetería para cada necesidad.	Media
Emisiones y cambio climático	Modelo de alineación con los ODS.	Media
Eficiencia energética y consumo de energía	Modelo de alineación con los ODS.	Media
Control de riesgos	Gestión de riesgos. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media
Marco jurídico y adaptación a cambios regulatorios	Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media
Seguridad, salud y bienestar	Equipo humano.	Media

Continúa

Asunto	Capítulo	Grado de relevancia para el negocio y/o los grupos de interés
Proyectos colaborativos	Relación con los clientes. Equipo humano. Modelo de alineación con los ODS. Innovación.	Media
Compra verde y responsable	Modelo de alineación con los ODS. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.	Media
Apoyo a colectivos vulnerables y cohesión social	Modelo de alineación con los ODS.	Media
Formación y desarrollo	Equipo humano.	Media
Orgullo de pertenencia	Equipo humano.	Media
Contribución a la economía local	Modelo de alineación con los ODS.	Media
Diversidad e inclusión	Equipo humano. Modelo de alineación con los ODS.	Media
Productos eco y economía circular	Modelo de alineación con los ODS.	Media
Promoción del arte, la cultura y el deporte	Modelo de alineación con los ODS.	Moderada

Relación con los grupos de interés

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

➤ Principales canales de comunicación con los grupos de interés del Grupo Correos

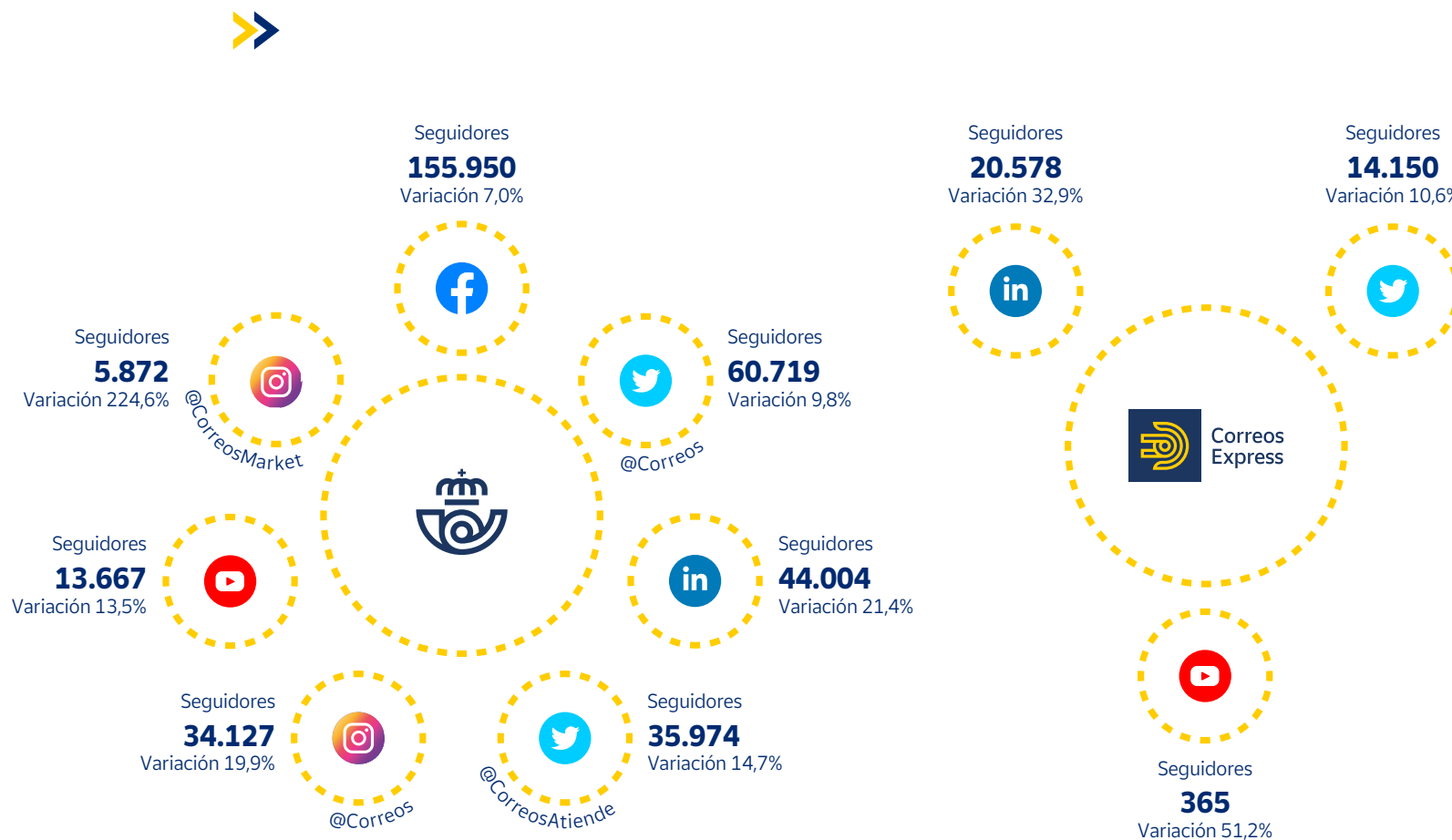
	Accionista	Empleados	Clientes	Sociedad
Junta General de Accionistas	✓			
Consejo de Administración	✓			
Plan operativo anual y plan a medio plazo	✓			
Informe anual integrado	✓	✓	✓	✓
Intranet/Web corporativa	✓	✓	✓	✓
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓
Mensajes SMS y WhatsApp		✓	✓	
Cartas personalizadas		✓		
Notas internas informativas		✓		
Revista interna Conectad@s		✓		
Reuniones	✓	✓	✓	✓

	Accionista	Empleados	Clientes	Sociedad
Encuentros informales		✓		
Acciones formativas		✓		
Boletines y encuestas		✓	✓	
Buzones de sugerencias		✓	✓	
Programas de participación		✓		
Canal de comunicación y denuncia		✓		
Encuentros con el Presidente		✓		
Redes sociales		✓	✓	✓
Comités de representación		✓		
Canales y puntos de atención al cliente			✓	✓
Ferias, foros y otros encuentros			✓	✓
Campañas de publicidad y <i>Branded Content</i>			✓	✓
Asociaciones y proyectos colaborativos		✓	✓	✓
Notas de prensa, reportajes y entrevistas	✓	✓	✓	✓
Control institucional (Parlamento, Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas)			✓	✓

Comunicación digital

Los **canales digitales** permiten al Grupo Correos establecer un **vínculo cercano e inmediato** y mantener una interacción fluida con sus grupos de interés. En 2021 los **seguidores en los**

perfiles en redes sociales de Correos crecieron un **13%**, hasta 350.313, mientras que **los de Correos Express** aumentaron un **23%**, alcanzando la cifra de 34.728.





Al mismo tiempo, más de 28.000 seguidores siguieron los perfiles de El Camino con Correos en [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) o [YouTube](#) para conocer las nuevas soluciones comerciales que la compañía ofrece a los peregrinos o acceder a información útil sobre las diferentes rutas.

En total, la actividad desarrollada por Correos en redes sociales generó más de 1,6 millones de menciones *online*, con contenidos relativos a los nuevos servicios para la ciudadanía, las mejoras operativas, la ciberseguridad, la oferta filatélica, la movilidad sostenible o los patrocinios de las federaciones españolas de baloncesto y balonmano.

Correos en los medios

La presencia de Correos en medios de comunicación nacionales, regionales y locales se reflejó en **15.908 noticias publicadas**, con 4,5 millones de impactos en prensa, radio, televisión y medios digitales. El **88% de estas informaciones presentó un tono positivo o neutro**, dos puntos porcentuales más que en 2020.

La compañía difundió cerca de 4.600 informaciones y 1.423 notas zonales centradas en el **papel de Correos como operador logístico líder** y en especial para el sector del comercio electrónico, en la digitalización de la actividad y la oferta, en la vocación de **servicio público** y la contribución a la cohesión social y territorial, en el proceso de **internacionalización**, en la **diversidad** y en la **sostenibilidad**.

Las **temáticas que despertaron mayor interés** fueron las relacionadas con el **entorno rural** y con las **convocatorias de empleo**. También recibieron una amplia cobertura las

informaciones referentes al desarrollo del voto por correo en Cataluña y Madrid, los nuevos servicios logísticos o la innovación.



Campañas que comunican y sensibilizan

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



- **“Llevamos lo que llevas dentro”**, que ponía en valor la labor realizada como agente clave para **facilitar el día a día de la ciudadanía**. En la campaña aparecían clientes, socios y proveedores reales que utilizan habitualmente los servicios o colaboran con Correos.



- **12 de octubre**, coincidiendo con el **Día de la Fiesta Nacional**, que mostraba a través de una pieza audiovisual el homenaje a todos los carteros y carteras que cada día llegan hasta todos los lugares del país, celebrando al mismo tiempo a la España actual y diversa.



- **Envíos responsables**, que concienciaba sobre el **impacto de la paquetería urgente en el medio ambiente** y la importancia de su uso responsable entre la ciudadanía, con el lema **“No todo es urgente, cuidar el planeta, sí”**.



- **#ViveDondeQuieras**, campaña rodada íntegramente en Villanueva de la Vera (Cáceres), que mostraba el **apoyo a las personas que viven** o planean vivir en el **entorno rural**, comunicando los nuevos servicios que los carteros rurales llevan a todos los hogares gracias a la digitalización.

**6.011
carteros y carteras
rurales llevarán nuestros
servicios hasta
la puerta de tu casa.**

- Ingresar y retirar dinero en efectivo
- Enviar y recibir paquetería
- Pagar recibos y tributos
- Adquirir embalajes, sobres y sellos
- Servicios de luz, gas y telefonía

En Correos estamos en nuestros pueblos con los servicios que necesitas para que nada te impida vivir donde quieras vivir.

#ViveDondeQuieras

Asimismo, Correos fue nuevamente **el operador logístico oficial de La Vuelta 21**, transportando más de 400 toneladas de material necesario para su desarrollo a lo largo de sus 3.471 kilómetros, y patrocinando el premio al mejor equipo de cada etapa. Esta colaboración llevó la marca Correos por todo el territorio, fortaleciendo la relación con clientes y demás grupos de interés, a través del *stand* que la compañía mantuvo durante el recorrido.



Contribución del negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como una de las mayores empresas del sector público, Correos es consciente de su impacto social y de la capacidad de influencia que sus políticas pueden tener en la materialización de la Agenda 2030. Sin embargo, el tener encomendada la prestación de un servicio esencial para empresas y ciudadanos, que implica llegar diariamente a todos los domicilios del país cinco días a la semana, hace que diariamente recorra miles de kilómetros para transportar envíos, lo que genera un impacto medioambiental. Para minimizar este impacto, se apoya en el desarrollo de proyectos innovadores, en la tecnología y en las alianzas para el desarrollo de soluciones inteligentes de movilidad.

En la evaluación de su potencial soporte a la Agenda 2030, Correos ha identificado como prioritarios los objetivos 8 (Trabajo

decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura) y 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), por ser aquellos en los que su contribución puede ser más relevante. Adicionalmente, por su carácter de empresa pública y por su actividad, la compañía considera que también puede favorecer la consecución de las metas asociadas a los objetivos 12 (Producción y consumo responsable) y 13 (Acción por el clima).

La aportación de Correos a estas metas se refleja a través de su Modelo de alineación con los ODS y de sus objetivos para 2030: alcanzar la neutralidad en carbono, adoptar la economía circular para ser “residuo cero”, impulsar la movilidad inteligente y generar “valor local”.

>> Aportación estratégica

Metas



8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

Contribución en 2021

Generación de empleo estable, con nuevas convocatorias de cobertura de puestos indefinidos.
Formación basada en herramientas digitales y mejora de la cualificación profesional.
Nuevos modelos de trabajo, que fomentan la corresponsabilidad, flexibilidad y confianza.
 Gestión del talento.

Asuntos materiales

Formación y desarrollo • Orgullo de pertenencia • Diversificación





Metas

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Contribución en 2021

Amplia presencia territorial, que asegura el acceso universal a los servicios postales y contribuye a la cohesión y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas, tanto en ámbitos urbanos como rurales.

Acceso a servicios financieros y de la Administración a través de la red de oficinas y de los dispositivos de movilidad (PDA) de los carteros y carteras. Infraestructuras para el comercio transfronterizo, como el nuevo centro logístico internacional Rampa 7.

Favorecimiento de la conectividad digital en poblaciones rurales.

Promoción del emprendimiento a través de CorreosLabs, el centro de innovación de Correos, y su programa de aceleración de nuevas empresas, el Reto Lehnica.

Participación en proyectos europeos sobre logística inteligente, infraestructuras de datos o movilidad sostenible.

Asuntos materiales

Innovación y nuevas tecnologías • Alianzas estratégicas y participación internacional • Proyectos colaborativos



Metas

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Contribución en 2021

Acceso a servicios públicos para los damnificados por la erupción volcánica de la isla de La Palma.

Medios de pago seguros como las Tarjetas Correos Prepago.

Uso de vehículos eléctricos y combustibles alternativos.

Fomento de la solución de Envíos responsables.

Consumo de energía eléctrica 100% renovable y eficiencia energética.

Instalación de sistemas solares fotovoltaicos para la generación de electricidad en autoconsumo, en los principales centros operativos.

Mejora de la calidad del aire de las ciudades, mediante la conducción eficiente, la optimización de rutas y el fomento de vehículos de tecnologías alternativas y entregas a pie.

Desarrollo de modelos de logística urbana sostenible, con la participación en proyectos europeos como SENATOR.

Asuntos materiales

Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades • Eficiencia energética y consumo de energía • Productos eco y economía circular •

Emisiones y cambio climático



>> Aportación relevante



Metas

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

Contribución en 2021

Implementación del Plan de acción de [economía circular](#).

[Licitación responsable](#).

Promoción del consumo responsable, con productos como [Línea Bosques](#).

Fomento del consumo de proximidad, con [Correos Market](#).

Impulso de la iniciativa [Camino de Santiago sostenible](#), para la preservación del patrimonio natural y cultural.

Asuntos materiales

Compra verde y responsable • Productos eco y economía circular



Metas

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

Contribución en 2021

Identificación y gestión de [riesgos climáticos](#).

Participación en el [proyecto SMMS](#) de International Post Corporation (IPC), destinado a la mejora del desempeño en sostenibilidad de los operadores postales.

Financiación de proyectos de reforestación y de prevención de incendios a través de la [Línea Bosques](#).

Aplicación de soluciones colaborativas para la neutralización de emisiones, como [Correos Compensa](#).

[Sensibilización](#) sobre el cambio climático mediante colaboraciones con asociaciones, fundaciones y otras entidades.

Asuntos materiales

Emisiones y cambio climático





Estado de información no financiera



Este camión
es verde

Las empresas del Grupo Correos

GRI 102-1, 102-4, 102-6



El Grupo Correos es uno de los **principales proveedores de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería en España**. La matriz del Grupo, Correos, es la empresa referente del mercado postal español y una de las compañías líderes del sector de la paquetería empresarial, por la excelencia y fiabilidad de su servicio, capital humano e infraestructuras físicas y digitales.

Es también el **operador designado por ley para prestar el servicio postal universal** en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.

Correos complementa su actividad con la de sus filiales:



Dedicada a la entrega urgente de paquetería empresarial para los segmentos *B2B* (empresa a empresa) y *B2C* (empresa a particular).



Especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales, de las empresas.



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



Filial de Correos Express, con la que el Grupo Correos ofrece servicios de paquetería urgente en el mercado portugués.

Asimismo, Correos participa en las compañías chinas KCG eCommerce Solutions y K Parcel, sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS). Estas empresas compartidas realizan la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, focalizando su actividad en los flujos internacionales derivados del comercio electrónico.

En 2021 Correos firmó además un acuerdo piloto de colaboración con Evelop Airlines, para el desarrollo conjunto de un plan de negocio para el transporte aéreo de mercancías y paquetería.

Entorno empresarial

 GRI 102-4, 102-6

2021 ¿el año de la recuperación económica?

Las incertidumbres provocadas por la pandemia y sus efectos económicos continuaron vigentes durante 2021. Al fortalecimiento de la actividad y del comercio global durante la primera mitad del año, le siguió una pérdida de impulso en el segundo semestre, que culminó con la irrupción de la nueva variante **Ómicron**. Al cierre del ejercicio esta **nueva ola pandémica** en Europa provocaba restricciones adicionales y un aumento del absentismo laboral, que amenazaba con paralizar temporalmente ciertos sectores productivos y posponer aún más la recuperación.

Durante el pasado año, la reactivación de la demanda dio lugar a la escasez de determinadas materias primas y bienes intermedios que intervienen en los procesos productivos, así como a una insuficiente capacidad del transporte internacional para atender de manera fluida los flujos comerciales. Las **tensiones en las cadenas globales de suministro y los desabastecimientos** de ciertos materiales representaron un desafío para numerosos sectores productivos, con efectos indirectos sobre el comercio y sobre los costes del transporte aéreo o marítimo, que originaron notables **presiones inflacionistas** a nivel global.

El incremento del precio de los combustibles y la energía tuvo también notable impacto sobre el sector del transporte. En este sentido, el mantenimiento de las tendencias inflacionistas durante 2022 podría suponer un freno para el consumo de los hogares, incidiendo sobre la futura demanda de servicios postales y de paquetería.

Contracción del mercado postal

En este entorno volátil, la tendencia de las empresas a la contención de costes y a la adopción de modelos digitales para la relación con sus

clientes incidió particularmente en la reducción de comunicaciones físicas, **acelerando el efecto sustitución en el mercado postal**, cuya cifra de negocios descendió de manera considerable.

En un contexto de digitalización acelerada, una parte de esta demanda postal se está orientando hacia soluciones híbridas (físicas y electrónicas), con las que las compañías buscan reforzar la estrategia multicanal de comunicación con sus clientes, segmento de actividad en el que también están presentes Correos y Correos Nexea.



Por otra parte, en 2021 fue aprobado el **plan de prestación del servicio postal universal**, previsto en la Ley 43/2010. Tras su validación por la Comisión Europea, este documento formalizó las condiciones de prestación de este servicio público por parte del operador designado, Correos, y los criterios para la evaluación de su coste y financiación.

Asimismo, servirá de base para la redacción del contrato regulador que se suscriba con los Ministerios de Hacienda y Función Pública y de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad futura de este servicio, esencial para la cohesión social y territorial.

Elevada competencia del sector de la paquetería

El mercado de la paquetería, a diferencia del postal, continuó beneficiándose de la **expansión del comercio electrónico** entre la población, motivado por la pandemia y las restricciones en la actividad comercial, aunque **el crecimiento fue menor que el registrado en 2020**.

La competencia en este sector siguió aumentando, especialmente en el segmento de los envíos **B2C** (de empresa a particular), por ser el que presenta mayor expansión en los últimos años, pero también menor rentabilidad, por sus elevados costes de entrega.

Además del progresivo trasvase de compañías especializadas en paquetería **B2B** hacia el segmento **B2C**, las **empresas internacionales** (algunas pertenecientes a operadores postales europeos) siguieron **incrementando su presencia en España con nuevas inversiones**, atraídas por las altas tasas de crecimiento del **e-commerce**.

Asimismo, **operadores de otros mercados**, como el digital o el del reparto de comida, consolidaron sus **redes propias para**

la distribución de paquetería, posicionándose en los núcleos urbanos. Estas plataformas disponen de una operativa adaptada a los requerimientos de entrega del comercio local (y también de algunas grandes empresas) y gestionan la necesidad de repartidores bajo demanda, reduciendo al mínimo la exigencia de infraestructuras y los costes salariales.



Ante el riesgo de que esta tendencia pudiera precarizar el empleo en el sector de la distribución, en 2021 fue aprobado el Real Decreto-ley 9/2021¹, conocido como “ley rider” que, entre otras cuestiones, requiere a las empresas de reparto de comida y otras plataformas digitales formalizar contratos con sus trabajadores. El efecto inmediato de su aplicación fue el incremento de las subcontrataciones y el nacimiento de cooperativas de repartidores. Estos nuevos requerimientos también supusieron una mayor presión en la estructura de costes de estas empresas, que en algún caso se vieron obligadas a dejar de prestar servicio en España.

Por otra parte, diversas empresas de reciente creación buscaron aportar **soluciones innovadoras para las distintas fases de la cadena de valor del comercio electrónico** (*fulfillment*, casilleros de recogida refrigerados, robots para la entrega o embalajes reutilizables, por citar algunas), convirtiéndose en aliadas o proveedoras de los operadores de paquetería tradicionales, pero también en potenciales competidoras.

Precisamente, en 2021 se produjo una **expansión de la oferta de casilleros de recogida** en España (como la red Citypaq de Correos), gestionados por distintas empresas, tanto del sector de la paquetería como del *retail*. Esta extensión fue motivada por el creciente uso por parte de los clientes, así como por las ventajas añadidas que aportan al vendedor en un contexto de pandemia. La tendencia fue asimismo bien acogida por las Administraciones locales, cada vez más involucradas en potenciar las entregas sostenibles en los núcleos urbanos.

1. Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales.

Nuevas oportunidades de negocio internacional

La mayor parte de las características del mercado de paquetería español antes mencionadas son extensibles a **Portugal**, país en el que opera la filial Correos Express Portugal. En esta nación, el menor grado de avance del comercio electrónico en relación al resto de Europa y el previsible aumento de los flujos internacionales (especialmente con España) supone una **oportunidad futura de desarrollo en el sector de la entrega**.

El Grupo Correos valora además otras posibles oportunidades de **expansión internacional en otros continentes**, que permitan convertir a España en un eje logístico mundial, contribuyendo así al desarrollo de las empresas y de la economía nacional.



En el ámbito de las actividades internacionales, fue relevante también el **efecto de los cambios en la normativa fiscal europea**. Desde el 1 de julio de 2021, ciudadanos y empresas comenzaron a pagar el IVA por la importación de todas las mercancías adquiridas fuera de la Unión Europea, al suprimirse la exención que existía para los envíos de bajo valor. Durante el pasado ejercicio Correos priorizó la colaboración con la Agencia Tributaria española, con el objetivo de coordinar eficientemente su implementación y minimizar su impacto operativo y tecnológico.

Adicionalmente, esta modificación afectó a las **importaciones de bajo valor desde Asia**, por el efecto disuasorio sobre los consumidores. Esto implicó un **descenso de los flujos comerciales desde este continente** –y en especial, desde China, donde el Grupo Correos posee una planta de admisión y clasificación de paquetería –hacia Europa.

Sostenibilidad del sector

En los últimos dos años la pandemia ha puesto a prueba la resiliencia de las ciudades, otorgando un mayor protagonismo a la incorporación de **políticas sostenibles en la gestión urbana, incluyendo la movilidad**. Más aún, si se considera la sensibilización social que ya generaba la emergencia climática.

Asimismo, las restricciones a la circulación para ciertos tipos de vehículos, la peatonalización de calles o las limitaciones para la carga y descarga se están viendo incrementadas con la **implantación de zonas de bajas emisiones** en las poblaciones de más de 50.000 habitantes, conforme a la nueva normativa medioambiental española².

Sin embargo, la escasa dotación actual de infraestructuras públicas de recarga para el vehículo eléctrico y de opciones de

combustibles alternativos para el transporte de gran tonelaje, así como la escasez de suministros para el sector automovilístico están limitando la adaptación de las flotas de transporte. De igual modo, la solución a los complejos problemas de la movilidad urbana no se circunscribe a la electrificación del transporte.

Estas circunstancias están obligando a un **replanteamiento generalizado**, por parte de operadores y Administraciones, **de la distribución en la última milla** y de la necesidad de conciliar economía y acción climática. Por ello, durante 2021 el Grupo Correos continuó desempeñando un papel muy activo en foros y proyectos nacionales e internacionales que buscan dar respuesta a los retos de la gestión de la movilidad.

Por otra parte, la reducción de las emisiones del transporte entra en contradicción con la cada vez mayor demanda, por parte del destinatario, de servicios de entrega urgente e incluso en el mismo día, cuyo coste medioambiental es evidente. Correos pretende dar una alternativa a esta problemática ofreciendo a sus clientes **Envíos responsables**, que reduzcan las emisiones contaminantes con un transporte sostenible.



2. Ley 7/2021, de 20 de mayo, de Cambio Climático y Transición Energética.

Futura evolución de la paquetería

En los próximos años se prevé que el sector de la paquetería continúe presentando altas tasas de crecimiento y que surjan **nuevas oportunidades vinculadas a la utilización de la red física de los operadores**, para potenciar los servicios de logística urbana, logística sostenible y logística inversa.

La aplicación de la Inteligencia Artificial, la robótica, la informática en la nube, el IoT combinado con el *Big Data* o el *blockchain* a los diferentes procesos permitirá, además, mayores eficiencias y reducción de costes, lo que **exigirá a las empresas continuas inversiones** para no ser expulsadas del mercado y para lo que los fondos europeos podrían tener una especial relevancia. Esto podría suponer también, a medio plazo, una mayor concentración del sector.

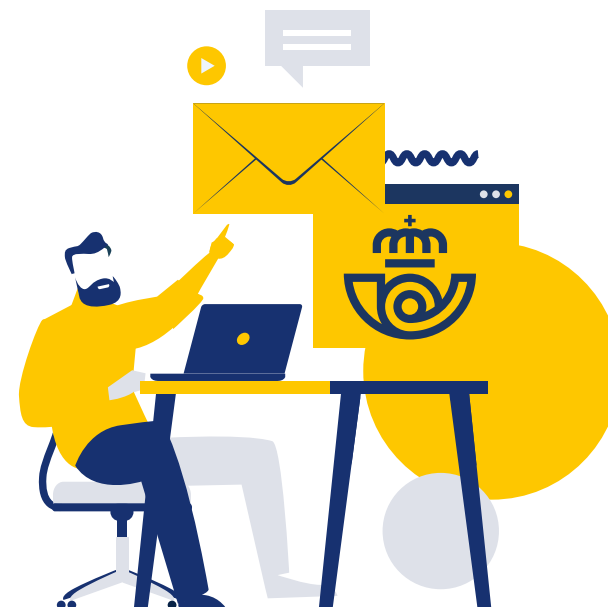
Desarrollos frente a la brecha digital

En el mercado español de las telecomunicaciones, la **extensión de las infraestructuras digitales de alta velocidad** previsiblemente continuará en los próximos años, impulsada por el Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales de la sociedad, la economía y los territorios (en el marco de la agenda España Digital 2025), así como por el Programa de Universalización de Infraestructuras Digitales para la Cohesión (dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española), ambos financiados con fondos europeos.

La finalidad de estos programas es contribuir a la vertebración territorial y la cohesión social, mejorando la calidad de los servicios necesarios para la **completa transformación digital** y promoviendo la **desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas**, objetivo que también persigue el Grupo Correos.

Asimismo, el **desarrollo de las redes 5G** en los próximos años proporcionará mayor agilidad y flexibilidad en la transferencia y tratamiento de datos, **impulsando el Internet de las cosas (IoT)**. Esto permitirá disponer de muchos más dispositivos conectados en red, elemento esencial para el desarrollo tecnológico de muchas industrias, incluida **la logística, así como para las ciudades inteligentes y la movilidad urbana**.

Por último, la digitalización de las empresas abre nuevas oportunidades para los proveedores de servicios de conectividad como Correos Telecom. En este sentido, se prevé que surjan nuevas colaboraciones público-privadas, tanto para compartir redes, como para desarrollar modelos de negocio basados en el 5G, en las que el Grupo Correos aspira a desempeñar un papel relevante.



Objetivos, estrategia y tendencias futuras

GRI 102-15

El **plan estratégico 2020-2023 del Grupo Correos** se sustenta en 9 objetivos:



Tendencias futuras

GRI 102-11, 102-15, 103-1

El plan comprende 59 líneas de trabajo, con las que el Grupo profundizará en la **diversificación** de sus actividades, la **internacionalización**, la **digitalización** y la adaptación de su **modelo operativo**.

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

>> Tendencias a corto / medio plazo



Incertidumbre de la recuperación económica

- >> Tensiones inflacionistas y precios energéticos
- >> Desaparición de empresas
- >> Crisis de suministros y ralentización de los flujos de comercio internacional
- >> Reconfiguración y re-localización de las cadenas de suministro
- >> Fondos Next Generation EU
- >> Reforma laboral
- >> Tensiones políticas y polarización
- >> Intensificación de la colaboración público-privada



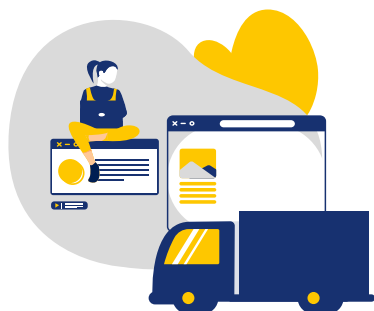
Emergencia climática

- >> Descarbonización de la economía y sus limitaciones tecnológicas
- >> Logística urbana, movilidad y demanda de envíos sostenibles
- >> Aceleración de la transición energética
- >> Impulso de la economía circular y los embalajes sostenibles
- >> Aumento de la vulnerabilidad climática de España
- >> Intensificación de las políticas de sostenibilidad medioambiental en el sector público



Desafíos demográficos y sociales

- >> Envejecimiento de la población
- >> Creciente concentración de habitantes en entornos urbanos
- >> Despoblación rural y pérdida de servicios en estos entornos
- >> Urbanismo sostenible y *smartcities*
- >> Aumento de la desigualdad social



Digitalización de la economía y la sociedad

- Continua reducción de las comunicaciones postales
- Digitalización integral de empresas y sociedad
- Intensificación de la brecha digital
- *Blockchain* y *Big Data*
- 5G, IoT y gemelos digitales
- IA, robotización e informática en la nube
- Conducción autónoma
- Gestión de la identidad digital
- Ciberseguridad



Consumidores más informados y concienciados

- Adopción completa de la economía digital y expansión del comercio electrónico
- Preocupación por la salud y la seguridad sanitaria
- Mayor predilección por el consumo local y sostenible
- Mayor sensibilidad al precio
- Cuestionamiento de la globalización
- Renacimiento del sentimiento de comunidad
- Mayor demanda de transparencia y sostenibilidad empresarial



Compañías resilientes y responsables

- Papel creciente de las empresas en la respuesta a los retos sociales
- Adopción del teletrabajo
- Importancia de la salud, seguridad y bienestar de los empleados
- Mayores retos para la atracción y retención del talento empresarial, especialmente de perfiles especializados
- Creciente importancia de la gestión continua de riesgos empresariales y de la innovación

➤ Tendencias a medio / largo plazo



Evolución legal y geopolítica

- Cambios regulatorios en el ámbito internacional y español
- Transformación de las obligaciones del servicio postal universal en Europa
- Incertidumbre macroeconómica y geopolítica
- Transformación del marco fiscal y aduanero europeo
- Traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas
- Aumento del proteccionismo



Transformación de los mercados

- Concentración empresarial en el mercado digital
- Desaparición de los límites entre negocio logístico y de comercio electrónico
- Generalización de la impresión 3D
- Desarrollo de la *silver economy*

Valor económico generado y distribuido

 GRI 201-1, 201-4

En 2021 la cifra neta de negocios del Grupo aumentó un 5,4%, hasta 2.081,4 millones de euros. Sin embargo, el mantenimiento de las presiones sobre los costes operativos provocó que el ejercicio se cerrara con un resultado neto de -105,6 millones de euros. Esta cifra representa, no obstante, una minoración de las pérdidas registradas en 2020, altamente influidas por la pandemia. La **positiva evolución del negocio de paquetería**, por otra parte, se reflejó en los resultados obtenidos por las filiales Correos Express y Correos Express Portugal. Respecto a esta última, el beneficio obtenido el pasado ejercicio en Portugal fue de 1,3 millones de euros.

En el ejercicio 2021 el Grupo procedió a activar créditos fiscales, de acuerdo a la normativa sobre impuesto de sociedades, procedentes de bases imponibles negativas generadas en años anteriores, por lo que el ingreso agregado por impuesto de sociedades resultante para el ejercicio fue de 31,4 millones de euros.

Correos recibió 13.000 euros en ayudas vinculadas a proyectos europeos para el fomento de la sostenibilidad en los que participa la compañía y 503.000 euros en subvenciones para adquirir coches eléctricos. Correos Telecom obtuvo ayudas por valor de 4.960 euros.



Gestión de riesgos

GRI 102-11, 102-15, 102-30, 103-2, 103-3

El Grupo Correos emplea un **sistema de gestión y control de riesgos** basado en el **marco internacional COSO**. Este sistema se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización. El mapa de riesgos corporativos contiene un total de **55 riesgos**, de los que 15 han sido catalogados como críticos, para su adecuada gestión.

La actividad de las distintas empresas del Grupo se ve condicionada tanto por factores que son comunes a sus sectores, como por impactos exclusivos que solo afectan a cada una de ellas. Las categorías de riesgos existentes son:

- **Riesgo estratégico:** obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia, la evolución del entorno económico, la protección y rentabilización de la innovación, la necesidad de alianzas o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.
- **Riesgo operativo:** responde a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevos recursos y equipamientos para aumentar la eficiencia en los procesos de tratamiento y entrega, a la velocidad de adaptación del modelo productivo a las nuevas demandas, a los cambios en los flujos de comercio internacional o a los desafíos de la gestión de los datos personales y la ciberseguridad.
- **Riesgo de cumplimiento:** asociado al incumplimiento de la normativa o de los códigos de buen gobierno y

Tipología de riesgos del Grupo Correos



ética por parte de directivos y empleados, en materia de contratación, uso de fondos, rendición de cuentas, adopción de acuerdos, utilización de información o conflictos de interés, entre otros. A estos se añaden otros riesgos ligados a posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.

- **Riesgo financiero:** incluye los riesgos fiscales, de crédito, de liquidez y de mercado, que a su vez comprenden los asociados al tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio.

Dentro de estas cuatro categorías existen otras dimensiones que se pueden materializar en diferentes tipos de riesgos, teniendo especial relevancia los siguientes:

- **Riesgo laboral:** vinculado a ser uno de los principales empleadores del país, a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional, a las dificultades asociadas a la rigidez en los procedimientos de contratación, a la seguridad y salud laboral, especialmente en el contexto actual, o a la capacidad de retención del talento.
- **Riesgo medioambiental y climático:** debido al impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, así como a las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por España y la Unión Europea.
- **Riesgo reputacional:** asociado a cambios imprevistos en las relaciones del Grupo con sus distintos grupos de interés.

A principios de 2022 se propondrá una actualización de los riesgos críticos al Consejo de Administración, aprobados a finales de 2020.



Relación con los clientes

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

El Grupo cuenta con procedimientos ampliamente accesibles que permiten ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones, así como a realizar consultas sobre cualquier cuestión relacionada con la prestación de los servicios.

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

El sistema de atención al cliente de Correos distingue entre:

- Reclamaciones de servicio, que incluyen consultas de información y quejas relacionadas con el reparto o la atención en oficinas.
- Reclamaciones de producto, relativas a retrasos, deterioros, extravíos u otras incidencias sobre cualquier producto, que son susceptibles de indemnización.

Durante el pasado ejercicio Correos atendió **90.541 reclamaciones de servicio, un 34,4% menos que en 2020**, así como 400.461 reclamaciones de producto, un 12,8% menos, reduciéndose el ratio de reclamaciones a 303 por millón de envíos gestionados. El porcentaje de estas últimas que requirió resolverse con indemnización fue del 17%.



Las filiales del Grupo gestionan sus propios sistemas de atención al cliente y procedimientos de quejas y reclamaciones. En 2021 **Correos Express Portugal, Correos Nexea y Correos Telecom**

registraron también un descenso en el número total de quejas y reclamaciones. Los indicadores de la gestión de las empresas del Grupo en esta materia son los siguientes:

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Quejas y reclamaciones	491.002	597.208	835.903	582.532	7.509	10.235	156	170	2	4
Quejas (Reclamaciones de servicio)	90.541	137.927	1.426	1.481	-	-	144	145	2	4
Reclamaciones (Reclamaciones de producto)	400.461	459.281	834.477	581.051	7.509	10.235	12	25	0	0
Reclamaciones resueltas con indemnización (%)	17	12	7	7	43	13	6	7	0	0

Gestión de la excelencia en las operaciones

El Grupo Correos cuenta con un **sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2015**, con el que aplica el ciclo de mejora continua a todas las actividades y procesos.

En el caso de Correos, tanto la red de oficinas como el servicio de atención al cliente y 24 centros operativos de diversa tipología están certificados conforme a esta norma. Del mismo modo, el pasado año renovaron su certificación todas las delegaciones de Correos Express (incluyendo dos nuevos centros) y las instalaciones de Correos Nexea, al igual que el negocio de

infraestructuras de fibra óptica de Correos Telecom.

Correos emplea además la **Liga de la Excelencia**, una herramienta de gestión disponible a través de la intranet corporativa, que facilita a las unidades operativas información individualizada para la mejora continua en sus procesos clave. Los resultados de esta evaluación sirven de referencia además para el premio nacional a la excelencia, que cada año reconoce a los empleados de las mejores unidades.

Asimismo, la compañía utiliza el **sistema de mejora continua LEAN**, cuyo objetivo es alcanzar la mayor eficiencia en los procesos, con el fin de aportar el máximo valor a los clientes.

Certificaciones del Grupo Correos

ISO 27001 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Sistemas de información para los servicios proporcionados a través de la web de Correos



Sistemas de información para las soluciones personalizadas de gestión documental de Correos Nexea



ISO 14001 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



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

1 centro de admisión masiva

3 centros de tratamiento internacional



16 oficinas principales



Correos Express

6 delegaciones de Correos Express



Correos Nexea

2 centros de Correos Nexea FSC y PEFC de Correos Nexea



Correos Telecom

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

ISO 9001 GESTIÓN DE CALIDAD



Atención al cliente



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

1 centro de admisión masiva

4 centros de tratamiento internacional



2.093 oficinas



Correos Express

58 delegaciones de Correos Express



Correos Nexea

2 centros de Correos Nexea



Correos Telecom

Gestión integral de la red de telecomunicaciones de Correos Telecom

ISO 27701 PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



Correos Nexea

Sistema de gestión de la seguridad de la información de Correos Nexea

Desarrollo de los canales de atención al cliente

En 2021 la web www.correos.es recibió 180,9 millones de visitas, registrándose 579.266 peticiones de información a través de este canal y del correo electrónico. Asimismo, Correos atendió **3,6 millones de consultas telefónicas**.

La compañía continuó automatizando diversos procesos de atención al cliente, mediante el **uso de la robotización**. El cambio del modelo de atención al cliente para la postventa, con una atención más personalizada, basada en la segmentación y adaptación de las propuestas, permitió mejorar el índice de satisfacción y los tiempos de respuesta.

En 2021 **el 75% de los usuarios de las oficinas de Correos expresó su satisfacción** con la atención recibida.³ En total, estos establecimientos atendieron más de 89 millones de visitas de clientes, lo que supone un incremento del 8,7% respecto a 2020.

Por su parte, la filial Correos Express desarrolló un nuevo modelo de gestión de reclamaciones telefónicas, capaz de automatizar la apertura de incidencias, con el que se redujeron los plazos de tramitación y respuesta.

La filial también creó una herramienta pionera, para facilitar a sus clientes la **grabación de envíos y recogidas mediante el uso de la voz**, sin necesidad de introducir los datos manualmente. Este asistente de voz, integrado en su *app*, está **basado en Inteligencia Artificial** y permite garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual o motriz. Esta innovación se suma a otras mejoras en la aplicación móvil, como el **acceso a través de huella digital**, que brinda mayor seguridad y protección de la información.

3. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2021). *Panel de Hogares CNMC. Primer semestre de 2021*. Sector Postal.

Evaluación de la satisfacción del cliente

En 2021 el **índice de satisfacción del cliente** de Correos mejoró hasta una puntuación de 7,6 sobre 10.

El Grupo Correos también elabora anualmente un **Índice de Recomendación Neto**, mediante la realización de encuestas periódicas a clientes con contrato, usuarios de oficinas y destinatarios (en domicilio, oficinas o Citypaq), con el fin de conocer su experiencia con el servicio prestado. El estudio tiene por objeto determinar el nivel de recomendación de los distintos tipos de clientes, obteniendo las valoraciones a partir de la diferencia porcentual entre los clientes y destinatarios que otorgan 9 y 10 puntos sobre 10 (promotores) y quienes lo hacen por debajo de 6 puntos (detractores).

En 2021 **la valoración global de Correos mejoró en 5 puntos**, con un índice de recomendación de 13,3. La valoración de los profesionales de oficinas y de reparto se incrementó, hasta 24,1 y 34,2 puntos, respectivamente. En el caso de los clientes de oficinas, más del 50% eran promotores de la compañía (aquellos que otorgan una valoración de entre 9 y 10).

Es destacable asimismo la satisfacción manifestada con el **personal de reparto de Correos Express**, siendo la recogida y la entrega de los envíos los aspectos mejor valorados, así como la puntuación otorgada a los **empleados comerciales de Correos Nexea y Correos Telecom**, alcanzando esta última un índice de recomendación global de 79.



Equipo humano



GRI 102-15, 103-2



ODS 8

La **gestión integral de las personas** constituye uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y capital humano. Sus principales impactos laborales están relacionados con la

calidad y estabilidad del empleo, la formación y desarrollo profesional, la atracción y retención del talento, la diversidad e inclusión, así como la salud y seguridad laboral.

>> Ejes de actuación de la gestión de las personas

Generar empleo de calidad



Promover entornos de trabajo saludables y diversos



Mejorar las capacidades de nuestros profesionales



Estos impactos son gestionados a través de una política, cuyas líneas de actuación e indicadores de seguimiento se diseñan de acuerdo con la legislación laboral vigente y conforme a los

principales marcos de referencia en el sector público español y en el ámbito postal internacional.

Generación de empleo de calidad

GRI 102-41, 203-2, 402-1, 403-4, 413-1

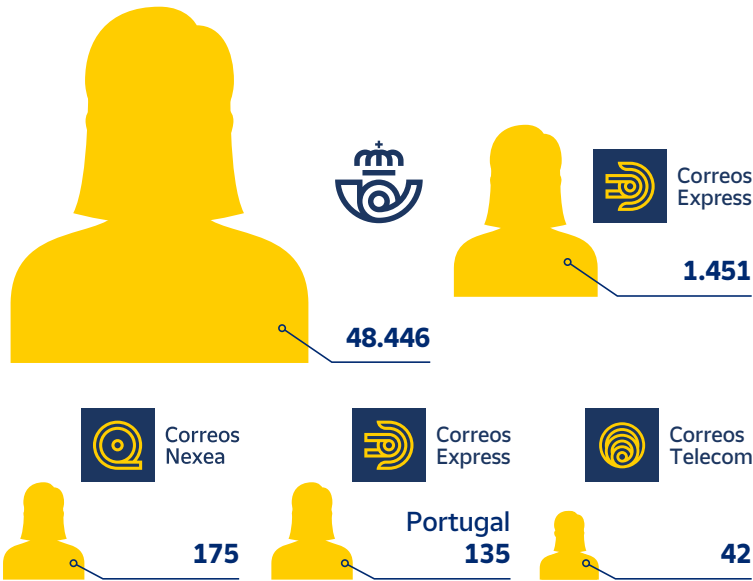
Al cierre de 2021 **el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 50.250 efectivos** (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, 48.446 profesionales, de los que el 86% eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 14%, personal funcionario.

Efectivos medios (Full Time Equivalent)	2021	2020
Correos	48.446	50.822
Correos Express	1.451	1.271
Correos Express Portugal	135	136
Correos Nexea	175	189
Correos Telecom	42	38

Como parte de las medidas contempladas en el **acuerdo plurianual 2018-2020, suscrito entre Correos y las organizaciones sindicales** para el fortalecimiento del servicio postal público y del proyecto empresarial, durante el pasado ejercicio se continuó desarrollando el proceso de consolidación de empleo laboral indefinido, la desprovisionalización de jefaturas de distribución, logística y oficinas, la actualización retributiva,

la realización del concurso-oposición de promoción interna, la convocatoria del programa de jubilaciones parciales anticipadas vinculadas a contratos de relevo y el concurso de traslados.

Efectivos medios 2021 (FTE)



Procesos de consolidación laboral

En septiembre de 2021 se celebraron en 32 ciudades las pruebas de selección para **cubrir 3.381 puestos operativos**, que desempeñarán funciones de reparto en el ámbito urbano y rural, así como tareas logísticas y de atención al cliente en oficinas de **todo el país**.

A las pruebas se inscribieron cerca de 150.000 aspirantes, lo que evidencia el reconocimiento social de Correos como una empresa atractiva para trabajar. **Más de 5.600 empleados y empleadas colaboraron para garantizar el correcto desarrollo** de las pruebas y el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas en cada territorio frente a la pandemia.

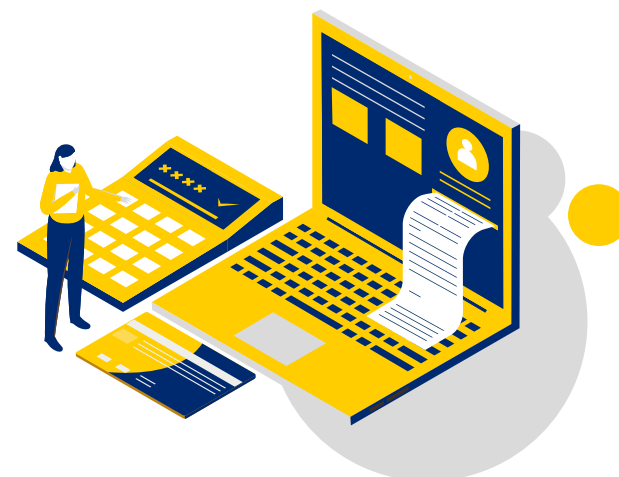
Este proceso se enmarcaba en una convocatoria conjunta, para cubrir los puestos correspondientes a las tasas de reposición aprobadas para 2019, así como los contemplados en el plan de estabilización **de empleo temporal** del acuerdo plurianual 2018-2020.

Adicionalmente, en diciembre de 2021 se publicaron **las bases para el ingreso de 5.377 puestos de personal laboral indefinido**, correspondientes a las tasas de reposición de 2020 y 2021, más 2.000 puestos de la tercera fase de Plan de Estabilización. Durante el primer semestre de 2022 se publicarán los contenidos del temario oficial y las pruebas de acceso se celebrarán previsiblemente en noviembre de 2022.

Con estas convocatorias, la compañía sigue apostando por la creación de empleo estable como principal **garantía para seguir ofreciendo el mejor servicio** a todos los ciudadanos y ciudadanas. Asimismo, se garantiza un marco estable de relaciones laborales y se potencia el talento como acelerador del cambio en la empresa, ante los nuevos retos y las demandas de los clientes.

Actualización retributiva

El pasado ejercicio Correos **abonó los fondos salariales adicionales de 2019 y 2020** (del 0,25% y 0,30%, respectivamente) con carácter retroactivo, tras su aprobación por la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las Empresas Públicas. Asimismo, obtenida la autorización de los órganos **públicos** competentes, se aplicó el **incremento retributivo** del 0,9%, previsto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado **para el año 2021**.



Convocatoria de jefaturas de equipo

En julio de 2021 se realizó la **convocatoria de 1.005 puestos de jefaturas de distribución, logística y oficinas**, cuya prueba de selección está previsto que se celebre en febrero de 2022, con el objetivo de avanzar en la **desprovisionalización de estas posiciones**.

Correos ofreció un programa de formación valorable para el concurso de méritos de estos puestos, compuesto por varios cursos sobre aplicaciones corporativas, herramientas, productos y servicios, con más de 96.000 horas lectivas. El número de solicitantes ascendió a 3.916 empleados y empleadas.

Promoción interna de personal funcionario

Debido a la pandemia, la culminación del proceso de **promoción interna de funcionarios y funcionarias**, prevista para 2020, debió ser aplazada hasta 2021. Con una oferta de **395 plazas**, para los grupos A1, A2, C1 y C2, las pruebas selectivas fueron realizadas en 11 localidades, intentando así reducir los desplazamientos y aglomeraciones. Los listados de aprobados para cada uno de los grupos fueron publicados en octubre y diciembre.

Concurso de traslados

El concurso permanente de traslados permitió atender las expectativas de **movilidad funcional o geográfica de 2.516 profesionales** ubicados en puestos de distribución, clasificación y oficinas, a través de las 5 asignaciones de nuevos destinos que tuvieron lugar en 2021.

Las personas que se incorporaron en las distintas adscripciones también recibieron capacitación específica sobre su nuevo puesto de trabajo, dentro de los itinerarios formativos existentes, con más de 7.000 horas de formación para 1.537 alumnos y alumnas.



➤ Generando empleo de calidad

Correos ocupa el primer puesto del ranking Merco Talento y Merco Talento Universitario como la mejor empresa para trabajar en el sector del transporte de mercancías



Uno de los mayores empleadores de España

48.446

Empleados (FTE)



Convocatoria de bolsas de empleo

A finales de año Correos publicó las **nuevas bolsas de empleo, destinadas a la cobertura de necesidades de carácter temporal en puestos operativos** (distribución, clasificación y atención al cliente en oficinas), en las que quedaron inscritas cerca de 60.000 personas.

Estas nuevas bolsas entran en vigor el 1 de febrero de 2022, constituyéndose a nivel provincial, para atender de forma óptima las vacantes de empleo en las distintas localidades, centros de trabajo, oficinas y/o servicios rurales que integran el ámbito geográfico de la bolsa. Los nuevos criterios introducidos en la valoración de candidados incluyeron, entre otros, el conocimiento de idiomas (inglés y lenguas oficiales propias de cada Comunidad Autónoma), para una mejor atención al público.

Jubilaciones parciales anticipadas

Al cierre del ejercicio se publicaron las bases de la convocatoria 2022 del programa de **jubilaciones parciales anticipadas vinculadas a contratos de relevo**, tras su aprobación por la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y la Comisión de Seguimiento de Negociación Colectiva de las Empresas Públicas.

La aplicación de esta medida posibilitará mejorar las condiciones laborales de los aspirantes y el rejuvenecimiento de la plantilla, permitiendo compatibilizar la reducción de la actividad laboral con la pensión reconocida por la Seguridad Social.

Desarrollo de procesos electorales

Con motivo de las elecciones al Parlamento de Cataluña, del 14 de febrero, y a la Asamblea de Madrid, del 4 de mayo, Correos realizó cerca de 2.500 contratos de refuerzo y adoptó las medidas organizativas necesarias, tanto en reparto como en oficinas, para **garantizar el correcto desarrollo de las actividades**

relacionadas con la gestión del voto por correo, en el contexto excepcional generado por la pandemia.

Estas actuaciones (como la ampliación de horarios en oficinas, la dotación de terminales informáticos adicionales para la admisión o la recogida del voto por los carteros y carteras, la instalación de ventanillas exclusivas para elecciones o la incorporación de rutas adicionales,) tuvieron como finalidad asegurar el cumplimiento de las obligaciones de servicio público encomendadas. Al mismo tiempo, Correos continuó asegurando las medidas preventivas de carácter organizativo, colectivo y de protección individual para ofrecer a profesionales y electores todas las garantías sanitarias en la realización de los diferentes trámites.

Gracias al extraordinario esfuerzo realizado para facilitar a la ciudadanía el voto por correo, se alcanzaron cifras récord con la entrega de **más de 269.000** sobres en las mesas electorales catalanas (más del triple que en el anterior proceso electoral de 2017) y más de 222.000 en las de Madrid (un 47% más que en los comicios de 2019).



Organización del diálogo social

Correos dispone de un “Acuerdo marco de relaciones laborales”, vigente desde marzo de 2000, que establece, entre otros aspectos, los criterios esenciales para el diálogo permanente entre sindicatos y empresa.

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

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

Por su parte, el convenio colectivo del personal laboral de Correos recoge los principios generales de la participación sindical y negociación colectiva y las funciones de las comisiones paritarias centrales (de empleo central, de acción social, de formación, de igualdad, de tiempo de trabajo, de concurso de traslados y de salud laboral) y provinciales (las comisiones de empleo y de tiempo de trabajo, junto con los comités provinciales de seguridad y salud).

El convenio contiene un apartado específico referente a la política de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales, el plan y el servicio de prevención propio, los delegados de prevención y los derechos de información y consulta en esta materia (canalizados a través de la comisión estatal de salud laboral y comités de seguridad y salud provinciales, con representación paritaria de empresa y sindicatos).

Durante el pasado ejercicio el diálogo con las organizaciones sindicales implicó la **celebración de más de 80 reuniones de las diferentes mesas de negociación**, para tratar cuestiones como la convocatoria de bolsas de empleo temporal, del concurso de traslados, de la remuneración de los trabajos y medidas preventivas durante las elecciones al Parlamento de Cataluña y la Asamblea de Madrid, de la negociación del nuevo Plan de igualdad o de la convocatoria de ingreso de personal laboral indefinido.

Asimismo, en Correos Express existen 42 centros con representación legal de los trabajadores, de los que 4 están constituidos en comités de empresa. En el resto, la interlocución se realiza a través de 85 delegados de personal. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, 42 centros de trabajo cuentan con delegados de prevención, estando constituidos en un comité de seguridad y salud en 4 de ellos.



Los convenios colectivos de aplicación en Correos Express son los de transporte de mercancías por carretera de las provincias en las que se ubican los centros de la compañía (48 en la actualidad) y el convenio colectivo del sector de transitarios de Madrid, a los que habría que añadir el II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías por carretera a nivel estatal.

Por su parte, en los centros operativos de Correos Nexea la representación sindical está constituida a través de un comité de empresa, siendo de aplicación el convenio sectorial de artes gráficas⁴. En Correos Telecom y Correos Express Portugal, los empleados y empleadas no han promovido su representación sindical y las relaciones empresa-trabajador se canalizan directamente través de los responsables de área, que recogen sus propuestas. En Correos Express Portugal es de aplicación el convenio colectivo sectorial del transporte de mercancías por carretera de Portugal.

En 2021 el porcentaje de **personal** laboral de Correos **cubierto por convenio colectivo** era del 86%, del 100% en el caso de Correos Express y Correos Express Portugal, del 97% en Correos Nexea, mientras que Correos Telecom no aplica ningún convenio colectivo.

Ordenación y flexibilización del tiempo de trabajo

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



4. Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares.

jornada el desarrollado por la mayor parte de los empleados y las empleadas.

A fin de lograr la adecuada conciliación de la vida personal y profesional y el desarrollo de un trabajo eficiente, el convenio colectivo contempla las competencias de negociación, participación e información de la comisión de tiempo de trabajo. Asimismo, cualquier modificación sustancial de las jornadas, horarios y/o turnos, se somete a examen de la comisión de empleo central o las comisiones de empleo provinciales.

En Correos Express y Correos Nexea el personal operativo cuenta con jornada continuada en turnos de mañana, tarde y noche, mientras que los empleados y empleadas de gestión y responsables disponen de jornada partida. En la filial Correos Telecom, la jornada laboral es flexible, al orientarse la organización del tiempo de trabajo a la gestión por proyectos. En Correos Express Portugal la jornada es partida conforme a la legislación nacional.

Desde la irrupción de la pandemia y la adopción del **trabajo a distancia** como modalidad laboral preferente, en aquellos puestos en los que era posible su aplicación, el Grupo ha continuado utilizando esta opción como medida preventiva y de conciliación personal. Esta decisión también responde a la necesidad de ofrecer formas de trabajo más flexibles y ágiles, facilitando el cumplimiento de los objetivos profesionales e impulsando una **cultura de corresponsabilidad, flexibilidad y confianza**.

Durante 2021 Correos realizó el seguimiento permanente de las dotaciones de equipos, sistemas y conexiones para asegurar que sus profesionales disponían de los medios adecuados para el desarrollo de su actividad, tanto en el entorno presencial como virtual. Con motivo del cambio de la sede de la compañía y el traslado del personal técnico administrativo a diferentes edificios,

estas nuevas ubicaciones fueron adaptadas para incorporar las últimas tecnologías que facilitaran la conectividad y la **colaboración laboral, tanto en la modalidad presencial como virtual**.

En este sentido, se diseñó una aplicación para la gestión de reservas de los espacios físicos por parte de los empleados, que permitiera **asegurar el cumplimiento de la distancia física interpersonal**, y se evaluaron las necesidades formativas relativas al trabajo en entornos digitales. Asimismo, se avanzó en la implantación de un sistema digital de registro de jornada, para lo que se realizará un programa piloto en 2022.

Los criterios y condiciones para el desarrollo del trabajo a distancia, así como las políticas relativas al derecho a la desconexión digital⁵, han sido incluidos en una propuesta, remitida al Grupo SEPI para su validación. Una vez obtenida la aprobación del accionista, está previsto realizar la presentación y negociación de este programa con la representación legal de los trabajadores, para su aplicación inmediata, según lo previsto en el Real Decreto-ley 28/2020⁶.

5. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

6. Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.



Apoyo al talento y desarrollo profesional



El Grupo Correos dispone de una **política destinada a identificar y desarrollar el talento**, tanto interno como externo, asegurando la cobertura de las funciones esenciales, para satisfacer sus necesidades estratégicas y el desarrollo profesional de trabajadores y trabajadoras.

Esta política de gestión del talento se sustenta sobre el sistema de evaluación del desempeño, el programa “Clic” de desarrollo profesional y personal, el programa de prácticas “Jóvenes talentos”, los proyectos de “marca empleadora” en redes sociales, el espacio Comunidad de talento en la web corporativa, el portal interno eTalent, el programa de sustituciones, el proyecto “Correos en femenino” y otras actuaciones para la gestión de la experiencia del empleado durante todo su ciclo de vida en la empresa.

Esto ha permitido a Correos ser seleccionada **entre las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento** en 2021, según los resultados del ranking de Merco Talento España y **la primera entre las compañías del sector del transporte de mercancías**.



Sistema de evaluación del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño permite la identificación del talento interno, a través de la evaluación de su aportación al desempeño, así como la **alineación del rendimiento individual con las metas organizativas**, a través de la dirección por objetivos. Esta herramienta también posibilita la mayor **efectividad de los planes de selección, promoción, formación y desarrollo** profesional.

Además, en el actual contexto de pandemia, en el que es necesario favorecer el trabajo a distancia, el sistema de evaluación del desempeño se convierte en una herramienta esencial para la gestión del trabajo.

En 2021 se celebraron por segunda vez los “encuentros de objetivos”, en los que se dieron a conocer las metas estratégicas para el siguiente ejercicio, sirviendo de apoyo a los responsables para la definición de los objetivos de sus equipos.

De igual modo, se organizaron las reuniones de desempeño semestrales, entre responsables y colaboradores, que facilitan que los empleados reciban **feedback de forma habitual para avanzar en su desarrollo profesional**. Estas reuniones fueron valoradas por los participantes con una puntuación de 8,7 sobre 10. Adicionalmente, se efectuaron entrevistas de salida a los profesionales que formaban parte del sistema de evaluación del desempeño, para identificar los principales factores de riesgo de pérdida de talento.

Las filiales del Grupo también cuentan con sistemas de evaluación del desempeño, que en Correos Nexea se aplica a la totalidad de los directivos, en Correos Express al 12,1% de sus profesionales y en el caso de Correos Telecom, a la totalidad de la plantilla. Correos Express Portugal tiene previsto incorporar un nuevo modelo de evaluación del desempeño a partir de 2022.

Programa “Clic” de desarrollo

El **programa “Clic”** permite a los empleados y empleadas participar de forma voluntaria en la definición de su **ruta de desarrollo profesional y personal**, a partir de información analizada conjuntamente en entrevistas, sesiones de trabajo y actividades, así como a través de herramientas de evaluación (360°, centros de desarrollo). Este proceso se renueva cada dos años.



>> Ciclo del talento



En 2021 se inició un **nuevo ciclo del programa**, con la realización de entrevistas virtuales a los más de **1.200 empleados y empleadas que se inscribieron**, definiéndose las nuevas rutas “Comienza” (destinada a “Jóvenes talentos” y personas en prácticas), “Crece”, “Impulsa” y “Transforma”. Los profesionales de estas dos últimas rutas recibieron el apoyo del equipo de *coaching* del talento para diseñar su plan individual de desarrollo. Asimismo, se definieron las “experiencias significativas” e iniciativas a realizar para las diferentes rutas.

Tras el cierre del **programa de mentorización** interno desarrollado en 2020, en el que participaron 22 mentores y mentoras y 22 *mentees*, con una satisfacción de 3,9 sobre 4, el pasado año se inició un programa intensivo, con 7 *mentees* de la ruta “Impulsa”. Además, se puso en marcha una iniciativa para el mayor acercamiento de los profesionales de la compañía a los clientes, mediante visitas de acompañamiento a los empleados y empleadas de ventas.

Adicionalmente, 36 directivos y directivas tomaron parte en el **programa de coaching** ejecutivo, así como otros 58 profesionales seleccionados. La compañía creó además una red de *coachees* internos que acompañaron a un colectivo de 11 personas.

Los participantes en la ruta “Crece” fueron acompañados en la ejecución de sus planes de acción individuales, con la realización de las sesiones grupales “Camino a la Meta”, a las que acudieron más de 400 personas. Estos profesionales compartieron además sus aprendizajes y experiencias en Correos a través de 18 “*Journey Talks*” (videos motivacionales creados en equipo, compartidos en la compañía).

El programa “Clic” también permite identificar el talento interno, para su **participación en proyectos estratégicos transversales de la compañía**, al tiempo que potencia sus fortalezas y la

adquisición de nuevas habilidades. En 2021 se seleccionó y acompañó a los miembros del equipo de empleados que trabaja en el **proyecto SENATOR**.



Por último, a lo largo del año se desarrollaron cuatro **talleres** virtuales sobre *mindfulness*, iniciativa enmarcada **en el proyecto de “Empresa saludable”**, a los que asistieron 100 personas, así como cuatro sesiones con un *stress trainer*, para activar de forma consciente hábitos para la mejora de la gestión del estrés, tanto en el entorno personal como profesional.

Programa “Jóvenes talentos” de prácticas empresariales

El **programa “Jóvenes talentos”** se dirige a estudiantes universitarios que deseen complementar su formación académica con una experiencia práctica laboral. Esta iniciativa tiene como objetivo **aumentar su empleabilidad**, permitiendo al mismo tiempo a las empresas del Grupo **enriquecerse con nuevos conocimientos e ideas**, así como con diversas perspectivas culturales.

El pasado ejercicio más de 80 estudiantes realizaron prácticas formativas curriculares y extracurriculares, gracias a los 30 convenios de colaboración vigentes con instituciones académicas y universitarias. Además, pudieron complementar su proyecto formativo con visitas guiadas a centros de trabajo, jornadas para conocer la actividad de algunas áreas o proyectos relevantes de la compañía (#Comenzar el día) o talleres para mejorar su empleabilidad, como la ruta de talento “Comienza” del programa “Clic”. La satisfacción de los participantes con el programa fue de 9,3 sobre 10.

Las filiales Correos Express y Correos Telecom disponen también de programas de integración de **“Jóvenes talentos”**, mediante acuerdos con universidades o centros de formación profesional, en los que participaron 12 y 4 estudiantes, respectivamente.

“Correos en femenino”

Como parte del programa “Correos en femenino”, enfocado en la **visibilización del talento de las mujeres**, se realizaron acciones de información y sensibilización sobre diversidad de género en los canales internos de comunicación y se celebró la sesión “Construyamos juntas y juntos una cultura diversa en Correos”, con motivo del Día internacional de la mujer.

Una vez analizados los resultados de la encuesta realizada a mujeres en puestos de mandos intermedios, en las zonas territoriales de la compañía, en 2021 se lanzó **el programa de desarrollo “1,2,3...¡Potencia tu Talento!” destinado a mujeres con interés en asumir mayor responsabilidad** en los ámbitos de distribución y oficinas. Esta iniciativa contempló la realización de tres sesiones dinámicas, denominadas “Cree en ti misma”, “Lidera comunicándote” y “Construye tu marca personal”, y la creación de un programa de *mentoring* para este colectivo.

En el marco del proyecto de **“charlas STEM”** (Science, Technology, Engineering, Mathematics), 6 empleadas pertenecientes al ámbito laboral de la tecnología o la ingeniería ofrecieron conferencias motivacionales en universidades públicas, con el objetivo de visibilizar referentes femeninos en este ámbito.

En 2021 se continuó desarrollando, además, el proyecto “Talentiza tu perfil” para la mejora del posicionamiento de Correos como marca empleadora de calidad en redes sociales de carácter profesional, a través de los empleados y empleadas de la compañía.



Fomento de la promoción interna

El Grupo Correos contempla la promoción interna como uno de los mecanismos para impulsar y retener el talento, priorizando la cobertura de las posiciones vacantes con candidaturas internas que se ajusten al perfil requerido. Así, en 2021 **el 83% de los puestos ofertados fueron cubiertos por promoción interna**, primando además la diversidad y fomentando la paridad entre mujeres y hombres seleccionados.

Por otra parte, el **programa de sustitutos** capacita a profesionales de puestos operativos para desempeñar provisionalmente posiciones no cubiertas de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística, ofertándose también un programa de formación valorable en el proceso de selección, compuesto por varios cursos sobre las principales funciones, productos, servicios e iniciativas de la compañía.



El pasado año se inscribieron 1.622 personas en la nueva convocatoria, que contaron con un espacio de información específico en la Comunidad de talento de la web corporativa. Asimismo, durante el año 999 profesionales se incorporaron al proceso formativo selectivo del programa de 2020, también con criterios de paridad.

Este personal es evaluado en su desempeño durante las sustituciones realizadas, permaneciendo en la bolsa si es satisfactorio. De esta forma, las personas capacitadas para estos puestos de responsabilidad **acumulan experiencia para alcanzar esta posición de forma permanente**, cuando sea necesaria su cobertura.

La tasa de éxito del proceso de selección es muy elevada, dado que, de las candidaturas que se presentan anualmente, el 90% de los candidatos son validados y su desempeño posterior durante la sustitución es satisfactorio en el 93% de los casos. Asimismo, cada



año se analizan las unidades con mayor demanda de personal, para conocer aquellas provincias y zonas geográficas en las que pueda existir necesidad adicional de recursos, buscando el alineamiento del programa con la actividad.

Como resultado, en 2021 se realizaron 85 nombramientos para ocupar puestos de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística, así como de dirección de oficina, lo que acredita el valor de este programa para la cobertura ágil y eficiente de este tipo de posiciones.

Correos también oferta un **programa de acogida y seguimiento**, para acompañar durante seis meses a la persona que se incorpora o cambia de puesto dentro de la compañía, evaluando su grado de satisfacción en el proceso, la adaptación al equipo de trabajo y la adecuada dotación de medios, así como posibles obstáculos durante el periodo de prueba. El pasado ejercicio 410 profesionales participaron en este programa, al que valoraron con una puntuación de 8,7 sobre 10.

Como parte del proyecto de medición global del ciclo de vida del empleado en Correos, se evaluó la experiencia de los candidatos y candidatas en procesos de selección. Adicionalmente se puso en marcha el **proyecto “Voz del empleado”** para la valoración de su experiencia, con el objetivo de fomentar la comunicación bidireccional, aumentar el compromiso e identificar **áreas de mejora**.

Debido a la situación sanitaria, los procedimientos de evaluación y selección de candidatos continuaron realizándose de forma remota, mediante entrevistas digitales, pruebas y dinámicas de grupo *online*, favoreciendo una positiva experiencia del candidato, al tiempo que minimizando los riesgos sanitarios.

Formación para los nuevos retos estratégicos



La política formativa del Grupo Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados y empleadas, mediante itinerarios específicos e individualizados. Así, el plan de formación de 2021 se focalizó en la capacitación de los profesionales de las distintas áreas para contribuir al fortalecimiento del servicio público, la diversificación y la expansión internacional.

En 2021 se automatizaron los procesos de gestión de la formación, mediante la **incorporación de robotización**, garantizando la disponibilidad de las acciones formativas que deben completarse en función del puesto y agilizando la actualización en los sistemas de información.

El pasado año la compañía alcanzó un **récord de participación en los cursos ofertados**, con **más de 429.521 asistencias**, para las 383 acciones formativas realizadas. En total, los y las profesionales de Correos recibieron **1,7 millones de horas formativas**, con una media de 25,1 horas por persona.



En el contexto de la pandemia, se primó la sustitución de la formación presencial por su equivalente en el entorno electrónico, mediante aulas virtuales. El **55% de los asistentes realizó la formación en modalidad online**, a través del Campus virtual de Correos, frente a un 45% de asistentes en modo presencial, a distancia y en puesto de trabajo.

Adicionalmente se introdujo una nueva opción de **formación m-learning a través de los dispositivos portátiles PDA utilizados por el personal de reparto**. Estos cursos fueron impartidos en gran parte por los más de 750 formadores internos con los que cuenta la compañía. La valoración de los cursos impartidos durante el ejercicio fue de 7,9 puntos sobre 10.

La compañía puso a disposición de empleados y empleadas ámbitos didácticos especializados como:

- La **“Escuela de productos”**, espacio de autoaprendizaje continuo en el Campus virtual, que incluye contenidos formativos sobre oferta comercial, un entorno colaborativo de participación, así como videotutoriales para la red de oficinas, acerca de sus principales productos y técnicas de venta, con la posibilidad de certificar el aprendizaje al final del estudio, mediante el proyecto “Verificate”.
- La **“Escuela de ventas”**, dirigida especialmente a ampliar y homogeneizar la capacitación de los gestores comerciales y profesionales de oficinas.
- El proyecto de **“Expertos de conocimiento”**, basado en la colaboración de profesionales de la compañía con amplia experiencia en determinadas áreas, para la creación y actualización de contenidos didácticos.
- La **“Escuela de formadores”**, que permite la capacitación de profesionales de la compañía para liderar acciones formativas internas.

- El programa de acompañamiento en oficinas, logística y distribución, para impulsar la transferencia de conocimientos y adopción de las mejores prácticas entre sus responsables.
- La **“Escuela de liderazgo”**, centrada en la formación de más de 1.500 mandos intermedios y responsables de equipos sobre habilidades para la gestión de personas. En 2021 se ofertaron recursos para el autoaprendizaje, así como para reforzar las habilidades de liderazgo de las mujeres en posiciones de jefatura intermedia, en el marco del programa “Correos en femenino”.
- El proyecto de portavoces, que capacita a un equipo multidisciplinar cualificado de personas para apoyar la representación institucional de la compañía en ámbitos especializados.
- El **“Entorno directivo”**, plataforma con contenidos sobre gestión, desarrollo personal, competencias y estrategia, de reconocidos autores y universidades de negocio. Este espacio se ofrece a todo el personal directivo y participantes del programa de talento “Clic”.



Adicionalmente se formó a todos los empleados y empleadas dedicados al reparto rural, en el **uso de su dispositivo informático PDA para la admisión y venta a domicilio** de la amplia oferta de **productos y servicios de las oficinas**, facilitando así el acceso de la ciudadanía a los servicios de Correos en estos entornos. Esta metodología formativa también permitió la capacitación de los profesionales que colaboraron en los procesos electorales para la admisión del voto por correo a domicilio.

Los directores de oficinas y sus colaboradores recibieron también cursos sobre atención al cliente en zonas rurales (oficinas satélite), habilidades comerciales, uso de la herramienta CRM corporativa o el servicio Correos Cash.

De igual modo, la formación destinada al colectivo de profesionales que integran el programa de sustitutos permitió capacitarlos de manera integral en la cobertura de los puestos de dirección y jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística, con el apoyo de mentores, tanto durante el proceso formativo como durante la sustitución.

Por otra parte, la compañía desarrolló un programa para impulsar los “embajadores de compras”, profesionales de diferentes áreas que sean facilitadores en la capacitación de todas las unidades gestoras, para el adecuado uso de las herramientas de facturación electrónica, licitación de expedientes y gestión contable.

En el marco del programa de adopción y perfeccionamiento tecnológico, para facilitar la productividad personal en entornos virtuales, se impartieron cursos sobre el sistema Office 365 a más de 2.500 participantes, y sobre ofimática, a más de 400 personas, a través de formación *online* y sesiones presenciales virtualizadas.

La compañía, **con el apoyo de los fondos europeos Next Generation EU**, puso a disposición de empleados y empleadas el **programa “Trabajamos en Digital”**. Con esta formación, Correos

fue la primera empresa española por empleados participantes, al haberlo completado 4.193 alumnos, que pudieron obtener la titulación oficial de ‘Digitalización aplicada al Sector Productivo’, con la que adquirieron competencias digitales adaptadas al puesto de trabajo.

Además, se mantuvieron las acciones de convocatoria abierta para todos los colectivos, con 100.000 plazas, para las acciones denominadas “El Comercio internacional en Correos”, “Gestión Aduanera”, “Digitalización”, “Integración de los ODS en Correos” y “Correos en Cifras”.

En 2021 la compañía también alcanzó un **acuerdo de colaboración con Fundae para facilitar formación** a pymes, empresas y emprendedores sobre las **soluciones digitales a su disposición**, como Crea tu Tienda Online, Crea tu App, Vende en Marketplace o Cross-border ecommerce, contribuyendo al espacio formativo “Digitalízate” de Fundae.



Formación en cumplimiento normativo

El pasado ejercicio el Grupo Correos adaptó sus procedimientos y políticas -como el Código general de conducta— a los nuevos requerimientos normativos, atendiendo a las recomendaciones del Tribunal de Cuentas, respecto a la implantación de modelos de prevención de delitos y de comportamientos contrarios a la ética.

En el marco de la actualización del “Programa de prevención de riesgos penales”, se capacitó a **todos los empleados y empleadas del Grupo** sobre los principios y contenidos más relevantes en materia de **cumplimiento y riesgos penales**. Los contenidos se impartieron mediante formato *online*, a través de los dispositivos PDA del personal de reparto y mediante fichas formativas a 57.154 personas. Además, se realizó un curso sobre control y **gestión de riesgos en el marco COSO**, para 172 directivos y técnicos.

El plan bianual de **formación en protección de datos personales** contempló la realización de cursos en el puesto de trabajo para todos los empleados y empleadas del ámbito logístico, mediante dispositivos PDA para el personal de reparto, y en la modalidad *online* para directivos y personal **técnico**. Estos contenidos, que incluyeron también aspectos sobre **seguridad de la información**, fueron impartidos a 28.996 alumnos.

La formación normativa incluyó también la capacitación anual sobre prevención de blanqueo de capitales, transporte de mercancías peligrosas y normativa sobre seguridad aérea.

Respecto a las filiales, Correos Express impartió cursos sobre prevención de riesgos penales o laborales, calidad, gestión aduanera y comercio internacional, manejo de mercancías peligrosas, atención al cliente, ciberseguridad, análisis de la brecha salarial o metodología Agile de gestión de proyectos.

Estas acciones tuvieron como objetivo potenciar las habilidades de gestión de equipos y de liderazgo, facilitar la adaptación de las nuevas incorporaciones, garantizar un conocimiento proactivo en materia de prevención de riesgos laborales y hábitos saludables, así como favorecer los objetivos comerciales y de internacionalización de la compañía.

Correos Express Portugal, por su parte, ofertó formación sobre prevención de riesgos laborales, atención comercial o gestión dinámica del reparto, mientras que Correos Nexea realizó acciones formativas sobre prevención de riesgos laborales, seguridad de la información, nuevas tecnologías, calidad y medioambiente.



>> Formación

1,7 millones

de horas formativas



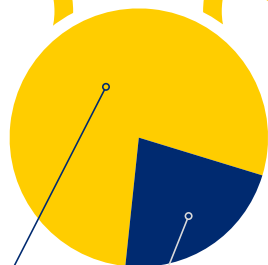
429.521

participaciones en formación



7,9/10

valoración media de la formación



78%
Sesiones online

22%
Sesiones presenciales, a distancia y mixtas



Escuela de productos

Espacio de autoaprendizaje virtual, mediante un entorno colaborativo, píldoras formativas sobre la oferta comercial y video tutoriales para la red de oficinas



Programa de acompañamiento en oficinas, logística y distribución

Impulsa la adopción de mejores prácticas en la gestión y la transferencia de conocimientos



Escuela de liderazgo

Ofrece herramientas y recursos a los mandos intermedios para mejorar la gestión de personas en sus unidades



29,7

horas formativas por empleada

20,5

horas formativas por empleado



57.154

personas formadas sobre cumplimiento y compromiso ético



28.996

personas formadas sobre privacidad y seguridad de la información



6.794

asistencias a formación sobre prevención del blanqueo de capitales



20.000

profesionales formados sobre satisfacción del cliente



156.958

horas formativas sobre prevención de riesgos laborales



Escuela de ventas

Focalizada en la capacitación de gestores comerciales



Escuela de formadores

Facilita la capacitación de profesionales de la compañía para liderar acciones formativas internas



Entorno directivo

Plataforma con contenidos académicos sobre gestión, desarrollo personal, competencias y estrategia de reconocidos autores y universidades de negocio

Comunicación interna y participación

La intranet corporativa, **Conecta**, es el canal de comunicación de **referencia** para los empleados y empleadas, registrando en 2021 cerca de 8,9 millones de visitas, un 15% más que el año anterior. Es el espacio en el que puede consultarse y compartir información relevante sobre la gestión de la compañía, el modelo empresarial, los nuevos planes y proyectos y los valores corporativos.

El pasado año se publicaron en Conecta más de 270 noticias de empresa nacionales y 22 vídeos, que divulgaron diversas campañas relativas a nuevos productos y servicios, ofertas de servicios exclusivos para los profesionales del Grupo o diversidad e inclusión.

Durante el ejercicio se publicaron 363 notas o boletines territoriales o de carácter local, difundidos también en los tableros de anuncios de todos los centros operativos, de los siete ámbitos territoriales de la compañía.

Adicionalmente, se rediseñó la **revista interna, CONECTAD@S**, adaptándola a la imagen corporativa y a criterios de sostenibilidad y accesibilidad (con publicación exclusivamente en formato digital), manteniéndose como un canal de reconocimiento, agradecimiento y puesta en valor de la labor de las y los profesionales de la empresa.

A través de la **plataforma de envío masivo de correos electrónicos “Correos informa”** se difundieron más de 286 noticias, con enlaces a informaciones audiovisuales (vídeos o publicaciones en otros sitios web o en el [perfil de Correos](#) en Youtube), documentos, encuestas e infografías. Además, se divulgaron otras 187 comunicaciones relacionadas con medidas de seguridad y protección de la salud frente a la pandemia o fenómenos meteorológicos excepcionales.



Durante el año se realizó un plan de comunicación interna denominado “Nos movemos contigo”, orientado al acompañamiento a empleados y empleadas de la estructura técnico-administrativa, en el cambio hacia nuevas formas de trabajar y en el traslado a nuevos edificios con motivo de la reubicación de la sede corporativa y del área territorial centro.

Mediante “Correos informa” se difundieron informaciones útiles sobre la mudanza y el nuevo edificio, medidas preventivas y organizativas aplicables, uso de dispositivos y aplicaciones de reserva de puestos de trabajo o salas de reuniones. Asimismo, se entregaron 1.800 paquetes de bienvenida con diversos elementos para utilizar en el nuevo puesto de trabajo.

Cada año Correos convoca **programas nacionales de reconocimiento** y mejora continua para sus colaboradores que incluyen:

- Premio de excelencia a la gestión de las unidades operativas.
- Premio Artemisa a la mejora de la experiencia de cliente.
- Premio Atenea a las personas y sus mejores prácticas.
- Premio al Compromiso Ambiental orientado a la mejora de la eficiencia energética.
- Premio Repartiendo solidaridad al compromiso social.

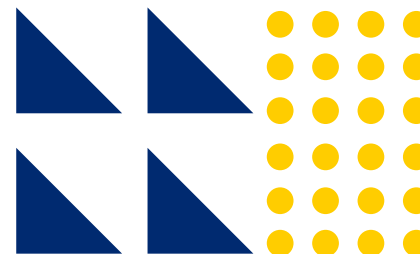
Debido a la pandemia, el pasado ejercicio se entregaron los premios a los ganadores de las ediciones de 2019 y 2020 en cada área territorial, adoptando las medidas de prevención recomendadas en la actual situación sanitaria.



Como parte del programa de *employer branding* denominado “Profesionales con entrega”, en 2021 se convocó a empleados y empleadas a participar para poner en valor su labor en el ámbito de la distribución urbana y rural, atención en oficinas, centros logísticos, actividad comercial o de soporte y apoyo. Las personas seleccionadas explicarán las actividades que realizan y compartirán sus testimonios, a través de entrevistas audiovisuales y otros soportes de comunicación interna que se difundirán durante 2022.

Otras **campañas de participación dirigidas a los profesionales** o sus familias incluyeron los concursos de dibujo infantil “¿Cómo seríamos en Correos si tuviéramos superpoderes?” y “¿Qué te gustaría recibir en un paquete de Correos?”, así como la promoción de su colaboración en carreras solidarias y eventos de concienciación social.

Las filiales del Grupo disponen también de buzones de sugerencias y otros canales de comunicación, como reuniones periódicas con responsables, tableros de anuncios, cartas personalizadas o correos electrónicos. Correos Telecom cuenta con un portal del empleado, donde se publican noticias de interés (además de ser difundidas por correo electrónico) y se recogen aportaciones.



Gestión diversa e inclusiva



GRI 102-12, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2

Correos, empresa pionera en España en la incorporación laboral femenina y también en poner en marcha iniciativas en favor de la igualdad, empleaba en 2021 a **25.459 mujeres, que representaban el 53% del total de sus profesionales** (el 52% en la plantilla del Grupo Correos).

Durante 2021 y en cumplimiento de lo dispuesto en la nueva normativa en materia de igualdad, fundamentalmente, el Real Decreto 901/2020⁷ y el Real Decreto 902/2020⁸, Correos comenzó la elaboración y negociación con las organizaciones sindicales de su II Plan de igualdad. Para ello, en mayo de 2021 se constituyó la comisión negociadora de dicho Plan, formada por miembros de la empresa y de la representación legal de los trabajadores, con conocimientos o experiencia en materia de igualdad.

A lo largo del año se realizaron 10 reuniones en las que se abordó el diagnóstico de situación, las áreas de actuación y los objetivos y medidas. Igualmente se elaboró un registro retributivo y se realizó una auditoría retributiva tomando como periodo de referencia el último ejercicio completo disponible (2020). Este registro y el informe de auditoría retributiva para determinar la existencia o no de brecha salarial, por su especificidad y complejidad técnica, fueron elaborados por una empresa especializada en la materia. En esta auditoría retributiva Correos recibió la calificación A-Favorable, concluyendo que el género no es un determinante de

7. Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

8. Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

la práctica retributiva actual en la empresa y que se trata de un patrón estable y transversal.

El II plan de igualdad, elaborado teniendo como referencia el citado marco legal, fue concluido a finales de diciembre para ser presentado a los sindicatos en enero de 2022. El mismo contempla, como objetivos generales, entre otros, garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso al empleo y en el desarrollo y promoción profesional, generar una cultura de diversidad de género que promueva la presencia de las mujeres en puestos de mayor responsabilidad y sensibilizar sobre la importancia que ostenta la corresponsabilidad entre ambos géneros para el reparto del tiempo en el ámbito familiar y personal. Para ello se establecen áreas de actuación, objetivos y medidas, así como un calendario de actuaciones y una Comisión de Seguimiento para velar por su cumplimiento.

Correos dispone de un protocolo contra el acoso sexual, laboral o moral, incluido en el I Plan de igualdad, con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse. El II Plan de igualdad, presentado a las organizaciones sindicales, establece como medida la necesidad de su actualización para adaptarse a otras identidades de género y cambios en la normativa legal, mediante un proceso de negociación.

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

para asegurar su neutralidad respecto al género. Asimismo, la filial cuenta con su propio protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Correos Nexea cuenta también con un Plan de igualdad (que integra el protocolo contra el acoso sexual y laboral que tenía previamente), aprobado en 2020 y que propone medidas aplicables a los procesos de promoción, la conciliación de la vida laboral y familiar o la ampliación de permisos. Correos Express Portugal y Correos Telecom, al no estar incluidas en el ámbito de aplicación de dicha normativa, no disponen de planes específicos, aunque promueven una gestión que favorezca la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, el Código general de conducta que suscriben todas las empresas del Grupo establece medidas para prevenir cualquier tipo de discriminación o acoso y para garantizar la igualdad de trato y oportunidades.

Conciliación laboral y personal

La empresa favorece la conciliación personal y profesional, mediante acciones de formación y sensibilización, la disponibilidad del trabajo a distancia en aquellos puestos cuya naturaleza lo permite, así como a través de medidas incluidas en su regulación interna. Estas últimas, aplicables a la totalidad de los empleados, contemplan en muchos casos mejoras respecto a la legislación laboral vigente (ampliación de permisos de lactancia, de reducción de jornada por cuidado de familiar o menor con enfermedad grave, de excedencias...).

Correos 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 este ámbito, la empresa está adherida a la “Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género”, impulsada por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, apoyando diversas campañas de concienciación. En el Día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer, Correos divulgó un cartel y un vídeo, que presentaban los principales signos de violencia de género digital, junto con una guía de actuación ante situaciones de riesgo.

Adicionalmente, las empleadas y empleados disponen, en la intranet corporativa y en la [Comunidad de talento](#) de la web corporativa, de la guía “Correos te ayuda”, que incluye información detallada y orientación sobre las medidas disponibles ante la violencia de género, y de un tríptico que resume la información esencial para solicitar apoyo o asistencia.



Agenda de la diversidad e inclusión

La gestión de la diversidad y la inclusión es una palanca para aprovechar todo el potencial diverso de las personas que integran la organización, representando una ventaja competitiva para las empresas. Por ello, Correos promueve de forma activa un entorno de trabajo inclusivo, a través de la diversidad, y aspira a potenciar entre sus profesionales un modelo de gestión y un estilo de liderazgo que favorezca la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas.

Como empresa pública, pretende ser el reflejo de una sociedad cada vez más diversa, heterogénea, global e inclusiva, fomentando la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas.

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

- Promoción profesional, para identificar y abordar posibles desigualdades.
- Formación en diversidad.
- Fomento del talento “sin etiquetas”.
- Potenciación de una cultura inclusiva.
- Fomento de la sostenibilidad, así como de la consecución de la Agenda 2030, el impulso a la mujer y las soluciones al reto demográfico.
- Promoción de la salud, apostando por ser una “empresa saludable”.
- Comunicación y sensibilización interna y externa a través de contenidos específicos en la intranet corporativa, campañas, guías de lenguaje inclusivo de género, LGTBI o cultural, recomendaciones para el uso de lenguaje inclusivo o el espacio de “Diálogos de diversidad e inclusión”, entre otras iniciativas.

La agenda de diversidad e inclusión se caracteriza por ser global (actuando sobre varias dimensiones), transversal (impacta en todas las áreas de la compañía), social y comprometida con aquellas iniciativas internas o externas que apoyen la diversidad e inclusión.



>> Agenda de la diversidad

Dimensiones



Comunicación
Comunicación y sensibilización interna y externa



Desarrollo profesional
Identificar y abordar posibles desigualdades



Talento
Fomento del talento "sin etiquetas"



Cultura
Creación de una cultura inclusiva

Empresa saludable
Promoción de la salud para ser una "empresa saludable"



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



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



Como parte de esta agenda, se incorporó un **nuevo espacio para la diversidad y la inclusión dentro de la Comunidad de talento de la web corporativa**, vinculada a la plataforma interna de gestión del talento eTalent, que visibiliza el talento diverso y muestra la gestión desarrollada en este ámbito.

A través de la plataforma de envío masivo de correos electrónicos “Correos informa” y de la intranet corporativa se difundieron vídeos, infografías interactivas y guías de lenguaje inclusivo, con motivo del Día internacional de la mujer, el Día internacional de la cooperación intergeneracional, el Mes europeo de la diversidad, la Semana del orgullo, el Día de las mujeres rurales, el Día mundial contra el cáncer de mama o el Día internacional para la eliminación de la violencia de género.

El pasado ejercicio también se impartió el curso “Diversos con sello propio”, acerca de las actuaciones realizadas en diversidad e inclusión y los beneficios que aportan y se inició una nueva formación para 200 técnicos de gestión de personas sobre sesgos inconscientes.

Durante 2021 se celebraron diversos **encuentros virtuales** dentro de la iniciativa **Diálogos para la Diversidad y la Inclusión**, en los que reconocidos profesionales como la conferenciante y escritora Pilar Jericó o el jugador profesional de waterpolo y miembro de la selección nacional Víctor Gutiérrez, participaron en coloquios sobre “diversidad inteligente” o la creación de ambientes de trabajo seguros y respetuosos con las personas LGTBI. En el primero de estos encuentros, colaboradoras de Correos aportaron también sus testimonios sobre los beneficios que les ha aportado el programa “Correos en femenino”.

La compañía renovó su adhesión al Chárter Europeo de la Diversidad, un código de conducta en el que sus firmantes se

comprometen a respetar las diferencias sociales, y a la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), siendo la primera empresa pública en asumir el objetivo de promover la gestión de la diversidad e inclusión de este colectivo en el entorno laboral.

Con motivo del 50 aniversario de la Gran Redada del Pasaje Begoña, se creó un matasellos conmemorativo, que se sumó al primer sello LGTBI, emitido y comercializado desde 2020.

La empresa también tomó parte en el programa acelerador *Target Gender Equality*, iniciativa impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuya finalidad es que las empresas alcancen objetivos ambiciosos en términos de representación y liderazgo de las mujeres, a todos los niveles. En 2021 mejoró su puntuación en este programa hasta un 69% (nivel avanzado).

Asimismo, continuó participando y compartiendo buenas prácticas en la Red Acoge y en Intrama top30, que reconoció a Correos entre las 10 compañías más comprometidas con la diversidad y la inclusión.

Por otra parte, mantuvo su colaboración con el observatorio Generacciona, para la investigación y formación en diversidad generacional, y con el Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional del Instituto de Empresa.

El pasado ejercicio la compañía se sumó al Día Internacional de las personas con discapacidad, divulgando un documento sobre lenguaje inclusivo para señalar las prácticas lingüísticas empleadas incorrectamente a la hora de dirigirse o referirse a las personas con capacidades diferentes, y lanzó una guía de lenguaje inclusivo contra el racismo. Ambos documentos se sumaron a las guías de lenguaje inclusivo de género y LGTBI, disponibles en la intranet corporativa.



Por último, Correos fue reconocida en el evento FactorW como una empresa que apuesta por la diversidad y la inclusión, con el certificado Top Diversity Company 2021, y recibió el segundo premio en la categoría TOP INTERCULTURAL DIVERSITY COMPANY por sus guías de lenguaje inclusivo. Asimismo, fue merecedora del sello Empowering Women's Talent, del programa Diversity Talent, por su compromiso con el desarrollo del talento femenino.

En 2021 las empresas del Grupo integraban en su plantilla a 2.374 personas con diversidad funcional (1.007 en 2020), colaborando, como medida contemplada por la normativa⁹, con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, que impulsan su plena inserción en el ámbito laboral.



Beneficios sociales para los empleados

El programa de acción social de Correos contribuye a aumentar el bienestar sociolaboral de sus profesionales y a facilitar la conciliación personal. En 2021 los trabajadores y sus familias pudieron acceder a 12.306 ayudas para tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil y material escolar, atención a hijos e hijas con discapacidad o por fallecimiento. El personal fijo dispuso además de anticipos y préstamos sin interés.

Los empleados y las empleadas también cuentan con una oferta preferente de pólizas de seguros de vida y accidentes, así como de una plataforma web de promociones y descuentos en productos y servicios de ocio, cultura, salud, material deportivo y bienes de consumo.

Por último, Correos y Correos Telecom disponen de un plan de pensiones para sus trabajadores. No obstante, desde 2012, en cumplimiento del Real Decreto-ley 20/2011¹⁰, no se realizan aportaciones a ese plan, aunque los empleados pueden hacerlas voluntariamente. Las restantes filiales del Grupo no disponen de planes de pensiones.

9. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

10. Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.

➤ Beneficios sociales



Anticipos y préstamos sin interés.



Ayudas para tratamientos de salud. Para contribuir a sufragar los gastos de determinados tratamientos médicos.



Ayudas para hijos e hijas con discapacidad, con un grado de un 33% o superior.



Ayudas para educación infantil. Orientadas para financiar parte de los gastos que origina la contratación de plazas para hijos e hijas de hasta 3 años.



Ayudas al estudio para hijos e hijas (libros y material escolar), de hasta 26 años cursando estudios.



Ayudas para estudios universitarios de empleados y empleadas. Destinadas a sufragar el coste de matrícula y demás gastos de inscripción en los estudios universitarios.



Ayudas por fallecimiento de empleados y empleadas. Con la finalidad de contribuir a financiar los gastos de sepelio y mitigar la disminución de ingresos en la unidad familiar ocasionada por el fallecimiento durante 2021.

Entorno de trabajo seguro y saludable



GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-6

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

Correos aplica una política de gestión preventiva eminentemente interna, contando con un servicio de prevención propio de riesgos laborales, dotado de una estructura central y periférica, en cada una de las zonas territoriales de la compañía y permanentemente volcado en la identificación de cualquier situación de riesgo que pueda afectar a la seguridad y la salud de trabajadores y clientes.

Con la aprobación en 2021 de la modificación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión Estatal de Salud Laboral se reforzó el principal órgano paritario de consulta y participación de la compañía en materia de salud laboral, aportándose también un borrador marco de Reglamento de funcionamiento de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Gestión de la pandemia

La nueva evolución de la pandemia, caracterizada por una transmisión comunitaria sostenida generalizada, obligó a la actualización continua de evaluaciones de riesgos, recomendaciones y pautas de prevención de acuerdo a las instrucciones de las autoridades sanitarias, con objeto de asegurar la máxima protección de empleados y clientes frente a la exposición al SARS-COV-2.

La compañía adecuó de forma continua su protocolo de actuación ante posibles casos y adoptó medidas de carácter organizativo, así como de protección colectiva y personal. Igualmente, continuó gestionando la situación de trabajadores especialmente vulnerables, así como el estudio y manejo de casos y contactos confirmados y la colaboración en materia de incapacidad temporal.

Correos impulsó la formación actualizada para prevenir el riesgo de contagio, con más de 60.700 asistencias, a través de las metodologías formativas *online*, en puesto de trabajo y *m-learning* (mediante el terminal informático PDA que emplea el personal de reparto).



De igual modo, durante el pasado ejercicio continuaron aplicándose las medidas preventivas implantadas en 2020 como:

- La potenciación del trabajo a distancia en aquellos puestos cuya naturaleza lo permitía.
- La dotación a los trabajadores y trabajadoras de medios de protección individual, informándoles sobre su correcto uso, colocación y retirada. Con ese fin se distribuyeron cerca de 11,2 millones de mascarillas tipo FFP2, más de 350.000 litros de gel hidroalcohólico, más de 26.600 litros de gel desinfectante, cerca de 100.000 pares de guantes, además de reponerse 630 mamparas de metacrilato para puestos de atención al cliente, 950 pantallas faciales o 579 trajes de buzo, para los profesionales que colaboraron en los procesos electorales.
- La instalación de mamparas de separación en los puestos de atención al público, para evitar el contacto entre empleados y clientes, poniendo a disposición de éstos últimos gel hidroalcohólico para la higiene de manos.
- La adaptación de los espacios de trabajo para el cumplimiento de la distancia interpersonal, mediante la reubicación o supresión de mobiliario, así como la redistribución de espacios de trabajo.
- La señalización de los centros de trabajo, indicando aforos permitidos, medidas preventivas, distancias de seguridad, etc.
- El refuerzo de la limpieza diaria y desinfección continua de todos los elementos, medios de trabajo y vehículos,



prestando especial atención a las superficies de mayor contacto, así como de las medidas de ventilación y climatización adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros de trabajo.

- La celebración de 4 reuniones ordinarias y 5 extraordinarias de la Comisión Estatal de Salud Laboral, para el seguimiento, consulta y participación sindical respecto a la evolución de la crisis sanitaria.

>> Protección de empleados y clientes frente a la COVID-19

Actualización continua y difusión de pautas y protocolos de prevención para cada puesto de trabajo



- Refuerzo de la limpieza diaria y desinfección continua de medios de trabajo y vehículos, así como de las medidas de ventilación y climatización
- Control y seguimiento de casos positivos, probables y cuarentenas
- Reducción o suspensión de viajes, reuniones, acciones y actos presenciales no esenciales
- Adaptación y señalización de los centros de trabajo para el cumplimiento de los aforos y la distancia interpersonal
- Aplicación de medidas de flexibilidad y adaptación de la jornada y potenciación del teletrabajo, para facilitar la conciliación
- Dotación de medios de protección frente al COVID-19 a los empleados y clientes e instalación de mamparas de separación
- Gestión del personal sensible frente al COVID-19
- Formación, concienciación e implicación de los trabajadores

**Certificado COVID-19
de AENOR del
cumplimiento estricto
de las recomendaciones
sanitarias oficiales**

Distribución de medios de protección



11,2
millones de
masacarillas FFP2



350.000
litros de gel
hidroalcohólico
para trabajadores y
clientes



26.600
litros de producto
desinfectante



100.000
pares de guantes



630
mamparas de
metacrilato para
oficinas y puestos
administrativos



950
pantallas faciales

Para la efectividad de estas medidas organizativas, colectivas y de protección individual fue fundamental la concienciación e implicación de todos los profesionales. En este sentido, durante el año se realizaron diversas acciones divulgativas y formativas para recordar la importancia de la prevención.

Adicionalmente, Correos, Correos Express y Correos Nexea cuentan desde finales de 2020 con la certificación de AENOR que reconoce que las medidas preventivas, procedimientos y protocolos de actuación implantados frente al riesgo de COVID-19 se ajustan a las instrucciones de las autoridades sanitarias competentes en la materia. La auditoría realizada en 2021 para el mantenimiento de este distintivo también verificó de manera presencial la implantación y cumplimiento de las medidas preventivas en las unidades de reparto, oficinas, centros de tratamiento y edificios administrativos.

En el Día Mundial de la seguridad y salud en el trabajo, Correos también reafirmó su compromiso con la seguridad y la salud, al **renovar la certificación como Empresa Saludable** con una puntuación de 91,5 sobre 100, mejorando más de 8 puntos con respecto a la anterior auditoría. La compañía también **renovó la certificación reglamentaria de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**.

Estas acreditaciones en materia de prevención de riesgos laborales demuestran el compromiso con la salud integral de empleadas y empleados y con la seguridad de clientes, proveedores, colaboradores y, en general, de los ciudadanos que diariamente depositan su confianza en el Grupo Correos.

Gestión preventiva eficiente

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, Correos continuó desarrollando otras actuaciones como:

- La formación específica en prevención de riesgos laborales, que superaron más de 115.000 empleados, con 156.958 horas lectivas. Esta incluyó la capacitación de 1.960 mandos intermedios y 115 miembros de comités provinciales de salud laboral en el nivel básico de riesgos, así como el impulso de la gestión eficaz de equipos de protección individual, con 2.151 personas formadas. Como respuesta a la pandemia, se impartió formación en prevención contra el riesgo de contagio a más de 60.700 empleados y se ofertaron píldoras formativas voluntarias en gestión psicosocial del COVID-19 (1.300 alumnos y alumnas).
- La entrega de 98.575 fichas de seguridad y salud a 33.363 empleados y empleadas, incluyendo información específica por puesto y centro de trabajo de los riesgos, medidas preventivas y protocolos ante situaciones de emergencia.
- La evaluación de riesgos en 375 centros, así como la realización de 171 evaluaciones de riesgos psicosociales, 183 estudios específicos (ruido, ergonomía, etc.) y 364 planes de emergencia.
- La ejecución de 850 inspecciones de seguridad en centros y 3 evaluaciones de equipos de trabajo.
- La aplicación del procedimiento de valoración de la efectividad de la integración, que en 2021 se focalizó

en la gestión de los equipos de protección individual y la implantación del procedimiento de planes de emergencia, con el análisis de más de 250 centros de trabajo. Además, se verificó la introducción de la prevención de riesgos laborales, a través del programa de auditoría interna, realizándose 1.044 auditorías.

- El desarrollo de proyectos piloto para la evaluación de diversos prototipos de vehículos eléctricos o carros de reparto.
- La instalación de 27 desfibriladores semiautomáticos en centros y la formación de los equipos de emergencia para su uso, que se añaden a los 13 equipamientos implantados en años anteriores.
- La realización de 15.760 reconocimientos médicos preventivos, adaptados a los diferentes puestos y circunstancias personales, incluyendo pruebas de detección precoz de cáncer de próstata en varones mayores de 45 años, así como la campaña anual de vacunación frente a la gripe.
- La ampliación de la información y formación a empleados y empleadas, a través de los canales de comunicación interna y la participación en el “Premio Atenea”, en su categoría de prevención de riesgos laborales.
- La revisión del procedimiento para la información, consulta y participación de los trabajadores, en cuyos anexos se incluyen el Reglamento de funcionamiento de la Comisión Estatal de Salud Laboral (CESL) y el modelo marco de Reglamento de funcionamiento de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud, aprobados en 2021.

- La celebración de 4 reuniones ordinarias y 11 extraordinarias de la Comisión Estatal de Salud Laboral y 121 reuniones de los Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Las filiales del Grupo cuentan a su vez con sus propios sistemas de prevención de riesgos laborales, cuya gestión está integrada en todos los niveles organizativos. En el caso de Correos Telecom, su plan de prevención de riesgos laborales se extiende a sus proveedores, manteniendo en los últimos años una siniestralidad laboral nula. La filial continuó realizando reconocimientos médicos voluntarios a sus profesionales y remitiendo información periódica sobre hábitos saludables.

En este ámbito, Correos Express aplicó medidas para la reducción de los riesgos laborales por manipulación de cargas (como la automatización de procesos y rotación de puestos), desplazamientos (con formación sobre seguridad vial) o estrés térmico (con la adaptación de instalaciones y vestuario), a las que se añadieron diversas actuaciones preventivas frente a la COVID-19. A través de la campaña “ProtegetX”, por la que se realizaron auditorías de seguridad en todas las delegaciones, se buscó reforzar además el uso de las medidas de seguridad operativa en esas instalaciones.

>> Seguridad y salud laboral

Correos empresa saludable

Prevención de riesgos laborales

- Revisión y actualización de procedimientos del plan de prevención
- Gestión de crisis sanitaria COVID-19
- Servicio de prevención propio con 4 especialidades

Vigilancia de la Salud:

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

Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología aplicada:

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



156.958

horas formativas en prevención



15.760

reconocimientos médicos preventivos realizados



98.575

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



171

evaluaciones de riesgos psicosociales



183

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



375

centros en los que se realizaron evaluaciones de riesgos



1.300

personas formadas en gestión psicosocial del COVID-19



364

planes de emergencia



60.700

formaciones en COVID-19



27

nuevos desfibriladores instalados

Medidas adoptadas ante situaciones extraordinarias

En 2021 el servicio de prevención propio de Correos afrontó la gestión de diversas situaciones extraordinarias, como la borrasca Filomena y la erupción del volcán de la Palma, mediante actuaciones destinadas a salvaguardar la seguridad y salud de los empleados y empleadas, conforme a las indicaciones de las autoridades competentes.

Así, en el caso de la borrasca que afectó al centro del país durante varios días, se activó el procedimiento de condiciones climatológicas adversas.

Por su parte, las medidas implementadas en la isla de La Palma incluyeron la paralización de las actividades de reparto y atención al público en las zonas restringidas, la adquisición de equipos de protección individual específicos, la realización de acciones informativas sobre los riesgos de la emergencia volcánica y las pautas de actuación preventivas, la ejecución de acciones específicas de intervención psicológica profesional a distancia y especialmente presencial o el refuerzo de las actividades de limpieza en vehículos o azoteas, entre otras.

La compañía, a través de los responsables locales, mantuvo contacto con los empleados y empleadas de las unidades afectadas, tratando de atender de manera individualizada sus necesidades.

Salud laboral integral

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

Dentro del proyecto “Empresa saludable”, se promueven hábitos de vida que contribuyen a la mejora de la salud de los profesionales, con una perspectiva multidisciplinar. Como parte de esta iniciativa y con motivo del Día mundial contra el cáncer, se desarrolló una campaña de sensibilización e información sobre esta enfermedad, divulgando un vídeo en la intranet corporativa y en redes sociales sobre las diferentes formas de prevención del cáncer de pecho.



Indicadores laborales



GRI 102-7, 102-8, 401-2, 401-3, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 405-2

Los principales indicadores laborales del Grupo Correos en 2021 son:

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ¹		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Efectivos por género										
Mujeres	25.459	26.577	431	374	42	36	72	77	11	11
Hombres	22.987	24.245	1.020	897	93	100	103	112	31	27
Efectivos por edad										
Hasta 35	5.120	5.948	314	223	42	37	23	39	5	4
De 36 a 45	11.458	12.068	396	353	48	54	70	70	13	17
De 46 a 60	28.229	29.456	684	643	42	39	73	73	23	16
Más de 61	3.638	3.350	58	51	4	6	9	7	1	1
Efectivos por nacionalidad										
Nacional	48.277	50.647	1.314	1.231	127	133	ND	ND	42	38
Otras nacionalidades	169	175	137	40	8	3	ND	ND	0	0
Efectivos por categoría profesional²										
Personal de dirección y fuera de convenio	141	145	24	23	3	4	6	6	1	1
Personal técnico superior y mandos	466	450	25	21	29	26	6	13	5	5
Personal técnico medio y cuadros	798	831	504	473	58	59	45	38	35	31
Personal de jefaturas intermedias	5.777	5.959	199	204	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	41.197	43.356	693	544	45	48	116	130	1	1
Personal de servicios generales	66	81	7	6	-	-	2	2	-	-

1. La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Express y Correos Express Portugal se ve alterada en algunos casos por los decimales.

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

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Efectivos por tipo de contrato y género										
Personal indefinido										
Mujeres	18.777	18.453	336	274	42	36	53	55	9	8
Hombres	16.827	17.146	787	647	93	100	89	89	27	24
Personal eventual										
Mujeres	6.682	8.125	95	101	0	0	19	22	2	3
Hombres	6.160	7.099	233	249	0	0	15	24	3	4
Efectivos por tipo de jornada y género										
Jornada completa										
Mujeres	23.275	23.929	335	277	42	36	71	76	11	11
Hombres	21.618	22.127	896	784	93	96	103	112	31	27
Jornada parcial										
Mujeres	2.184	2.649	96	97	0	0	1	1	0	0
Hombres	1.369	2.118	124	113	0	4	0	0	0	0

1. La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos por los decimales.

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Efectivos por tipo de contrato y edad										
Personal indefinido										
Hasta 35	1.898	1.808	145	74	42	37	11	18	3	1
De 36 a 45	7.632	7.367	313	262	48	54	61	61	11	15
De 46 a 60	22.924	23.523	609	536	42	39	60	59	22	16
Más de 61	3.150	2.901	56	49	4	6	9	6	1	1
Personal eventual										
Hasta 35	3.222	4.140	169	150	0	0	13	21	2	1
De 36 a 45	3.826	4.702	83	91	0	0	9	9	2	5
De 46 a 60	5.305	5.933	75	108	0	0	13	14	1	1
Más de 61	488	449	2	1	0	0	0	1	0	0
Efectivos por tipo de jornada y edad										
Jornada completa										
Hasta 35	4.010	4.344	240	158	42	37	23	39	5	4
De 36 a 45	10.425	10.665	326	277	48	51	70	70	13	17
De 46 a 60	26.955	27.838	615	582	42	38	72	72	23	16
Más de 61	3.504	3.209	50	44	4	6	9	7	1	1
Jornada parcial										
Hasta 35	1.111	1.604	74	66	0	0	0	0	0	0
De 36 a 45	1.034	1.404	70	76	0	3	0	1	0	0
De 46 a 60	1.274	1.618	68	62	0	1	1	0	0	0
Más de 61	134	141	7	6	0	0	0	0	0	0

1. La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos por los decimales.

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ^{1,2}		Correos Nexea ¹		Correos Telecom ¹	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Efectivos por tipo de contrato y categoría profesional										
Personal indefinido										
Personal de dirección y fuera de convenio	139	143	23	21	3	4	6	6	1	1
Personal técnico superior y mandos	452	431	18	14	29	26	6	11	5	5
Personal técnico medio y cuadros	774	796	419	359	58	59	31	23	30	25
Personal de jefaturas intermedias	5.712	5.886	185	182	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	28.484	28.289	475	340	45	48	96	104	1	1
Personal de servicios generales	43	54	4	4	-	-	2	1	-	-
Personal eventual										
Personal de dirección y fuera de convenio	2	3	1	2	0	0	0	0	0	0
Personal técnico superior y mandos	14	19	7	7	0	0	0	2	0	0
Personal técnico medio y cuadros	25	35	85	113	0	0	14	16	5	6
Personal de jefaturas intermedias	64	73	14	21	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	12.713	15.067	218	204	0	0	20	26	0	0
Personal de servicios generales	24	27	3	2	-	-	0	1	-	-
Efectivos por tipo de jornada y categoría profesional										
Jornada completa										
Personal de dirección y fuera de convenio	140	145	23	23	3	4	6	6	1	1
Personal técnico superior y mandos	466	449	23	20	29	24	6	13	5	5
Personal técnico medio y cuadros	798	831	432	390	58	59	44	37	35	31
Personal de jefaturas intermedias	5.776	5.959	194	199	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	37.664	38.612	552	424	45	46	116	130	1	1
Personal de servicios generales	50	61	7	5	-	-	2	2	-	-
Jornada parcial										
Personal de dirección y fuera de convenio	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Personal técnico superior y mandos	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0
Personal técnico medio y cuadros	0	0	72	83	0	0	1	1	0	0
Personal de jefaturas intermedias	1	1	5	5	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	3.534	4.744	141	120	0	2	0	0	0	0
Personal de servicios generales	16	20	23	0	-	-	0	0	-	-

1. La suma de las cifras de empleo de Correos, Correos Express, Correos Express Portugal, Correos Nexea y Correos Telecom se ve alterada en algunos casos por los decimales.

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

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Despidos por género (%) ¹										
Mujeres	0,05	0,03	0,93	1,34	14,29	0,00	2,78	1,31	0,00	0,00
Hombres	0,10	0,07	0,98	0,78	16,13	18,00	2,90	2,68	100,0	0,00
Despidos por edad (%)										
Hasta 35	0,04	0,12	1,27	0,89	9,50	8,00	0,00	2,57	0,00	0,00
De 36 a 45	0,05	0,07	1,52	2,27	23,12	15,00	2,84	1,43	0,00	0,00
De 46 a 60	0,09	0,03	0,58	0,31	9,50	27,00	1,37	1,38	100,0	0,00
Más de 61	0,11	0,00	0,00	0,00	54,55	29,00	22,86	13,81	0,00	0,00
Despidos por categoría profesional (%) ²										
Personal de dirección y fuera de convenio	2,84	1,38	0,00	4,35	33,33	25,00	32,84	0,00	100,0	0,00
Personal técnico superior y mandos	1,29	0,44	7,95	9,39	20,69	10,00	0,00	15,81	0,00	0,00
Personal técnico medio y cuadros	0,13	0,00	0,40	0,63	17,12	8,00	6,71	0,00	0,00	0,00
Personal de jefaturas intermedias	0,12	0,10	1,51	0,98	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	0,04	0,03	1,01	0,74	8,89	20,00	0,00	1,54	0,00	0,00
Personal de servicios generales	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-

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

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

Correos	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)¹						
Personal de dirección y fuera de convenio²³	71,868	69,695	3,02	75,544	71,893	4,84
Personal técnico superior y mandos	42,236	41,725	1,21	41,944	41,163	1,86
Personal técnico medio y cuadros	34,208	33,965	0,71	33,620	33,651	-0,09
Personal de jefaturas intermedias	24,186	24,141	0,12	23,700	23,695	0,04
Personal operativo	19,495	19,425	0,36	19,207	19,132	0,39
Personal de servicios generales	14,908	14,908	0,00	14,696	14,696	0,00
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	19,659	19,703	-0,21	19,347	19,342	0,03
de 36 a 45	20,216	19,972	1,13	19,794	19,567	1,09
de 46 a 60	20,303	19,856	2,01	19,895	19,480	1,96
de 61 en adelante	20,716	19,652	4,73	20,467	19,272	5,42

1. Remuneraciones medias por clasificación profesional (sin incluir conceptos salariales personales, como los relativos a la antigüedad, residencia, campañas anuales o aportación de vehículo), de acuerdo a las tablas salariales del sector público.
2. Directivos incluidos en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.
3. Cálculo realizado con retribuciones reales, por no disponer de equivalencia directa en tablas salariales del sector público.

Correos Express	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	62,322	57,917	7,07	71,370	54,410	23,76
Personal técnico superior y mandos	30,181	30,033	0,49	38,272	35,726	6,65
Personal técnico medio y cuadros	27,799	25,901	6,83	26,878	24,892	7,39
Personal de jefaturas intermedias	29,212	29,312	-0,34	31,738	33,354	-5,09
Personal operativo	21,770	20,707	4,89	21,127	18,560	12,15
Personal de servicios generales	-	-	-	27,302	23,420	14,22
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	21,093	22,738	-7,80	21,000	20,960	0,19
de 36 a 45	24,431	24,005	1,74	24,390	24,560	-0,70
de 46 a 60	27,048	26,016	3,82	27,470	26,000	5,35
de 61 en adelante	23,254	21,830	6,12	25,140	21,660	13,84

1. No es posible desglosar todas las remuneraciones por género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en algunas categorías profesionales o tramos de edad, éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

Correos Express Portugal	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)^{1 2}						
Personal de dirección y fuera de convenio	-	-	-	33,222	-	-
Personal técnico superior y mandos	26,348	25,326	3,88	25,394	26,758	-5,37
Personal técnico medio y cuadros	10,332	10,542	-2,03	11,221	11,778	-4,96
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	-	-	-	9,796	-	-
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)¹						
hasta 35	12,478	13,954	-11,83	12,507	13,386	-7,02
de 36 a 45	13,805	13,803	0,01	12,072	13,896	-15,11
de 46 a 60	14,719	16,862	-14,56	14,737	15,521	-5,32
de 61 en adelante	19,208	-	-	23,020	-	-

1. No es posible desglosar todas las remuneraciones por género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en algunas categorías profesionales o tramos de edad, éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.
2. La categoría Personal técnico superior y mandos engloba a los mandos intermedios.

Correos Nexea	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	-	-	-	59,403	-	-
Personal técnico superior y mandos	39,572	-	-	35,176	37,422	-6,39
Personal técnico medio y cuadros	23,977	23,610	1,53	24,951	22,053	11,62
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	18,676	14,595	21,85	19,066	14,495	23,98
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)						
hasta 35	13,188	14,789	-12,13	18,831	13,860	26,40
de 36 a 45	23,253	20,200	13,13	23,231	18,918	18,57
de 46 a 60	24,805	16,312	34,24	25,688	15,746	38,70
de 61 en adelante	37,599	16,652	55,71	46,777	17,620	62,33

1. No es posible desglosar todas las remuneraciones por género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en algunas categorías profesionales o tramos de edad, éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

Correos Telecom	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)	Hombres	Mujeres	Brecha salarial femenina (%)
Remuneración media por categoría profesional y género (miles de euros)¹						
Personal de dirección y fuera de convenio	-	-	-	-	-	-
Personal técnico superior y mandos	65,642	51,981	20,81	65,056	51,516	20,81
Personal técnico medio y cuadros	40,985	36,071	11,99	40,631	34,292	15,60
Personal de jefaturas intermedias	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	-	-	-	-	-	-
Personal de servicios generales	-	-	-	-	-	-
Remuneración media por edad y género (miles de euros)¹						
hasta 35	-	-	-	-	-	-
de 36 a 45	46,492	38,575	17,03	42,802	34,812	18,67
de 46 a 60	48,316	38,893	19,50	50,861	44,539	12,43
de 61 en adelante	-	-	-	-	-	-

1. No es posible desglosar todas las remuneraciones por género ya que, debido a la escasa proporción de mujeres u hombres en algunas categorías profesionales o tramos de edad, éstos podrían ser claramente identificables, no permitiendo preservar sus datos personales, de acuerdo a la normativa vigente.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Promedio de horas formativas por categoría profesional										
Personal de dirección y fuera de convenio	60,6	69,0	11,4	31,7	10,5	ND	0,0	6,7	3,0	27,0
Personal técnico superior y mandos	42,2	44,9	18,7	11,1	30,8	ND	5,0	15,0	26,4	38,4
Personal técnico medio y cuadros	33,4	39,1	6,5	8,4	28,7	ND	5,0	6,7	30,9	46,6
Personal de jefaturas intermedias	17,5	40,1	4,9	6,8	-	-	-	-	-	-
Personal operativo	27,8	21,4	4,3	3,2	10,5	ND	5,2	4,5	17,4	30,0
Personal de servicios generales	2,2	2,4	6,6	3,8	-	-	0,0	5,0	-	-
Promedio de horas formativas por género										
Mujeres	29,7	25,5	27,4	29,1	31,7	14,2	4,3	4,2	26,2	34,7
Hombres	20,5	21,4	29,4	21,0	23,8	10,0	7,1	6,9	30,6	50,2
	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Permisos por nacimiento de hijo por género^{1,2}										
Mujeres	246	367	7	7	1	0	1	0	1	0
Hombres ²	531	570	29	22	4	2	0	1	1	0

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

2. Los datos incluyen tanto bajas paternales como cesión de bajas maternales.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Índice de frecuencia de la siniestralidad laboral ¹	29,2	27,1	18,4	17,6	16,7	26,4	14,6	14,7	0,0	0,0
Índice de gravedad de la siniestralidad laboral ²	2,2	5,4	0,4	0,4	3,1	0,6	0,2	0,6	0,0	0,0
Absentismo (miles de jornadas) ^{3 4}	1.319,3	1.716,3	23,2	25,5	0,55	ND	2,9	3,3	0,0	0,0

1. IF = [Número de accidentes con baja (excluidos in itinere y recaídas)/ Número de horas efectivas trabajadas]*106.
2. IG = Número de jornadas perdidas por accidente laboral en jornada (incluidos los “Agravantes por fallecimiento/incapacidad permanente del trabajador”) / Número de horas efectivas trabajadas]*103.
3. Jornadas efectivas perdidas por absentismo médico (enfermedad común + accidente laboral) / 1000
4. La evolución del absentismo por causa médica durante 2021 se ha visto afectada por las bajas debidas a COVID-19. Las cifras de Correos Nexea no incluyen las bajas

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Siniestralidad laboral por género¹										
Mujeres										
Accidentes mortales ²	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Accidentes graves	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes leves	1.871	1.787	13	8	0	0	3	2	0	0
Accidentes con baja	1.874	1.792	13	8	1	0	3	2	0	0
Hombres										
Accidentes mortales	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Accidentes graves	2	6	0	0	2	2	0	0	0	0
Accidentes leves	1.592	1.417	46	45	0	0	4	6	0	1
Accidentes con baja	1.595	1.425	46	45	3	3	4	6	0	1

1. Número de accidentes con baja (en jornada + in itinere).
2. Fallecimiento en 2021 en Correos por accidente de tráfico durante la jornada laboral.
3. En 2021 las empresas del Grupo Correos no registraron ningún caso de enfermedad profesional.

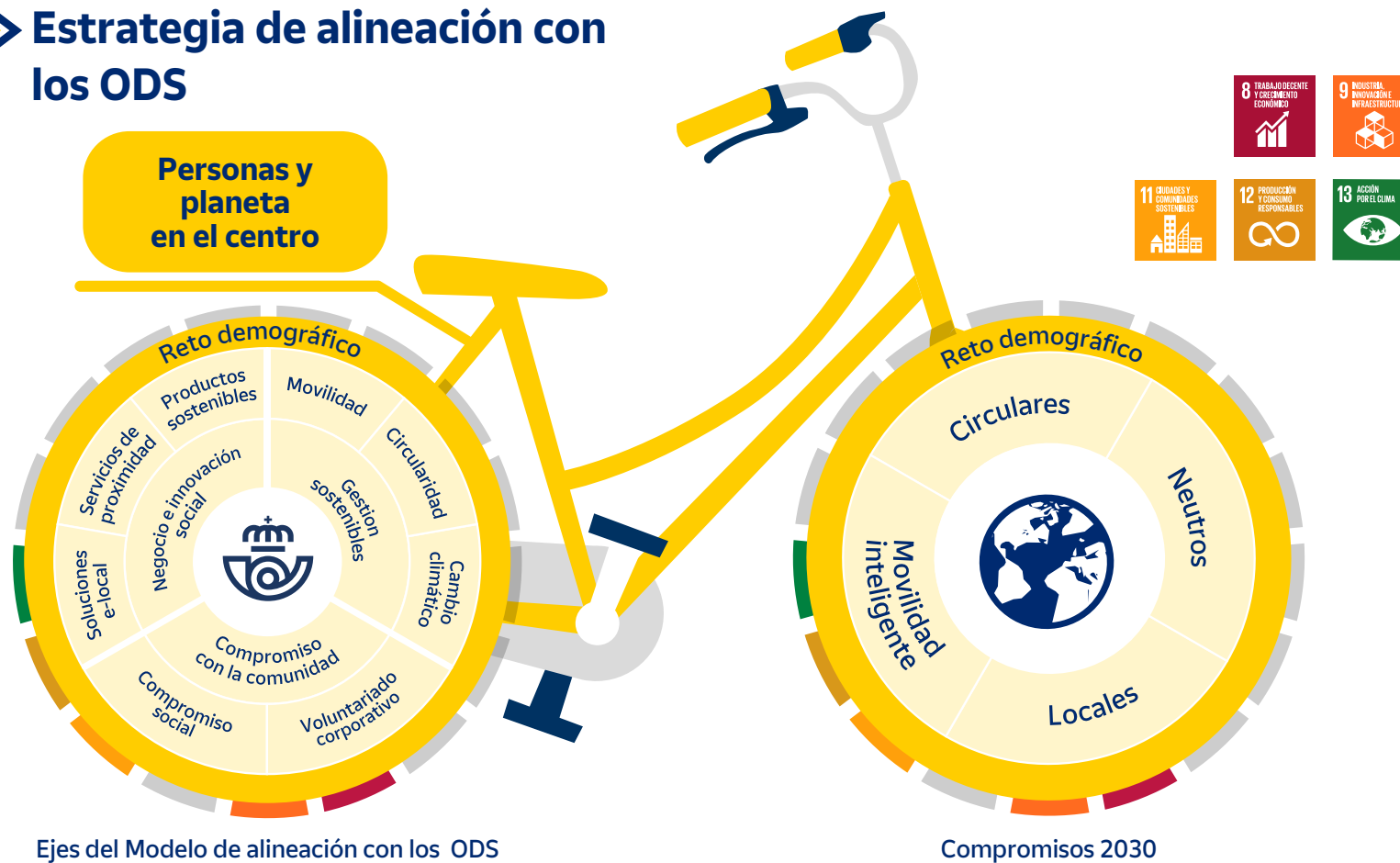
Modelo de alineación con los ODS

GRI 103-2

Correos cuenta desde 2021 con un nuevo **Modelo de alineación con los ODS** que integra sus principales políticas y define sus prioridades a corto y medio plazo en la gestión de los aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza, atendiendo a los

cambios experimentados en el contexto regulatorio y de mercado, la transformación del modelo de negocio, así como la aparición de nuevos riesgos y oportunidades, ligados a los principales retos de la sociedad y el planeta.

➤ Estrategia de alineación con los ODS



➤ Ejes del Modelo de alineación con los ODS



Negocio e innovación social

- Productos sostenibles
- Servicios de proximidad
- Soluciones e-local



Gestión sostenible

- Movilidad sostenible
- Economía circular y gestión de residuos
- Eficiencia energética y renovables



Compromiso con la comunidad

- Compromiso social
- Voluntariado corporativo



ODS RETO DEMOGRÁFICO



Esta hoja de ruta contempla tres líneas de actuación prioritarias, interrelacionadas y vinculadas directamente a la estrategia de la compañía, que actúan como las principales palancas para generar mayores impactos positivos sobre los distintos grupos de interés:

- **Negocio e innovación social**, mediante la oferta de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital, cambio climático..).
- **Gestión sostenible**, basada en un modelo de distribución más eficiente, en la aplicación de criterios de economía circular al aprovisionamiento y desarrollo de productos y servicios, en una reducción de los residuos generados y en actuaciones dirigidas a la mitigación y adaptación al cambio climático.
- **Compromiso con la comunidad**, a través de actuaciones con impacto local, en colaboración con diversas asociaciones y entidades, para promover el progreso y la integración social.

Estos tres ejes tienen como objetivos transversales la contribución a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) impulsados por Naciones Unidas y la **respuesta al reto demográfico** del país.

Contribución de Correos a la Agenda 2030

Correos, como empresa prestadora de un servicio público, cuenta con una posición privilegiada para fomentar la consecución de la Agenda 2030. Por ello, ha identificado su potencial aportación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a fin de **priorizar las políticas con mayor incidencia** sobre su cumplimiento.

En este sentido, promueve la **difusión de estas metas a través de sus canales de comunicación** interna y externa, para fomentar su adopción por parte de trabajadores, empresas y ciudadanía. Un ejemplo de ello es el **curso** impartido en 2021 **sobre la integración de los ODS** en la compañía y la potencial contribución de las empleadas y empleados, que abordó de forma especial el impacto de la operativa diaria en el medioambiente. Correos se sumó también a la campaña de divulgación #apoyamoslosODS, promovida por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con motivo de la celebración del sexto aniversario de dichos Objetivos.



En el ámbito de su participación en Forética, asociación de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, la compañía tomó parte en los trabajos desarrollados por el **Grupo de Acción de Sostenibilidad y RSE en las Empresas Públicas**. Sus actividades se centraron el pasado ejercicio en los nuevos marcos regulatorios europeos, que promueven la integración de los aspectos ESG en la gestión y la contribución empresarial, tanto a la consecución de los ODS como a la recuperación sostenible post COVID-19. Además, continuó colaborando con el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad y con el proyecto Ciudades Sostenibles 2030 de esta misma asociación.

Respecto a la colaboración en el ámbito de la Fundación SERES, Correos tomó parte en talleres y laboratorios sobre **diversidad e inclusión, reto demográfico, compra responsable o impacto social**. Asimismo, esta entidad otorgó a la compañía el Premio SERES de innovación y compromiso social, por el servicio Correos Market.



Negocio e innovación social



GRI 203-2, 413-1

Correos aspira a desarrollar actividades con un elevado **impacto social positivo**, que no solo permitan satisfacer las necesidades de comunicación y negocio de ciudadanos y empresas, sino también proporcionar respuestas innovadoras a los grandes retos sociales. Las principales iniciativas contempladas para esta línea de actuación del Modelo de alineación con los ODS son la comercialización de servicios de proximidad, de soluciones e-local y de productos circulares, neutros y activistas.

Servicios de proximidad

Correos lleva a cabo actuaciones orientadas a garantizar a la población rural el máximo nivel de acceso posible a los servicios públicos básicos, contribuyendo así a la creación y mantenimiento del empleo en este entorno y a la fijación de la población. La compañía pone su capacidad tecnológica, logística y de distribución al servicio de la economía local y promueve el acercamiento de la Administración a la ciudadanía en condiciones de igualdad en todo el territorio, a través de sus servicios rurales y oficinas.

Para ello, la red de oficinas oferta **productos y servicios especialmente adaptados a las necesidades de los entornos rurales**, como:

- **Correos Cash**, que facilita la realización de operaciones bancarias básicas en poblaciones sin sucursales financieras cercanas (también a domicilio desde 2021), mediante los acuerdos que la compañía mantiene con diversas entidades bancarias.

- **Cajeros** automáticos para el acceso a efectivo, repartidos por el 90% de las provincias españolas (con la previsión de instalar otros 500 dispositivos durante 2022).
- **ORVE**, la Oficina de Registro Virtual de Entidades, que posibilita enviar documentos digitalizados a los registros de las distintas Administraciones y entidades adheridas.
- Casilleros **Citypaq** para el envío y recepción de paquetería las 24 horas.
- Pago de tributos autonómicos o locales y de recibos.
- Tarjetas Correos Prepago.
- Venta de distintivos medioambientales de la Dirección General de Tráfico y gestión de duplicado del permiso de circulación.
- Cambio de divisas.
- Comercialización de billetes de tren, entradas a espectáculos y servicios de luz, gas, telefonía o seguros de diversas compañías.

A fin de acercar aún más los servicios a la ciudadanía, el personal de reparto cuenta desde 2021 con cerca de 22.000 nuevos dispositivos portátiles (PDA), con los que es posible **ofrecer a domicilio la mayor parte de los productos y servicios disponibles en las oficinas**, sin necesidad de desplazamientos.

Soluciones e-local

Al igual que la gama de servicios de proximidad, las soluciones e-local se orientan a frenar la despoblación rural y generar nuevas



oportunidades de negocio en estos entornos, como la **plataforma de comercio electrónico Correos Market**, que se encarga de hacer llegar los productos de las empresas españolas a cualquier comprador de España y Portugal.



A finales de 2021 se inició una colaboración con la ONG World Central Kitchen, liderada por el cocinero José Andrés, para comercializar productos típicos canarios a través de Correos Market. La iniciativa “Mi nombre es La Palma” tiene como objetivo promocionar y exportar los productos de la isla canaria, para apoyar a los negocios locales y ayudar a los damnificados por la erupción del volcán Cumbre Vieja.

Otra palanca para el desarrollo rural es el **fomento de la innovación social**, desarrollada a través de una de las categorías del **Reto Lehnica**, el programa de apoyo al emprendimiento de Correos. Además, la compañía colaboró con diferentes iniciativas, como el NESI Global Forum 2021 “Hackeando la economía en positivo”, evento que congregó a personas y organizaciones del ecosistema internacional de generación de impacto, para compartir prácticas en materia de emprendimiento social, ciudades y territorios sostenibles, despoblamiento y políticas públicas innovadoras, desarrollo rural e innovaciones disruptivas que contribuyen a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De igual modo, se llevó a cabo un reto innovador con Impact Hub Madrid, en colaboración con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (UNPD) y Media LAB Ámsterdam, en el marco de la 4ª edición de #GlobalGoalsJam. El reto propuesto consistió en plantear soluciones para la circularidad de los embalajes de Correos, mediante la tecnología y la innovación.

Correos también impulsa, dentro de su línea de **servicios para el Camino de Santiago**, iniciativas que fomentan la preservación del entorno medioambiental de las Rutas Jacobeas, la defensa del territorio rural y la promoción del comercio local y de proximidad, como medidas para atajar la despoblación rural y proteger el patrimonio natural.

En 2021 se convocó una jornada de voluntariado ambiental, animando a los peregrinos del Camino a que recogieran los residuos que encontraran durante la realización de sus etapas, mediante bolsas recicladas distribuidas en oficinas de Correos.

Con motivo del Día del Medioambiente, Correos lanzó además la “Guía de árboles del Camino Francés”, que contenía información sobre las 16 especies más destacadas de esta ruta, sus características físicas y botánicas, ubicación y usos tradicionales o leyendas asociadas. Esta publicación, que estuvo disponible gratuitamente en las oficinas situadas en el Camino, fue elaborada en colaboración con la asociación ambientalista Amigos da Terra y la artista gallega María Meijide.

Ambas actividades estuvieron enmarcadas en la **iniciativa #CaminoSostenible**, que pretende contribuir a evitar el deterioro de las Rutas Jacobeas, cuidar su entorno y preservar su patrimonio personal, artístico y natural.

Productos circulares, neutros y activistas

La **Línea Bosques** de embalajes, comercializados en la red de oficinas, ofrece una alternativa de consumo responsable a los clientes, al estar fabricados con materiales completamente reciclados, biodegradables y con certificado de gestión sostenible.



En 2021 se incorporó un nuevo **diseño más ecológico**, reduciendo al mínimo el uso de tintas (al agua y exentas de tóxicos), empleando menor cantidad de cartón con la misma funcionalidad y reduciendo los residuos durante su fabricación. Los sobres de esta línea cuentan también con las certificaciones FSC y PEFC, así como con el sello ecológico europeo ECOLABEL, y el material utilizado para fabricar su ventana es de origen vegetal, por lo que no genera microplásticos.

Además, los embalajes Línea Bosques serán **neutros en carbono** gracias a la compensación de las emisiones que se producen durante su fabricación a través de proyectos de reforestación.

Asimismo, una parte de su importe se destina a **financiar proyectos de reforestación, de prevención de incendios y, desde 2021, de preservación de la biodiversidad** y lucha contra el cambio climático, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire y el mantenimiento de los ecosistemas.

El pasado año se realizó, en colaboración con el programa de restauración de paisajes forestales de WWF España, un proyecto de reforestación en Elgoibar (Guipúzcoa), para la conservación y regeneración natural de 6 hectáreas de bosques autóctonos en el País Vasco, mediante la plantación de 2.400 plantones de especies autóctonas.

La compañía contribuyó además a las actividades de protección natural de GREFA, FIEB, SEO BirdLife y Trees4Humanity, como el proyecto para la creación y mantenimiento de colmenares, que ayuden a incrementar la población de abejas, muy reducida en los últimos años.



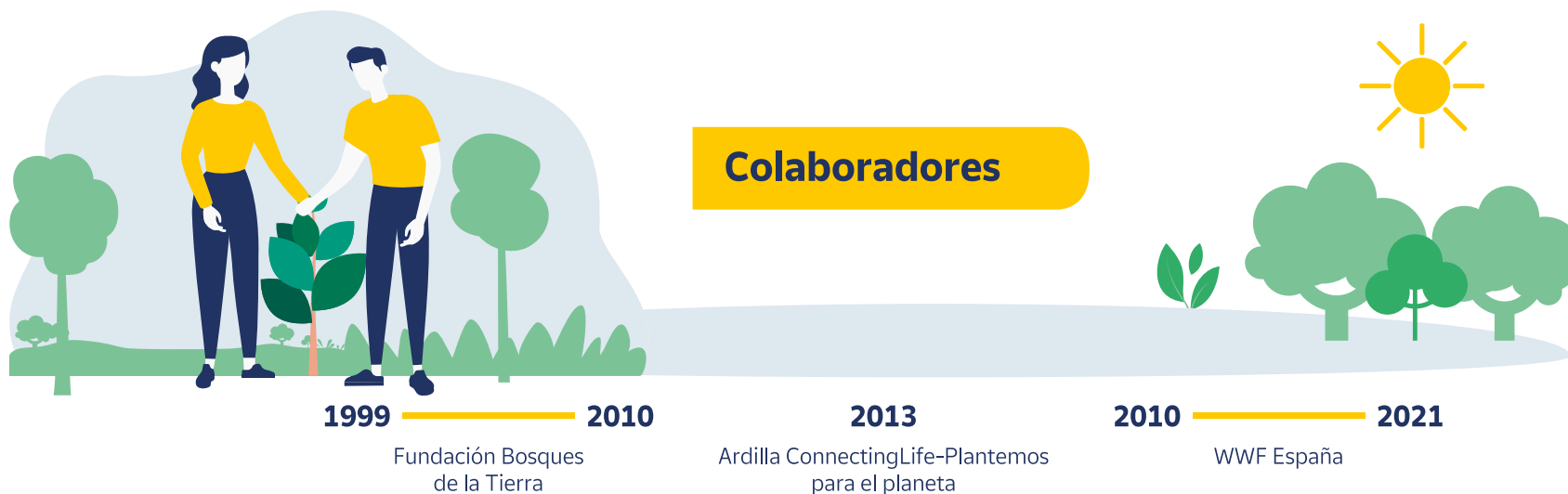
>> Línea Bosques

21 bosques de Correos

102.500 árboles de especies autóctonas
 273 hectáreas de superficie en toda España
 Plantaciones con empleados voluntarios y sus familias

Objetivos del programa

Protección de flora y fauna autóctonas
 Prevención de incendios
 Reforestación de zonas degradadas
 Concienciación social



**Seleccionada entre
 las 101 iniciativas
 #PorElClima en 2020**



**Las campañas de restauración forestal se financian
 con la venta de embalajes sostenibles**

Cartón 100% reciclable, compostable y biodegradable
 Con certificado de gestión sostenible FSC
 Mínimo uso de tintas, fabricadas al agua y exentas de tóxicos
 Reciclables



Correos ofrece en su web la posibilidad de escoger la opción de **Envío responsable**. Este tipo de envío no urgente permite optimizar las rutas de reparto, esperando a que el vehículo esté completo, lo que contribuye a reducir las emisiones, que además serán compensadas.

Durante la última campaña comercial del *Black Friday*, en la que se generan miles de envíos de comercio electrónico, la compañía nuevamente invitó a los ciudadanos y ciudadanas a reflexionar sobre el impacto de la paquetería urgente en el medioambiente. Con el lema “No todo es urgente, cuidar el planeta sí”, se transmitió la importancia de reflexionar sobre si un envío es realmente urgente, para promover un uso responsable de este servicio.

De ese modo es posible optimizar las rutas de los diferentes medios de transporte, en especial de aquellos dedicados a la entrega en la última milla, para la que Correos cuenta con cerca de 1.200 vehículos eléctricos, que minimizan el impacto sobre el entorno. Asimismo, la planificación de rutas mediante algoritmos también posibilita ahorros de tiempo y recursos (combustible/energía), la reducción del tráfico urbano, la minoración de los kilómetros recorridos y, en consecuencia, de las emisiones asociadas y mejoras en la calidad del aire, especialmente en entornos urbanos.

Aunque la reducción de emisiones de CO₂ es el principal objetivo de Correos para alcanzar su compromiso de neutralidad en 2030, otra de las herramientas empleadas para esa finalidad son los programas de compensación de emisiones, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones. El **programa Correos Compensa** permite que todos los envíos admitidos en oficinas sean neutros gracias a la compensación de sus emisiones, a través de **proyectos con triple**

impacto, ambiental, económico y social, en las comunidades en las que se desarrollan. Los proyectos apoyados en 2021 incluyeron:

- Repoblación forestal en Alcoroches (Guadalajara, España).
- Transición energética y empleo verde en Oaxaca (México).
- Lucha contra la deforestación de los bosques amazónicos en Madre de Dios (Perú).
- Cosecha de energía geotérmica (El Salvador).

Por otra parte, el programa **Redondeo con Impacto** permite a los clientes de la red de oficinas que lo deseen redondear el importe final de su compra realizada con tarjeta bancaria, para destinar micro-donaciones a diversas iniciativas de carácter social o medioambiental.

Con estas aportaciones de los clientes, en el pasado ejercicio se financiaron los siguientes proyectos:

- La iniciativa “Ni un hogar sin energía”, apoyando la labor de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) para hacer frente a la **pobreza energética**.
- La campaña para la **conservación del lince ibérico**, iniciada coincidiendo con el día de la Tierra.
- La contribución al proyecto “Sin mar no hay vida. ¡Cuidémoslo!”, en colaboración con ECOMAR y enfocado a la **concienciación y limpieza de residuos de las costas españolas**. Además, voluntarios y voluntarias de Correos participaron junto a ECOMAR en la limpieza de residuos de las playas de Pinedo (Valencia).

- La ayuda a las **personas afectadas por la erupción del volcán de la isla de La Palma**, destinada a cubrir sus necesidades básicas más urgentes.

Compromiso con la comunidad



GRI 102-43, 103-2, 203-2, 413-1

Correos, con **presencia diaria en todo territorio** a través de sus profesionales de reparto y atención en oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos y ciudadanas, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.

La compañía mantiene además canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, entre otras entidades, con el fin de conocer sus necesidades y **explorar posibles ámbitos de colaboración**.

En este sentido, Correos realizó un programa piloto para proporcionar conectividad a través de satélite a las oficinas ubicadas en poblaciones con dificultades de acceso a internet. El proyecto, extensible en el futuro al resto de puntos de atención rural con dificultades de conectividad, se desarrolló en seis localidades de Zamora, Teruel y Soria.

La iniciativa formaba parte del plan de digitalización de las oficinas auxiliares de Correos, iniciado en mayo de 2021, con el objetivo de llevar los servicios que presta la compañía a todos los puntos de la geografía española en igualdad de condiciones y facilitar, a poblaciones sin conectividad, el acceso a trámites de la Administración o servicios de telemedicina o educación *online*.

Este plan, que pretende convertirse en palanca de generación de riqueza y dinamización de la economía en el ámbito rural, es una de las 24 propuestas presentadas por Correos a distintos Ministerios, con el fin de optar a los fondos europeos de recuperación.

Por otra parte, Correos continuó apoyando diversos proyectos, en **colaboración con asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector**, que poseen un relevante impacto local y cuyos objetivos se centran en cuatro áreas de actuación:

- Educación e infancia:** a través de la venta de artículos en favor de diversas ONG; la colaboración con la Fundación Scientia, a través del programa *First lego League*, para promover las vocaciones STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas) entre los escolares de centros educativos en entornos rurales; o la adhesión a la Alianza País Pobreza Infantil Cero con la emisión de un sello.
- Diversidad e inclusión:** con iniciativas especialmente dirigidas a mujeres y colectivo LGTBI, como la adhesión a la campaña contra la violencia de género o la participación, con motivo del Día Internacional de la Mujer, en la campaña *#8M Todo el Año* por los derechos de las mujeres.
- Sensibilización sobre el cambio climático:** mediante la participación en La Hora del Planeta, actividad de carácter internacional a la que la compañía se ha sumado en los últimos 12 años.
- Fomento del voluntariado** entre empleadas y empleados del Grupo Correos: con la realización de

acciones medioambientales (jornadas de limpieza de playas, reforestación de riberas y limpieza de algunas etapas del Camino de Santiago), así como actividades sociales, con programas de *mentoring senior*, acompañamiento telefónico a personas mayores, recogida de alimentos para los Bancos de Alimentos de diferentes provincias o colaboración en la Gran Recogida de Alimentos, además de la participación en jornadas de donación de sangre.

Tras la erupción volcánica en la isla de La Palma, Correos recuperó la iniciativa “Ayudar en todo lo que podamos”, uno de sus lemas en los momentos más difíciles de la pandemia, para poner todos sus recursos a disposición de los habitantes e instituciones de la isla y canalizar las aportaciones realizadas por empleados y ciudadanos.

Durante el último trimestre de 2021, las oficinas de Los Llanos de Aridane, El Paso, Tazacorte y Fuencaliente continuaron prestando sus servicios y ofreciendo de forma gratuita, a los afectados y afectadas, los servicios de apartado postal y de reenvío postal de la correspondencia a sus nuevos domicilios de acogida. Asimismo, en una iniciativa conjunta con la editorial de contenidos educativos Vicens Vives, se ofreció ayuda inmediata a los escolares que no podían acceder a sus centros escolares.

Con el fin de contribuir a revertir la despoblación e impulsar el emprendimiento en zonas rurales, la compañía se sumó a la segunda edición del Proyecto Holapueblo, junto a Red Eléctrica de España y AlmaNatura. Este proyecto de innovación social ayuda a personas emprendedoras a instalarse y desarrollar sus ideas de negocio en el mundo rural, conectándolas a través de una plataforma digital con pueblos en búsqueda de nuevos habitantes.

Holapueblo responde a los ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 10 Reducción de las desigualdades, ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 12 Producción y consumo responsables y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos, a través de la fijación de nuevos emprendedores en el medio rural, el fomento del desarrollo de negocios sostenibles con el medio ambiente, la generación de impacto positivo en las comunidades rurales y la reactivación de la economía en el territorio. La participación de Correos permite llegar a un mayor número de emprendedores y municipios, gracias a su capilaridad y presencia física en todo el país.



➤ Alianzas con impacto

Prioridades

Infancia y educación

Diversidad e inclusión

Voluntariado

Reto demográfico

Medioambiente

Venta en oficinas de productos solidarios



Colaboraciones



Asimismo, la empresa patrocinó la 5ª Feria Nacional para la Repoblación de la España vacía PRESURA 2021, organizada por Cives Mundi, en el espacio de emprendimiento de El Hueco en Soria, en la que compartió iniciativas para mejorar e impulsar el entorno rural.

Adicionalmente, continuó colaborando con la fundación Instituto HERMES, dedicada a identificar, difundir y defender los derechos de la ciudadanía digital y a extender las libertades públicas y los derechos civiles a nuevos ámbitos sociales y económicos.

Por último, desde hace años la compañía promueve la iniciativa “Correos con el arte”, que tiene como objetivo acercar el arte a los ciudadanos y ciudadanas que visitan cada día las oficinas, así como apoyar a los artistas locales, cediéndoles un espacio para exponer sus obras. El pasado ejercicio se organizaron exposiciones gratuitas de pintura, escultura y fotografía o sobre reciclaje, en oficinas de Madrid, Málaga, Santander, Huesca y Huelva, entre otras ciudades.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro



GRI 102-12, 102-13, 103-2, 405-1

En 2021 Correos realizó aportaciones económicas cercanas a 177.000 euros para contribuir a proyectos relacionados con la infancia, la protección del medio ambiente o el reto demográfico, desarrollados por fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. Las filiales del Grupo no realizaron aportaciones económicas durante el ejercicio.

Adicionalmente, Correos colaboró con diferentes asociaciones y organizaciones, mediante la **comercialización de productos solidarios en la red de oficinas:**

- UNICEF, para la venta de postales navideñas, cuadernos, bolígrafos, pulseras o agendas. Objetivo: Apoyar diversos proyectos de protección de los derechos de la infancia.
- Cruz Roja Española, para la comercialización de participaciones del Sorteo Extraordinario de Navidad y del Sorteo del Oro. Objetivo: Respaldar los programas que lleva a cabo esta organización en países en desarrollo.
- Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España, para la venta de bolígrafos y cuadernos solidarios de la campaña “Un Juguete, una ilusión”. Objetivo: Proporcionar juguetes a niños y niñas en situación de vulnerabilidad en España, Latinoamérica y África y crear ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.
- Aldeas Infantiles SOS, para la cesión de espacios en las oficinas con el fin de dar a conocer su labor. Objetivo: Difundir las actividades desarrolladas por esta ONG para la integración social y familiar de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.
- Fundación Cris contra el cáncer y Help! Ideas Buenas, mediante la venta de la colección de prendas denominadas la “camiseta de Pau”, en homenaje al cantante Pau Donés, para la financiación de la investigación sobre esta enfermedad.

Correos contribuyó también a impulsar el **desarrollo integral de personas con capacidades diferentes**, a través de un trabajo normalizado y acorde a cada individuo, mediante la compra de bienes y servicios a 28 centros especiales de empleo y ocupacionales. Con esa misma finalidad, la compañía coopera

con el Programa “Incorpora” de La Caixa para la integración de este colectivo de población y la realización de prácticas laborales.

La filial Correos Express, además de contratar servicios a centros especiales de empleo (como el servicio de atención telefónica con Ilunion), mantuvo su participación en el proyecto “Lanzaderas de empleo”, junto a la Fundación Pinardi, Cruz Roja Española y la Fundación Acción contra el Hambre. Su finalidad es que personas en riesgo de exclusión social obtengan una cualificación laboral integral, a través de una formación teórica y práctica.

Asimismo, la filial alcanzó un acuerdo con Eulen Formación para desarrollar el proyecto “Escuela Sostenible”, en el que también participan Cruz Roja Española y Fundación Pinardi, entre otras entidades.

Correos Express dispone, por último, de un convenio con la Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico (FEDAO), que incluye su participación en las actividades de información, sensibilización y prevención en materia de salud visual desarrolladas por la asociación Visión y Vida.

Respecto a la accesibilidad universal de personas con discapacidad a los servicios prestados, Correos ha desarrollado en los últimos años una política de accesibilidad física a sus centros de atención al público, por la que todas sus nuevas oficinas han sido adaptadas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas. Un elevado número de estos establecimientos dispone, además, de dispositivos de ayuda a la audición para las personas que lo requieran.

Patrocinios

 GRI 102-12, 102-13

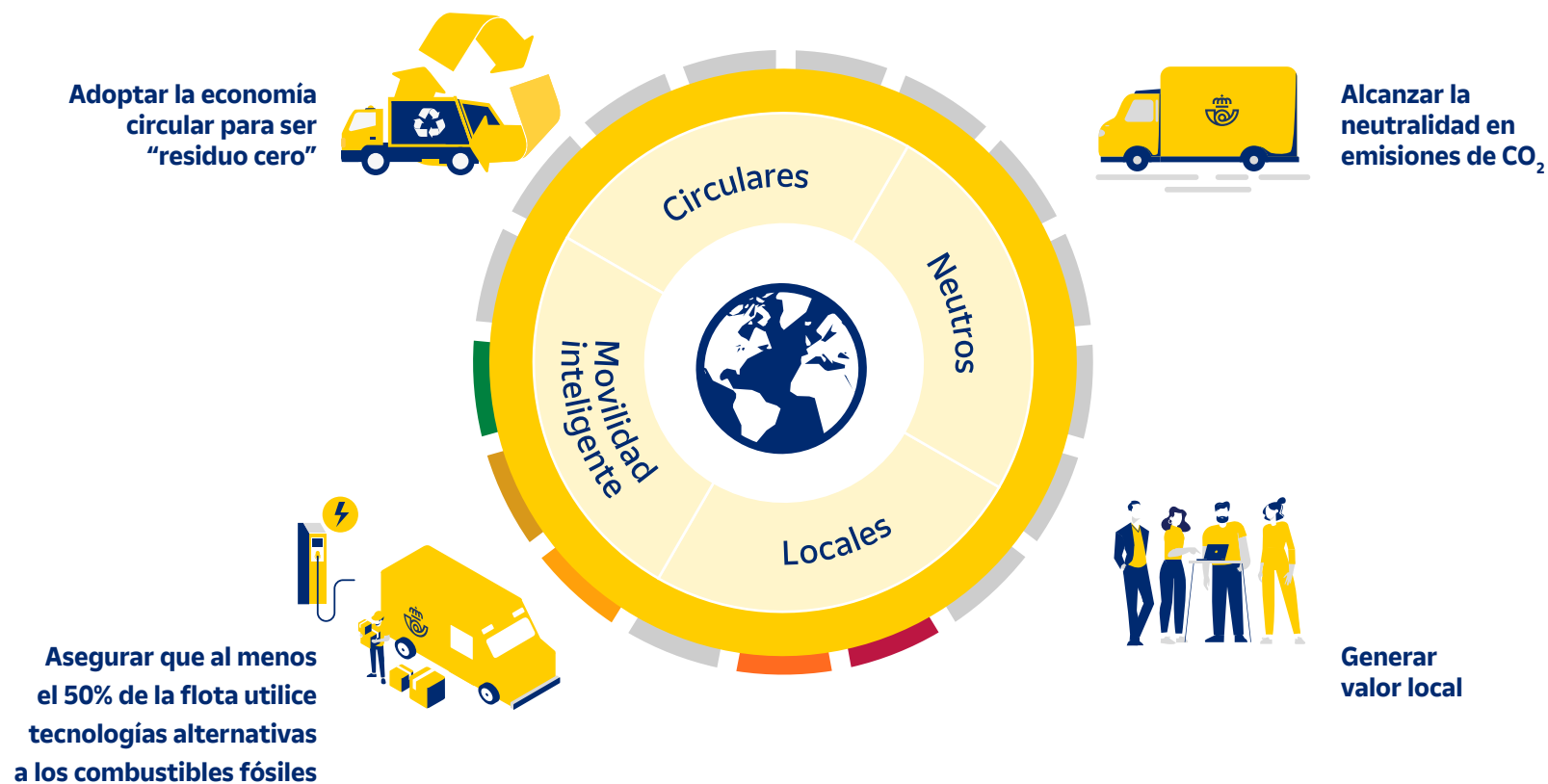
El Grupo Correos considera que el apoyo a la cultura, el arte, los valores representados por el deporte y el emprendimiento constituye también un instrumento efectivo para promover la sensibilización, la solidaridad y la inclusión social. En 2021 el Grupo Correos respaldó diversas iniciativas mediante:

- 5 patrocinios deportivos de Correos y 1 de Correos Express, destacando el apoyo a la Asociación de Deportes Olímpicos (ADO), la Asociación de Deportes Olímpicos Paralímpicos (ADOP) y la federación española de balonmano.
- 4 patrocinios culturales e institucionales de Correos, como la contribución a la Feria Nacional para la Repoblación de la España vacía PRESURA 2021.
- 4 patrocinios comerciales de Correos y 4 de Correos Express, de eventos sectoriales dedicados a la paquetería, el marketing directo o los servicios digitales.

Las restantes filiales del Grupo no realizaron patrocinios durante el ejercicio.



» Compromisos 2030



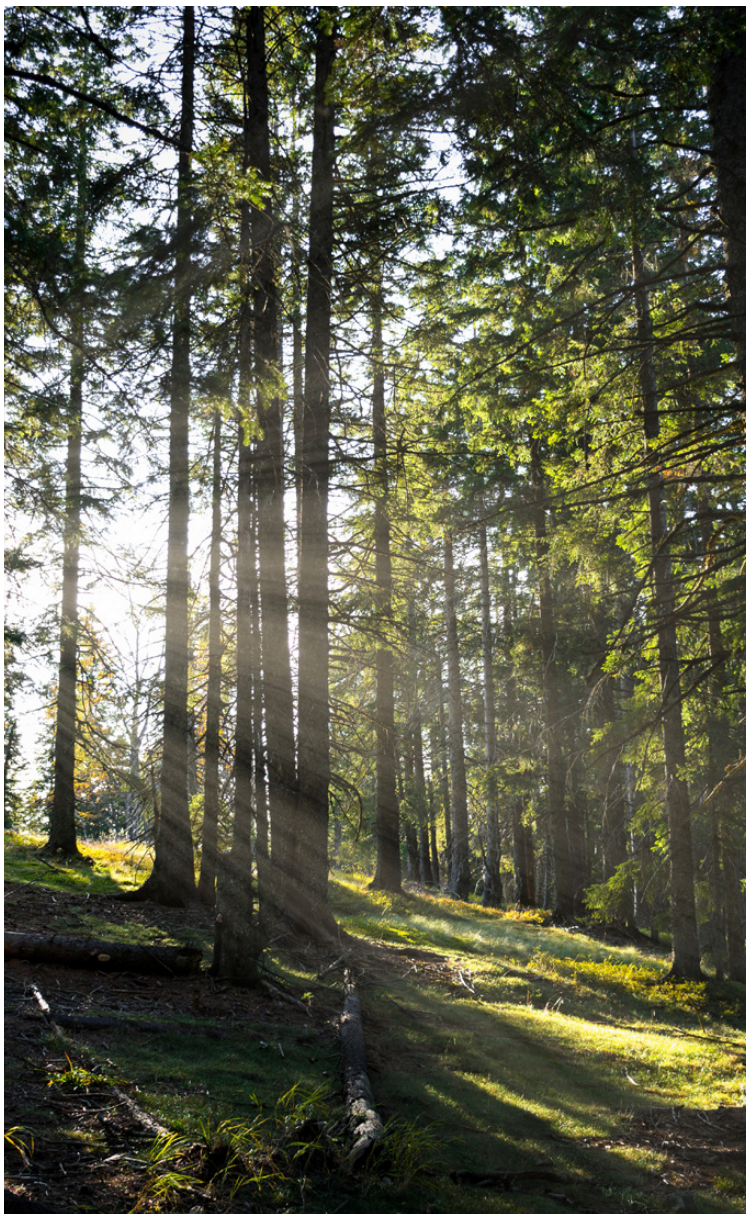
Gestión sostenible

GRI 102-11, 102-15, 103-1, 302-4, 305-5, 305-7, 308-2

Las políticas contempladas en el Modelo de alineación con los ODS contribuyen a la consecución de los **Compromisos 2030 de Correos**. Dichos compromisos, asumidos por la compañía en 2019, coincidiendo con la Cumbre del Clima en Madrid, pretendían aumentar la aportación empresarial a la resolución de los desafíos medioambientales y sociales que afronta la sociedad.

La gestión sostenible, uno de los tres ejes del Modelo de alineación con los ODS, es esencial para la consecución de estos Compromisos 2030, al contemplar políticas orientadas a una movilidad inteligente, a la neutralidad en carbono frente al cambio climático y a un modelo de circularidad que permita a la compañía ser residuo cero. Esas políticas están, asimismo, orientadas a mitigar los **principales impactos de la compañía** sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo:

Impacto mediambiental	Objetivo	Política	Gestión del impacto
	Mejora de la calidad del aire de las ciudades y de la salud de sus habitantes y reducción de CO ₂	Plan de movilidad y neutralización de emisiones	Reducción de las emisiones de CO ₂ , NO _x y PM10 mediante una movilidad sostenible
	Lucha contra el cambio climático	Eficiencia energética	Minoración de las emisiones de CO ₂ a través de la eficiencia energética
	Promoción de la economía circular	Plan de acción de economía circular	Disminución de los residuos generados y uso más eficiente de los recursos naturales



Estos impactos son evaluados anualmente y contrastados con los principales marcos de referencia internacionales (Acuerdo de París, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Verde Europeo..) y nacionales (normativas, recomendaciones, iniciativas y colaboraciones empresariales).

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

Por su parte, **las filiales del Grupo** cuentan con sistemas propios de gestión ambiental destinados a evaluar, prevenir o mitigar los **impactos más relevantes** en sus respectivos ámbitos de actividad:

- El consumo de recursos naturales, así como la generación de residuos y emisiones en sus centros de trabajo, en el caso de Correos Express y Correos Express Portugal.
- El uso de recursos naturales (fundamentalmente papel) y la generación de residuos por parte de Correos Nexea.
- El consumo de combustible, las emisiones de CO₂ y el ruido (vinculados a los desplazamientos en actividades comerciales y operativas), así como la generación de residuos en obras realizadas, para Correos Telecom.

En 2021 ninguna de las empresas del Grupo ha afrontado multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de la normativa medioambiental.

Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

GRI 102-12, 301-1, 302-4

Los sistemas de gestión ambiental de las empresas del Grupo Correos permiten la planificación, priorización y monitorización de los planes, así como la vigilancia y evaluación de los riesgos y oportunidades en este ámbito.

Estos sistemas han sido **certificados de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2015** "Sistemas de gestión medioambiental":

- En 39 centros de tratamiento y oficinas de Correos.
- En 6 centros operativos de Correos Express, tras ampliarse el alcance con los centros de Santa Perpètua de Mogoda (Barcelona) y Getafe (Madrid).
- En 2 centros de Correos Nexea que, además, se complementa con los certificados PEFC y FSC, que aseguran la correcta trazabilidad del papel y cartón de origen sostenible empleado en su actividad de impresión, ensobrado y manipulado de comunicaciones masivas.
- En Correos Telecom, aplicado al negocio de comercialización, diseño, operación y mantenimiento de la red de infraestructuras de telecomunicaciones de fibra.

La **monitorización** de las medidas para la **reducción de emisiones de CO₂** se apoya también en:

- La comunicación voluntaria de emisiones a CDP, marco internacional de medición del desempeño climático, en el que Correos mantuvo la categoría B.
- El reporte medioambiental de acuerdo a los estándares del consorcio internacional *Climate Disclosure Standards Board (CDSB)*.





- El uso de la herramienta de diagnóstico y seguimiento medioambiental *Online Solution for Carbon Analysis and Reporting* (OSCAR) de la Unión Postal Universal.
- La verificación de los resultados de la gestión de emisiones de CO₂ de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14064-1: 2012 “Gases de efecto invernadero”, tanto de Correos como de Correos Express.
- La inscripción en el “Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono” del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, tanto de Correos como de Correos Nexea.
- La participación en *Lean&Green*, la mayor plataforma europea de colaboración empresarial para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, liderada en España por AECOC.
- La colaboración en el Grupo Español para el Crecimiento Verde, en áreas como la mitigación y adaptación al cambio climático, la descarbonización de la economía o el fomento de una economía circular.

Desempeño sostenible del sector postal

Correos está adherido al **programa Sustainability Measurement and Management System** (SMMS), promovido por International Post Corporation, la organización que agrupa a las principales compañías del sector postal global. Esta iniciativa persigue mejorar el desempeño en sostenibilidad de los operadores postales, mediante su evaluación anual en siete ámbitos de actuación:

- Salud y seguridad laboral.
- Desarrollo profesional y aprendizaje.
- Eficiencia en el uso de recursos.
- Gestión del cambio climático.
- Calidad del aire.
- Economía circular.
- Compra sostenible.

Las áreas monitorizadas están, a su vez, alineadas con los cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible más relevantes para el sector postal (ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 9 Industria, innovación e infraestructura, ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 12 Producción y consumo responsables y ODS 13 Acción por el clima).

Para 2030, los correos participantes en el programa SMMS se han comprometido a:

- **A reducir a la mitad sus emisiones** colectivas anuales de CO₂ de alcances 1 y 2 (respecto a 2019).
- A que el 75% de la energía consumida en edificios propios sea generada a partir de **fuentes renovables**.
- A que el 50% de los **embalajes** vendidos sean **reutilizables, reciclables o compostables**.
- A tener el 50% de su **flota** integrada por vehículos de **combustibles alternativos** (frente al 22% en 2020), de los cuales, el 25% serán vehículos eléctricos.
- A que el 75% de sus **residuos sean reciclados o reutilizados**.

En este sentido, desde 2013, Correos y el resto de operadores participantes en esta iniciativa cuentan con un compromiso colectivo de reducción de emisiones de CO₂, que fue el **primer objetivo sectorial en ser reconocido por Science Based Targets** como basado en la ciencia, para ayudar a evitar el calentamiento global en más de 2°C en el año 2100.

Asimismo, el pasado ejercicio la compañía se sumó nuevamente a la celebración del *Green Postal Day*, promovido por International Post Corporation, para reconocer los avances conseguidos por los operadores postales en la reducción de la huella de carbono de su actividad.

Riesgos de adaptación y mitigación del cambio climático

En 2021 **Correos revisó su modelo de gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático**, para adaptarlo a las últimas evoluciones del marco normativo europeo y español, a la evolución del mercado y de la tecnología y al conocimiento científico más reciente.

En su cadena de valor, Correos identifica riesgos relacionados con el cambio climático, tanto físicos (adaptación), como de transición (mitigación). Los riesgos físicos son aquellos provocados directamente por aspectos meteorológicos o climáticos, como temperaturas extremas o precipitaciones intensas, que pueden afectar a las personas, a los medios de transporte o a las infraestructuras operativas y de atención al público de la empresa. Los riesgos de transición se derivan de los cambios en el contexto normativo, tecnológico o de mercado y afectan tanto al transporte, los sistemas tecnológicos y los productos y servicios ofertados, como a la percepción de la compañía por parte de sus grupos de interés.

La evaluación de estos riesgos ha sido realizada teniendo en cuenta las proyecciones climáticas para España establecidas según el escenario base RCP 8.5 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), así como el contexto internacional y nacional de adaptación al cambio climático determinado por el Pacto Verde Europeo y la normativa española al respecto. Este escenario climático considera un aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero a lo largo del tiempo, es decir, sin medidas de mitigación, y representa el modelo más pesimista presentado por el informe del IPCC.

La elección de este escenario obedece a la búsqueda de la sostenibilidad a largo plazo, de manera que Correos desarrolle estrategias que puedan ser eficaces y perdurables, en cualquiera de los entornos de evolución climática.



Movilidad sostenible



Uno de los principales impactos de Correos radica en el transporte y entrega de envíos en la última milla, que implica la emisión a la atmósfera de CO₂, NOx y partículas. Asimismo, esta actividad representa un creciente reto para la movilidad en las ciudades, agravado por el aumento del comercio electrónico. Ante estos desafíos, el **plan de movilidad** de la compañía contempla la progresiva transición hacia una flota eco, la adaptación de las operaciones a las nuevas zonas de bajas emisiones y la extensión de la oferta de envíos cero emisiones a nuevos clientes.

Desde 1996 la compañía ha evaluado e incorporado medios de transporte que emplean **combustibles y tecnologías alternativas a los derivados del petróleo**. Al mismo tiempo desarrolla otro tipo de medidas de mitigación, como la **disminución de los kilómetros recorridos y el número de desplazamientos** durante el reparto, mediante:

- La incorporación de sistemas que facilitan la entrega efectiva al primer intento, como la app de gestión de entregas Correos Modify,
- La expansión de la red de casilleros Citypaq, para la entrega en puntos alternativos al domicilio, además de la red de oficinas,
- La optimización de rutas mediante tecnologías predictivas y de geolocalización.

Correos es, además, la empresa española que realiza más kilómetros a pie para efectuar la entrega (**envíos con cero emisiones**), a través de sus carteros y carteras.



Al cierre de 2021 la empresa disponía de cerca de 1.200 vehículos eléctricos, lo que la convierte en una de las mayores flotas de cero emisiones del sector de la distribución en España. De este modo la compañía avanza en su objetivo para 2030, de emplear tecnologías alternativas al petróleo en al menos el 50% de sus medios de transporte.

Correos está también priorizando la **sostenibilidad en la adjudicación de las rutas de transporte** terrestre, a través del Sistema Dinámico de Adquisición para la contratación de proveedores. Así, en 2021 más del 95% de las nuevas rutas poseían el distintivo ECO (el 99% de las realizadas con camiones y el 97% de las realizadas con furgonetas).

La utilización de este tipo de vehículos permite a la compañía alinearse con las políticas medioambientales europeas y españolas, haciendo posible la prestación del servicio en los núcleos urbanos, sin aumentar las emisiones. En este sentido, la Ley 7/2021⁷ contempla la creación de **zonas de bajas emisiones** en municipios con más de 50.000 habitantes y cada vez más ayuntamientos están impulsando planes de calidad del aire, que suponen la aplicación de importantes limitaciones al acceso de

vehículos de combustión, especialmente en el centro de las grandes ciudades.

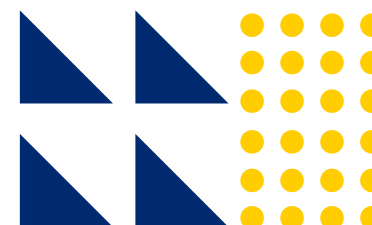
La adopción de una flota eco-eficiente se refuerza con contras medidas, como la **adquisición de energía de origen 100% renovable** para el suministro eléctrico de edificios, centros operativos y unidades de reparto, contribuyendo así a crear zonas de reparto de emisiones reducidas.

Fomento de la conducción eficiente

La eficiencia en la conducción es determinante para disminuir el consumo energético, alargar la vida útil de los vehículos y, adicionalmente, reducir la siniestralidad. Con esa finalidad, la compañía participa en el proyecto Autonomous Ready Spain, promovido por la Dirección General de Tráfico y el Ayuntamiento de Barcelona, para analizar el impacto positivo de la tecnología en la reducción de accidentes de tráfico en el ámbito urbano, a través de la implementación de sistemas avanzados de ayuda a la conducción (ADAS).



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



Innovación en la movilidad

Durante el pasado ejercicio, Correos también evaluó la funcionalidad de otros tipos de vehículos cero emisiones, a través de:

- La colaboración con la *startup* Vms Automotive en el desarrollo de una moto eléctrica de 3 ruedas de alta capacidad, para el reparto de la última milla.
- El estudio de viabilidad de vehículos eléctricos refrigerados e isotérmicos Scoobic Light, para el reparto urbano de productos refrigerados.

La empresa alcanzó también un acuerdo con la *startup* española Scoobic, para la investigación y desarrollo de **soluciones logísticas sostenibles y eficientes para la última milla**. Con esta colaboración se materializó, además, la incorporación a la Alianza Europea de Baterías.

Por último, a finales de año se inició un proyecto piloto para evaluar el uso de “carros de reparto asistidos” con motor eléctrico, con los que facilitar las tareas de distribución a pie. Estos dispositivos “cero emisiones” utilizan dos soluciones de movilidad diferentes, diseñadas por MOOEVO y Scoobic (ganadoras del “Reto Lehnica”, el programa de emprendimiento de Correos), para impulsar el desplazamiento del carrito y reducir el esfuerzo humano necesario.

Las unidades de reparto de Dos Hermanas (Sevilla), Madrid, Cornellá (Barcelona), León, Vitoria, Valencia y Santa Cruz de Tenerife evaluarán su funcionamiento durante un año, en áreas urbanas de reparto poco concentrado.

Nuevo modelo logístico para ciudades más habitables

La compañía colabora desde hace años con numerosas Administraciones locales para conseguir que su actividad genere el mínimo impacto medioambiental y contribuir a los objetivos de reducción de emisiones de las principales ciudades españolas.

En reconocimiento a esa contribución, Correos recibió el Premio Semana Española de la Movilidad Sostenible 2021, otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, por el desarrollo del proyecto europeo PostLowCIT. Este proyecto de innovación, concluido en 2021, estaba orientado a conseguir un reparto de última milla más eficiente y sostenible utilizando las últimas tecnologías disponibles.

Por otra parte, la creciente demanda de entregas de productos a domicilio por parte de los ciudadanos supone un reto añadido para la sostenibilidad de las ciudades, en las que la congestión vehicular, los accidentes de tráfico o la superposición ineficiente de redes de distribución son problemas comunes.

Ante esta realidad, desde 2020 el Grupo Correos lidera el **proyecto internacional SENATOR**, seleccionado en el marco europeo Horizon 2020, cuyo objetivo es desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, para mejorar la sostenibilidad de las grandes ciudades.

Esta iniciativa aspira a crear un operador de red inteligente, apoyado en una plataforma tecnológica, que sirva como herramienta para la toma de decisiones, planificación e integración de todas las operaciones logísticas urbanas. Las actuaciones a desarrollar se centran en cuatro áreas: optimización de rutas y redes, balanceo de cargas entre operadores, información sobre la infraestructura urbana y flota flexible y multimodalidad.



Tecnologías alternativas para el transporte

Correos evalúa adicionalmente otros combustibles alternativos, como el gas licuado del petróleo (GLP) o el gas natural comprimido (GNC), tanto en la flota de largo recorrido como en la destinada a la entrega en la última milla.



Con esa finalidad participa desde 2017 en el programa **ECO-GATE**, cofinanciado por la Unión Europea, en el que evalúa el uso, en la operativa diaria, de furgonetas de gas natural comprimido (GNC), transformadas o nativas, para el transporte de media distancia y última milla, comparando su rendimiento con el de vehículos diésel.

Modelo de entrega eco-eficiente de Correos Express

Desde 2020 Correos Express desarrolla el **proyecto de reparto sostenible Mioo**, en colaboración con la empresa Vectalia y los Ayuntamientos de Pamplona, Teruel, Murcia, Alicante y Palma de Mallorca. Su finalidad es crear un servicio de entrega urbana de paquetería a domicilio, limpio, sostenible y de proximidad, mediante la utilización de ciclomotores eléctricos, con capacidad de carga de hasta 400 kg. Estos vehículos realizan la distribución en la última milla, desde *hubs* logísticos ubicados en aparcamientos o estaciones en el interior de las ciudades.

Con el objetivo de minimizar el consumo de combustibles fósiles, la filial promueve también la contratación de **rutas ecológicas con proveedores**, realizadas con motocicletas eléctricas y bicicletas, para dar servicio a los centros de Madrid CTM (centro de transportes de Madrid), Madrid CTC (centro de transportes de Coslada) y Barcelona. Durante el pasado año el número de estas rutas se incrementó un 9,7%, hasta 470. Asimismo, la tecnología de gestión dinámica del reparto permite optimizar la operativa de

distribución, reduciendo el consumo de recursos y la generación de emisiones por parte de la flota subcontratada.

Por último, Correos Express renovó el cálculo de su huella de carbono, conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1: 2012 “Gases de efecto invernadero”, y creó una **calculadora de emisiones** a disposición de los clientes en la web. A principios de 2022 está previsto, además, que complete su inscripción en el “Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono” del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Cambio climático



GRI 301-1, 302-1, 302-4, 303-5

El compromiso de alcanzar la neutralidad en carbono, contribuyendo así tanto a la mitigación como a la adaptación al cambio climático, se sustenta no solo en políticas de movilidad sostenible, sino también en medidas de **eficiencia energética en edificios**.

Debido a que las empresas del Grupo Correos poseen centros de trabajo en todo el territorio, la optimización de las necesidades energéticas de estos edificios es también esencial para reducir la huella de carbono. Por ello, el 100% de la energía eléctrica adquirida por el Grupo procede de **fuentes de energía totalmente renovables** con garantía de origen.

En 2021 la compañía inició además la instalación de **sistemas solares fotovoltaicos** para la generación de electricidad en autoconsumo, en sus principales centros operativos. Otras medidas de eficiencia energética aplicadas durante el ejercicio incluyeron:

- El fomento de una política de **compra sostenible**, especialmente para los suministros de energía y transporte.
- La sustitución de los **sistemas de iluminación** de los centros por tecnología LED y de los sistemas de climatización, así como la implantación de otros equipamientos para la eficiencia energética en oficinas y centros.
- La **concienciación a empleados** mediante:
 - La convocatoria anual del “Premio al compromiso ambiental”, para identificar las mejores prácticas en eficiencia energética en los edificios de la compañía.
 - La difusión de los informes de consumo de los principales centros de trabajo, a través de la intranet corporativa, para el seguimiento individualizado de los progresos alcanzados.
 - La divulgación de la Guía de ahorro y eficiencia energética, disponible en la intranet corporativa, y la sensibilización ambiental a través de los canales de comunicación interna.
 - La aplicación del sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo, para reducir el consumo de los equipamientos informáticos conectados en red.

Las filiales del Grupo también disponen de políticas de eficiencia en el consumo de recursos (agua o energía) en sus centros operativos. Así, Correos Express cuenta con un manual de buenas

prácticas ambientales, divulgadas mediante programas de sensibilización, trípticos informativos y cartelería en todos los centros que cuentan con certificación UNE-EN ISO 14001:2015, además de la formación ambiental a los empleados y empleadas de nueva incorporación a puestos de responsabilidad.

El programa de eficiencia energética de Correos Nexea contempla la sustitución de sistemas de iluminación por tecnología LED, la programación de la climatización y la concienciación a sus profesionales sobre consumo responsable, uso eficiente de equipos informáticos y de impresión, buenas prácticas para la climatización o iluminación y reducción de la huella de carbono.

Correos Telecom, por su parte, divulga la Guía de ahorro y eficiencia energética del Grupo a través de su “portal del empleado” y de jornadas informativas y de concienciación entre sus trabajadores y trabajadoras.



» Optimización energética de edificios



**Compra de energía
renovable**



**Concienciación para la
reducción del consumo**



**Sistema de eficiencia
energética en el puesto
de trabajo**



**Sustitución de sistemas
de iluminación**



Circularidad



Correos posee un **Plan de acción de economía circular**, cuyo objetivo es aumentar la valorización de los recursos y reducir los desechos, conforme al objetivo asumido por Correos de ser residuo cero para 2030.

En 2021 la compañía adjudicó la primera fase del **nuevo contrato centralizado para la gestión de residuos**, a través de un acuerdo marco, con el fin de optimizar el reciclado y valorización del cartón y plástico generado en todas las oficinas, unidades, edificios administrativos y centros logísticos de Correos y Correos Express. Está previsto que la segunda fase del contrato, para la gestión del resto de tipologías de residuos, entre en vigor en 2022.

Asimismo, se diseñó una **política de “residuo cero”**, que a partir de 2022 se implantará en varios centros operativos. Este plan está centrado en la concienciación a empleados, la adaptación de los edificios y la implantación de medidas para una óptima segregación, valorización y reciclaje, que permitan su posterior certificación externa.

Para maximizar la reutilización de materiales, Correos cuenta con una alianza con la plataforma Globechain para la **donación del contenido de los envíos abandonados** declarados (según lo dispuesto en la Ley 15/2009⁸) a diversas ONG, logrando un fin social, al tiempo que facilita una segunda vida para estas mercancías. Correos Express también dona una parte de las mercancías abandonadas por clientes, conforme a la normativa.

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

Con motivo del traslado a una nueva ubicación de la sede central de la compañía, los profesionales que desarrollaban su labor en estas instalaciones recibieron orientación y acompañamiento sobre la correcta segregación y gestión de residuos durante la mudanza. Asimismo, se desarrolló un proyecto para la digitalización o custodia de toda la documentación física existente, conforme a los requerimientos legales, con el apoyo de la filial Correos Nexea. La nueva sede fue dotada, además, con las últimas tecnologías para facilitar el trabajo en remoto, reduciendo desplazamientos y favoreciendo el teletrabajo, consolidando así la implantación de una **cultura laboral *paperless* y completamente digital**.

Por otra parte, el empaquetado de los productos representa un alto porcentaje de la huella de carbono del comercio electrónico, siendo el excesivo uso del plástico uno de los principales responsables del incremento de residuos. Por ello, durante el ejercicio se desarrollaron diversos programas piloto para evaluar entre los clientes el **uso de embalajes con materiales 100% reciclados y reciclables**, tanto para el comercio electrónico, como para otro tipo de necesidades específicas. Así, uno de ellos consistió en el diseño, en colaboración con VingBox, de un embalaje de la Línea Bosques de gran tamaño, especialmente adaptado para proteger el equipaje, que fue realizado en cartón reciclado como alternativa al plástico.

La compañía participa además en el proyecto [FoodRUS](#), seleccionado en el marco europeo *Horizon 2020*, destinado a desarrollar un innovador sistema alimentario circular colaborativo para **reducir el despilfarro y la pérdida de alimentos** en la cadena agroalimentaria. Este programa cuenta con 29 socios, de 10 países europeos, incluyendo a empresas e instituciones académicas y de investigación. Correos colabora en la evaluación de la cadena de valor agroalimentaria de verduras y ensaladas



preparadas, aportando información que permita mejorar la trazabilidad y el transporte a temperatura controlada, así como en la comunicación con los ciudadanos sobre las soluciones aportadas.

La filial Correos Express también prioriza el uso eficiente de los recursos naturales en la fabricación de materiales comerciales y promocionales, utilizando, por ejemplo, papel reciclado en sus paquetes de bienvenida a clientes e incluyendo además semillas para promover la siembra de una planta.

El pasado ejercicio realizó por segundo año la campaña de concienciación y formación denominada “Compromiso Sostenible”. Como parte de esta iniciativa, la empresa entregó bolsas sostenibles junto con una botella de agua reutilizable a todos sus profesionales, para contribuir a disminuir el consumo de plástico.

Correos Nexea, por su parte, utiliza papel (su principal materia prima) de origen sostenible, con certificados FSC y PEFC, en la prestación de sus servicios de impresión y ensobrado. Esta opción sostenible es cada vez más demandada por sus clientes. Adicionalmente, la filial realiza actividades periódicas de sensibilización a sus profesionales para fomentar la correcta identificación, segregación y reciclado de residuos.



➤ Plan de acción de economía circular



Adoptar la economía circular para ser “residuo cero”

Centros residuo cero

Modelo de concentración de residuos

Digitalización de procesos para la reducción del uso de papel

Donación de envíos abandonados

Comercialización de embalajes Línea Bosques

- Valoración de residuos
- Formación y concienciación para la correcta segregación
- Certificación externa de centros residuo cero
- Análisis del ciclo de vida de productos y servicios
- Supresión del plástico de un solo uso



Defensa y protección de la biodiversidad

El impacto sobre la biodiversidad de los centros operativos de las empresas del Grupo Correos es limitado y no afecta con carácter general a áreas protegidas.

En el caso de Correos Telecom, uno de los objetivos de su política de gestión ambiental es la utilización eficiente de los recursos naturales y la adecuada gestión de los residuos generados por su actividad, impulsando el control ambiental de las obras realizadas por sus proveedores, de forma que se minimice el impacto sobre el paisaje y la biodiversidad.

Las actuaciones desarrolladas mediante la **Línea Bosques de Correos** se orientan además a favorecer la restauración forestal del territorio nacional y a la sensibilización social sobre la importancia de preservar los valores naturales y la biodiversidad. Con estos embalajes sostenibles, se contribuye a financiar a proyectos de reforestación, prevención de incendios y protección del medio ambiente y los ecosistemas terrestres y acuáticos. Así, en 2021 la compañía facilitó la regeneración natural de bosques autóctonos en Elgoibar (Guipúzcoa) o la creación y mantenimiento de colmenares, que ayudarán a incrementar la población de abejas, muy reducida en los últimos años y que son esenciales para el mantenimiento de los ecosistemas.



Indicadores medioambientales

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

Por no estar disponibles, a la fecha de formulación de este Estado de información no financiera, los indicadores de emisiones de CO₂ de Correos y Correos Nexea referidos al ejercicio 2021, se incluyen los datos del último ejercicio disponible. Estos indicadores se incluirán en el Informe anual integrado del Grupo Correos 2021, cuya publicación está prevista en junio de 2022.

	Correos		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ²		Correos Nexea ³		Correos Telecom ⁴	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂)										
Directas (Alcance 1)	ND	36.612	12	8	ND	ND	ND	120	26	22
Indirectas (Alcance 2)	ND	836	11	81	ND	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	ND	111.913	37.565	35.283	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	ND	20	413	554	ND	ND	NA	NA	NA	NA

Las emisiones de CO₂ son calculadas mediante GHG Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”.

1. Aunque las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express, al no contar con flota propia, se realiza su medición como parte del cálculo de la huella de carbono.
2. Las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express Portugal, al no contar con flota propia.
3. Las emisiones de gases de efecto invernadero no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea.
4. Correos Telecom no genera emisiones propias de alcance 2 al compartir sus edificios con la matriz Correos.

	Correos		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea ²		Correos Telecom ²	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Otras emisiones atmosféricas (kg)										
SOx	203	206	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NOx	131.098	130.531	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Partículas	11.654	12.048	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

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

1. Correos Express no genera emisiones de SOx, NOx y partículas al no contar con flota propia de vehículos y al ser eléctricos los sistemas de climatización de sus centros operativos.
2. Las emisiones de SOx, NOx y partículas no constituyen un impacto relevante de Correos Express Portugal, Correos Nexea y Correos Telecom.

	Correos ¹		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ²	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Consumo de materias primas										
Agua (m3)	313.914	315.553	14.020	14.045	ND	ND	1.021	1.526	NA	NA
Papel (kg)	542.993	648.170	51.617	66.716	ND	ND	3.685.692	3.452.426	ND	ND
Tinta (unidades)	10.717	12.845	989	1.223	ND	ND	1.153	1.320	ND	ND

El consumo es calculado a partir del importe de facturación.

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

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal		Correos Nexea ²		Correos Telecom ³	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Consumo energético (Gj)										
Electricidad	424.792	428.859	21.931	23.930	ND	ND	6.497	8.562	3.299	3.449
Gas natural	57.779	75.760	NA	NA	ND	ND	NA	2.343	NA	NA
Gasóleo C	49.093	42.867	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Diésel de automoción	343.147	341.142	NA	NA	ND	ND	NA	NA	368	311
Gasolina	43.131	46.952	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA
Otros (carbón, propano y butano)	318	274	NA	NA	ND	ND	NA	NA	NA	NA

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

1. Correos Express no realiza consumo de combustibles fósiles, al no contar con una flota propia de vehículos.
2. Desde 2021 Correos Nexea no consume gas natural, al haber trasladado las operaciones de uno de sus centros.
3. El consumo de electricidad de Correos Telecom corresponde a los emplazamientos comercializados.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom ¹	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Residuos generados (kg)										
No peligrosos	ND	ND	2.520.900	926.361	ND	ND	273.877	258.783	NA	NA
Peligrosos	ND	ND	173	156	ND	ND	242	643	NA	NA

1. Correos Telecom no gestiona sus residuos, al compartir sus edificios con la matriz Correos.

	Correos		Correos Express		Correos Express Portugal		Correos Nexea		Correos Telecom	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (miles de euros)										
Gastos	2.044,4	4.192,1	218,5	234,8	ND	ND	7,3	14,4	2,3	0,7
Inversiones	3.487,8	4.765,2	0	0	ND	ND	0	0	0	0
Subvenciones	503,0	390,0	0	0	ND	ND	0	0	0	0

1. No se han dotado provisiones o garantías para riesgos medioambientales.

Gobierno corporativo y cumplimiento ético

Estructura y organización del Grupo Correos



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

Correos es la matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.; Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.; y Correos Telecom, S.A., S.M.E. Asimismo, posee una participación del 35% en las empresas asiáticas KCG eCommerce Solutions y K Parcel.

Por su parte, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es propietaria del 51% de CEP-Assessoria Iberica de Logística e Transporte, S.A. (Correos Express Portugal), empresa que cuenta a su vez con una participada al 100%, CEP II-Correos Express Portugal, S.A.

Correos es una sociedad mercantil, que se rige por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial.⁹

9. Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Órganos sociales de Correos



Los órganos sociales de Correos son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y, en su caso, a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, documento que supone un compromiso adicional con la integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno en el funcionamiento de este órgano.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asesora al Consejo en asuntos económico-financieros, control de riesgos y auditoría interna.



Junta General de Accionistas



Presidente

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



Consejo de Administración

Compuesto por un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa.



Comisión Ejecutiva

Integrada por el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo, salvo las que resultan indelegables por ley.



Comisión de Auditoría y Control

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



La **designación de los consejeros y consejeras** toma en consideración no solo el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, sino también los conocimientos, prestigio y experiencia profesionales aportados para el ejercicio de sus funciones, además de procurarse una presencia equilibrada de hombres y mujeres.

Los consejeros y consejeras deben poseer reconocida solvencia moral y sentido de la responsabilidad, acreditados por una trayectoria de actuación ética, no haber incurrido en circunstancias que determinen que su participación en el Consejo pueda poner en peligro los intereses de la compañía y actuar con integridad y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

El **Reglamento del Consejo** especifica todos los supuestos que pueden suponer situaciones de conflicto de interés, con el fin de evitar su materialización. Así, no puede ser consejero quien ejerza el cargo de administrador en más de dos sociedades, de conformidad con la normativa en materia de altos cargos de las Administración General del Estado, así como sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, salvo que haya obtenido la autorización expresa del Consejo de Ministros. Adicionalmente, el Reglamento estipula que los consejeros afectados por las propuestas de nombramiento, reelección o cese deben abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones que traten de ellas.

Correos, pese a no ser una empresa cotizada, ha adoptado algunas de las **recomendaciones del Código de Buen Gobierno** de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y cuenta con un sistema de control de riesgos, que asegura un marco general de gestión adecuado a las amenazas e incertidumbres inherentes a los procesos del negocio y al entorno en el que opera.

La composición del Consejo de Administración de la S. E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. a 31 de diciembre de 2021 era la siguiente:

D. Juan Manuel Serrano Quintana Presidente ejecutivo	D. Tomás Suárez-Inclán González Consejero Externo Independiente
D. José Ángel Partearroyo Martín Consejero Dominical	D ^ª . Belén Triana Reyes Consejera Externa Independiente
D. David Benito Astudillo Consejero Externo Independiente	D ^ª . Belén Villar Sánchez Consejera Externa Independiente
D. Pedro Enrique Blanco Chinarro Consejero Externo Independiente	D. Julio González García Secretario General no consejero
D ^ª . Marta Fano González Consejera Externa Independiente	D. José Luis Pérez Pastor Vicesecretario no consejero
D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo Consejero Externo Independiente	
D. Aquilino González Hernando Consejero Externo Independiente	
D ^ª . Noelia M^ª Gutiérrez Retuerto Consejera Externa Independiente	
D. Gaizka Malo Elcoro-Iribe Consejero Externo Independiente	
D. Guillermo Martín Jiménez Consejero Externo Independiente	
D. Jaime Pérez de la Cruz Consejero Externo Independiente	
D. Alberto Requena Navarro Consejero Externo Independiente	



Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos



GRI 102-18, 102-23, 102-30, 102-35, 405-1

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

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

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

Asimismo, las filiales (a excepción de Correos Express Portugal) disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos financieros y no financieros y de auditoría interna.

La composición de los respectivos Consejos de Administración de las filiales del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 era la siguiente:

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



- D. Avelino Castro López. Presidente
- D. Edelmiro Castro Ambroa
- D. Francisco Javier García Domínguez
- D. Julio González García

- D^a. Beatriz González López
- D^a. Eva Pavo López
- D. Francisco Salvador Montero
- D. Arturo Alonso Sánchez. Secretario no consejero

CEP – Assessoria Iberica de Logística e Transporte, S.A.

- D. Avelino Castro López. Presidente
- D. David Barrero Molino
- D. Luis Manuel Dionisio Marqués
- D. Julio González García
- D. Nuno Filipe Pereira Rangel



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

- D^a. Adis Castaño Óscar. Presidenta
- D^a. Elena Gil Valentín
- D. Javier León Corrales
- D^a. Eva Pavo López
- D. Sergio Peinado Jiménez
- D. José Luis Pérez Pastor
- D^a. Ana Medina Arespacochaga. Secretaria no Consejera



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

- D. José Luis Pérez Pastor. Presidente
- D. José Luis Alonso Nistal
- D^a. Elena Gil Valentín
- D^a. Beatriz González López



- D. Alvar Maté Araus
- D^a. Ana Medina Arespacochaga. Secretaria no Consejera

Responsabilidades del Comité de Dirección

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



Este Comité se reúne con periodicidad semanal a instancia del Presidente. Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por su asistencia.

Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección



GRI 102-35, 103-2

Los miembros del Consejo de Administración de Correos perciben exclusivamente las dietas de asistencia aprobadas por la Junta General, en los supuestos establecidos por el Real Decreto 462/2002¹⁰ y por la normativa vigente para los organismos públicos y sociedades mercantiles. Conforme a la Ley 3/2015¹¹, las dietas de los consejeros altos cargos son ingresadas en el Tesoro Público. El Presidente no percibe dietas por asistencia al Consejo de Administración.

10. Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

11. Ley 3/2015, de 30 de marzo, Ley reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2021 por los miembros del Consejo de Administración y personal de alta dirección de Correos ascendieron a 1,65 millones de euros, de los que 155.208 euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de Correos por la asistencia a Consejos (11.086 euros anuales de media por consejero), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) de los miembros del personal de alta dirección (remuneración media de 114.995 euros anuales).

Marco legal de las actividades del Grupo Correos



GRI 102-16, 102-17, 102-30, 205-2

El mercado postal español está completamente liberalizado desde el 1 de enero de 2011, tras la entrada en vigor de la Ley 43/2010¹². En virtud de esta ley, Correos es el operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal en España hasta el 31 de diciembre de 2025.



Como operador designado, Correos **somete a verificación** por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) **la contabilidad analítica de cada ejercicio**, que determina el coste neto del servicio postal universal y la carga financiera injusta derivada de su prestación. Asimismo, el órgano regulador del sector postal realiza la medición y control de los parámetros de calidad de prestación de dicho servicio.

12. Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En junio de 2021 **fue aprobado el plan de prestación del servicio postal universal**¹³, según lo previsto en la Ley 43/2010 y tras ser validado por la Comisión Europea. Este documento establece las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación y los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución del Estado.

Las condiciones y elementos definidos en dicho Plan servirán de base para la redacción del **contrato regulador** que se suscriba con los Ministerios de Hacienda y de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, como establece la disposición adicional primera de la Ley 43/2010.

Correos y Correos Express operan también en el mercado de paquetería, estando sometidos a la legislación aplicable al sector del transporte terrestre de mercancías.¹⁴ A su vez, la actividad de Correos Express Portugal está sometida a la normativa postal y de transporte terrestre de mercancías aplicables en Portugal¹⁵. Por último, la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas realizada por Correos y Correos Telecom es regulada por la Ley 9/2014¹⁶.

13. Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal.

14. Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

15. Ley 17/2012, de 26 de abril y Decreto-Ley 239/2003, de 4 de octubre.

16. Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.



» Cómo promovemos la ética empresarial



Transparencia en la gestión

Las empresas que integran el Grupo Correos disponen de los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones de información fijadas por la Ley 19/2013¹⁷. Para ello poseen un

portal de transparencia y diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en dicha normativa.

17. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Cumplimiento y compromiso ético

En julio de 2021 el Consejo de Administración de Correos aprobó el **nuevo “Programa de prevención de riesgos penales” y el Código general de conducta**, tras concluirse su revisión. Este último documento, disponible públicamente para su consulta por parte de todos los grupos de interés, refleja los valores de referencia que rigen la actuación de directivos y empleados. El Código contiene entre otras, medidas para prevenir y erradicar la corrupción y el soborno (incluyendo pautas para la igualdad de trato y oportunidades, competencia leal, prevención del conflicto de intereses o del uso de información privilegiada) y medidas de diligencia debida en derechos humanos, referentes a trabajo forzoso o infantil, libertad de asociación o negociación, entre otros.

Correos adaptó así sus procedimientos a las nuevas exigencias normativas, atendiendo las recomendaciones del Tribunal de Cuentas respecto a la implantación de modelos de prevención de delitos y de comportamientos contrarios a la ética. Igualmente, se impartió formación a todos los profesionales del Grupo en materia de cumplimiento normativo y penal.

El Grupo cuenta además con un **Comité de cumplimiento**, órgano colegiado cuya principal función es evaluar los asuntos relativos a esta materia, así como informar, con periodicidad semestral, al Consejo de Administración de Correos sobre los dictámenes que emite, a través de la Comisión de Auditoría y Control.



El Comité cuenta con un canal de comunicación y denuncia, para facilitar la observancia de los objetivos del Código general de conducta. En 2021 el Comité de Cumplimiento recibió y analizó 101 comunicaciones, 42 consultas y 5 denuncias sobre posibles incompatibilidades con la normativa interna o

externa, procediendo, en cada caso, según lo establecido en su reglamento de funcionamiento.

Desde 2019 Correos participa además en el grupo de trabajo de compliance del Grupo SEPI, cuya finalidad es compartir mejores prácticas en prevención penal entre las distintas empresas que lo integran, a través de la formación y el debate.

Además de las **acciones formativas sobre cumplimiento y compromiso ético** realizadas para los profesionales del Grupo antes mencionadas, Correos Express proporciona formación específica sobre estas materias a todas sus nuevas incorporaciones y realiza cursos periódicos sobre protección de datos, gestión de la privacidad o prevención de prácticas anticompetitivas.

Durante 2021 el Grupo Correos no afrontó ninguna denuncia por casos relacionados con la corrupción.

La aplicación de los procedimientos de auditoría interna



GRI 102-15, 102-16, 102-17, 102-30, 103-2, 205-2

A través de la función de auditoría interna, el Grupo Correos verifica el cumplimiento de los principios de integridad y buen gobierno en la actividad ordinaria y la gestión empresarial, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas contrarias a la ética empresarial, como la corrupción o el soborno.

El plan anual de auditoría interna del Grupo Correos, aprobado por SEPI y de cuyo resultado se le informa periódicamente, además de reportar a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Correos y al equipo directivo, contempló la **realización de 12 auditorías operativas, contables y de cumplimiento**.

Para el Grupo Correos, se analizaron los procesos de selección de personal, la gestión de riesgos corporativos, las operaciones vinculadas internacionales y la supervisión de participaciones minoritarias en sociedades. En el ámbito de Correos, se auditaron la contratación de bienes y servicios, la ejecución de contratos tecnológicos, la gestión de tesorería y financiación ajena, así como la promoción interna de funcionarios y los concursos internos de traslados de personal. En Correos Express se supervisó el plan de acción para la implantación de las recomendaciones de la Intervención General del Estado, así como la gestión de gastos de personal en su filial Correos Express Portugal. Por último, durante el año se implantaron 27 recomendaciones de mejora del plan anual, así como de años anteriores.

Asimismo, se efectuaron **615 auditorías de verificación de procesos, realizadas en el marco de las normas UNE: EN ISO 9001 y 14001**, además de **287 auditorías específicas financieras y de reparto**, centradas en la revisión de aquellas operaciones que pudieran conllevar riesgos de incumplimiento o de irregularidades.

Como parte de las actuaciones de control interno, se realizaron 288 investigaciones e informaciones específicas sobre posibles actuaciones irregulares de empleados o empleadas, de las que 69 derivaron en propuesta de sanción. Igualmente, se llevó a cabo un análisis de anomalías en el uso de las tarjetas de carburante de vehículos de Correos.

Control del sector público

Las empresas del Grupo están sujetas al control de la IGAE y del Tribunal de Cuentas. Sus cuentas anuales auditadas (consolidadas e individuales) están disponibles en el Registro de cuentas públicas de la IGAE, al que se puede acceder a través del [Portal](#)

de [Transparencia](#) de la Administración General del Estado.

En 2021 **el Tribunal de Cuentas realizó una fiscalización de los contratos de limpieza** en el sector público empresarial, que incluía a Correos, identificando áreas de mejora que han sido incorporadas a los nuevos pliegos licitados. El informe está publicado en la página web del Tribunal y en la de Correos.

El Grupo Correos está, además, sometido al control público a través de los mecanismos de supervisión aplicables a su accionista único (más información en la [web](#) e informe anual del Grupo SEPI).

Prevención del blanqueo de capitales

Respecto a las obligaciones derivadas de la Ley 10/2010 y su Reglamento¹⁸, Correos dispone de un manual de prevención del blanqueo de capitales interno. Asimismo, **audita interna y externamente, con periodicidad anual, el área de prevención de blanqueo de capitales** y realiza controles sistemáticos y continuos sobre la aplicación de las medidas de diligencia debida en las oficinas, donde se focaliza el mayor riesgo, por gestionar diariamente operaciones financieras.

En 2021 se impartió formación en esta materia a cerca de 6.800 personas, con más de 12.400 horas lectivas.

18. Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Responsabilidad de los procedimientos de contratación

GRI 102-9, 102-12, 102-16, 102-17, 103-2, 203-2, 204-1, 205-2, 308-1, 408-1, 409-1

La actividad contractual del Grupo Correos está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, garantizando el cumplimiento de la normativa de contratación aplicable:

- La Directiva 2014/24/UE¹⁹
- La Directiva 2014/25/UE²⁰
- La Ley 9/2017²¹.
- La Ley 31/2007²².
- La Ley 33/2003²³
- El Real Decreto-Ley 3/2020²⁴.
- El Real Decreto-Ley 14/2019²⁵.

19. Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE.

20. Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

21. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que entró en vigor el 9 de marzo de 2018.

22. Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

23. Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

24. Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

25. Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

- El Real Decreto 716/2019²⁶.
- El Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero ²⁷
- El Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre²⁸
- La Orden HFP/1499/2021²⁹
- Las Instrucciones internas de contratación del Grupo Correos, revisadas en 2018 para su adaptación a la nueva normativa de contratación en el sector público.
- Las Normas de contratación patrimonial del Grupo Correos.

El Grupo publicita las licitaciones y adjudicaciones de sus contratos, en función de su cuantía, en sus [Perfiles 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. Periódicamente remite además información al Tribunal de Cuentas y al Registro de Contratos del Sector Público.

26. Real Decreto 716/2019, de 5 de diciembre, por el que se modifican el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, y el Real Decreto 700/1988, de 1 de julio, sobre expedientes administrativos de responsabilidad contable derivados de las infracciones previstas en el título VII de la Ley General Presupuestaria.

27. Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

28. Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

29. Orden HFP/1499/2021, de 28 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2022.



El **Comité de Inversiones y Contratación** es el órgano que informa, aprueba y eleva, en su caso, al Consejo de Administración, las contrataciones previstas en las Instrucciones internas de contratación.

En 2021 Correos **amplió el uso de los sistemas de adquisición dinámicos** (SDA) como herramienta de contratación, adjudicando más de 700 contratos específicos. La utilización de esta modalidad de compra permitió aumentar la concurrencia, simplificar los procedimientos y agilizar la formalización de los contratos a partir de la identificación de la necesidad. Paralelamente se incorporó la homologación de proveedores como mecanismo de contratación, complementario a los acuerdos marco y los sistemas de adquisición dinámicos.

Asimismo, se implantó un **nuevo procedimiento para la gestión de las penalizaciones** en las contrataciones centralizadas, con el fin de mejorar la calidad de su ejecución, que se prevé que esté disponible en la plataforma interna de licitación electrónica a partir del primer trimestre de 2022.

Tras llevar a cabo un exitoso programa piloto para la **aplicación de la Inteligencia Artificial** a la supervisión de las distintas fases de la licitación, el pasado año se desarrolló un proyecto para la automatización de las licitaciones relativas al sistema dinámico de adquisición de servicios de transporte, que afectan a más de 700 expedientes. Como resultado, se mejoraron los tiempos medios de gestión y la tasa de licitadores por adjudicación. Con este programa, Correos se convierte en un referente de la automatización y aplicación de la Inteligencia Artificial a los procesos de contratación del sector público.

Buenas prácticas en la cadena de suministro

El Grupo Correos contribuye a la economía española contratando a un **99% de proveedores nacionales**. Los participantes en los procedimientos contratación deben garantizar la observancia de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Por su ámbito geográfico y naturaleza de su actividad, el Grupo Correos considera que ninguno de sus proveedores principales presenta un riesgo significativo de incumplir los principios del Pacto Mundial.

Asimismo, **todos los pliegos incorporan cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales o de igualdad de género**. Estas consideraciones son incluidas en forma de condiciones especiales de ejecución de obligado cumplimiento para todos los licitadores o como criterios de valoración de ofertas, conforme a la Ley 9/2017. La observancia de estos criterios fue evaluada en la totalidad de los expedientes de contratación.

En todos los casos, **los adjudicatarios deben además conocer y aceptar** los principios contenidos en **el Código general de conducta**.

Debido a las dimensiones y heterogeneidad de las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo, éstas colaboran con un amplio número de proveedores de diversos sectores, en todas las fases de la cadena de suministro.

Así, Correos adjudicó contratos en 2021 por un importe neto de 544,5 millones de euros, que fueron ejecutados por 6.774 proveedores (289 de inversión y 6.485 de gasto).

A su vez, las filiales realizaron adjudicaciones por valor de 330,9 millones de euros. Correos Express contrató con 1.973

proveedores y Correos Express Portugal con otros 576, la mayor parte de transporte; Correos Nexea, con 137 suministradores de papel, sobres y servicios de mantenimiento de equipos; y Correos Telecom, con 127 empresas de servicios de operación y mantenimiento de activos de telecomunicaciones o de suministro de equipamiento.

Respeto de los derechos humanos

Desde 2002 Correos es una **empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, comprometiéndose a adoptar y promover los diez Principios que dicho Pacto establece, incluyendo lo relativo al respeto de los derechos humanos, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación o la libertad de asociación y negociación colectiva. Este conjunto de valores ha sido asumido por la compañía como parte integral de la estrategia empresarial.

Igualmente, el “Programa de prevención de riesgos penales” recoge la obligación de respetar escrupulosamente los derechos fundamentales y libertades públicas. Durante el ejercicio no se constató ningún tipo de vulneración en materia de derechos humanos en las empresas del Grupo Correos.

La seguridad operativa y de nuestros clientes



GRI 203-2

Correos dispone de un **centro operativo de seguridad**, que recibe señales y/o imágenes de los elementos de seguridad instalados en oficinas y centros de todo el territorio nacional, contribuyendo eficazmente a la seguridad de las personas (clientes y empleados) y de los bienes. Asimismo, efectúa

regularmente controles mediante escáneres de aquellos envíos de correspondencia sujetos a inspección.

Correos, tras tener conocimiento de las cartas con amenazas recibidas por diferentes autoridades, inició inmediatamente una investigación interna y se reunió con las organizaciones sindicales para informarles de las actuaciones desarrolladas para esclarecer los hechos, colaborando en todo momento en la investigación desarrollada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Asimismo, se reforzaron todos los escáneres de la compañía, con mayor presencia de vigilantes de seguridad, para **proteger la seguridad de todas las empleadas y empleados**. En 2021 se adquirieron 20 escáneres de envíos para la inspección de correspondencia, así como cámaras de videovigilancia para 743 oficinas.

La compañía mantiene una permanente colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado –por ejemplo, a través de la Red Azul del Cuerpo Nacional de Policía, el portal Cooperar de la Guardia Civil o la *Xarxa de Col·laboració de los Mossos d'Esquadra*—, así como con órganos judiciales para el ejercicio de sus funciones. Igualmente participa en ámbitos como los grupos de seguridad postal de la Unión Postal Universal y UPAEP.

Por otra parte, la compañía está **acreditada en 6 de sus centros operativos** para admitir, gestionar y transportar de forma segura como correo aéreo determinadas **mercancías peligrosas**, en los términos previstos en la Orden FOM/456/2014.

Por su parte, Correos Express posee la **Certificación de Operador Económico Autorizado de Simplificación Aduanera** (OEAC), que tiene como objetivo garantizar la fiabilidad y la seguridad de los movimientos de mercancías en la importación y exportación.

La protección de la privacidad

En cumplimiento de la normativa, el Grupo Correos dispone de un área de protección de datos, cuya función es gestionar y asesorar a las empresas del Grupo en este ámbito, participando en las fases iniciales de la definición y revisión de políticas corporativas, contratos o productos y servicios, con el fin de **aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias** en el tratamiento. Asimismo, evalúa los riesgos inherentes a las empresas del Grupo y/o sus proveedores, atendiendo las posibles reclamaciones y el ejercicio de los derechos de los interesados en esta materia.

Durante 2021 se actualizó el Registro de actividades del tratamiento del Grupo, se gestionaron 41 brechas de seguridad (36 correspondientes a Correos, 4 a Correos Express y 1 a Correos Nexea) y se atendieron 10 reclamaciones tramitadas a través de la Agencia Española de Protección de Datos, relativas a Correos y Correos Express, de acuerdo a sus protocolos de actuación.

Con el fin de asegurar el adecuado tratamiento de la información en cada actividad empresarial, se elaboraron e impartieron **contenidos formativos en protección de datos personales adaptados a los diferentes perfiles profesionales**, atendiendo a las necesidades específicas de cada puesto.

Ciberseguridad

La política de seguridad de la información de la compañía prioriza su óptima integración con los procesos empresariales, para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad mientras se evitan posibles riesgos para los clientes.

Correos dispone de un **Comité de seguridad de la información**, encargado de garantizar la adecuada gestión de riesgos y procedimientos necesarios para preservar la información, los sistemas que la soportan y los procesos que la tratan.

En un contexto de trabajo remoto y de aumento de las ciberamenazas, durante 2021 la actividad en materia de ciberseguridad se centró en la mejora de los procesos de seguridad analítica, para la detección de *software* malicioso, así como en la **implantación de los mecanismos más robustos de identificación y autenticación**, para posibilitar el acceso seguro a los sistemas de información desde ubicaciones distintas al centro de trabajo habitual. También se activó una política de caducidad de contraseñas para los dispositivos informáticos (PDA) que emplean los profesionales de reparto y se estableció un centro de operaciones de seguridad, disponible las 24 horas, para la respuesta a eventuales incidentes.

Adicionalmente, se reforzaron los **planes de formación interna**, comunicación mediante boletines y charlas de concienciación **sobre ciberseguridad**, para la identificación temprana de amenazas y la reducción del riesgo por parte de los trabajadores y trabajadoras. Como parte de estos programas, se creó un “concurso de seguridad” para toda la plantilla, que facilitó la adquisición de conceptos de seguridad de forma lúdica, o se realizaron ejercicios de phishing ético, para medir el nivel de concienciación de los usuarios en un escenario simulado de un ciberincidente.

Asimismo, se renovaron las alertas de seguridad y se diseñaron materiales para el canal comercial, con el objetivo de visibilizar el valor que aporta la ciberseguridad a nuestros clientes.



El pasado ejercicio Correos renovó la certificación [UNE-ISO/IEC 27001:2013](#) para los sistemas de información que dan soporte a los procesos operativos de las páginas web [www.correos.es](#) y [www.correos.com](#) y a los servicios de contratación de burofax *online* y carta certificada digital. Correos Nexea cuenta, a su vez, con las certificaciones [UNE-ISO/IEC 27001:2014](#) de sus sistemas de información e [ISO/IEC 27701:2019](#) del sistema de gestión de la privacidad de la información, que dan soporte a las soluciones personalizadas de gestión documental para la comunicación masiva de las empresas con sus clientes.

Principales asociaciones y organismos en los que participa el Grupo Correos

GRI 102-12, 102-13

El pasado ejercicio las empresas del Grupo Correos formaban parte de las siguientes asociaciones u organismos:

Empresariales

- A-Digital (Asociación Española de Economía Digital)
- AEA (Asociación Española de Anunciantes)
- AECOC (Asociación de Fabricantes y Distribuidores)
- AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes).
- AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral)
- Ametic (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales)
- ANTRAM (Associação Nacional de Transportadores Públicos Rodoviários de Mercadorias)
- APOE (Associação Portuguesa de Operadores Expresso)
- @asLAN (asociación de empresas del sector TIC)
- Asociación de Marketing de España
- AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) (Correos formaba parte de la Junta Directiva)
- AUTOCONTROL
- CEUSS (Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios) (Correos ostentaba la Secretaría General).
- Foro de Marcas Renombradas Españolas
- Fundación Consejo España China
- PRL Innovación
- Silicon Alley Madrid (asociación de empresas del sector TIC)
- SMART CITY CLUSTER
- UNE (Asociación Española de Normalización)
- UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte)



Sostenibilidad y buen gobierno

- AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico)
- Forética
- Fundación SERES. Sociedad y Empresa Responsable
- GECV (Grupo Español para el Crecimiento Verde)
- Instituto de Auditores Internos de España
- "Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género", de la Delegación del Gobierno para la Violencia de género
- Red Española del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas
- Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI)
- PostEurop. Correos presidía el Comité de Asuntos Europeos y su Grupo de Trabajo de Protección de Datos.
- PuMed (Unión Postal del Mediterráneo). Correos pertenecía a su Comité de Dirección.
- UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copresidía los Grupos de Trabajo de Servicios Financieros/Digital, de Sostenibilidad y sobre el Avance Electrónico de Datos (EAD). Además, España formaba parte del Comité de Gestión como vicepresidente.
- UPU (Unión Postal Universal). Correos pertenecía al Consejo de Explotación Postal, ostentando la copresidencia del Grupo de Cumplimiento.

Organismos y alianzas internacionales

- IPC (International Post Corporation). Organismo internacional que engloba a los 25 operadores postales de mayor relevancia.
- Kahala Post Group. Alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá.



Marcos de reporte e indicadores

Los contenidos e indicadores incluidos en este Estado de información no financiera han sido elaborados conforme a los requerimientos de la Ley 11/2018³⁰, utilizando como referencia los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad del [Global Reporting Initiative](#) (GRI), en su versión de 2020. Este modelo facilita la plasmación de la triple perspectiva económica, social y ambiental del desempeño del Grupo.

En la elaboración de este informe se han seguido además las directrices del “Marco Conceptual para la preparación del informe Integrado” de [International Integrated Reporting Council](#) (ahora integrado en The Value Reporting Foundation). De este modo se pretende ofrecer a los grupos de interés una visión transversal y relevante del modelo de negocio y los mecanismos de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Desde 2002 Correos es además una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo el compromiso de respetar y promover sus diez principios en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. La compañía elabora anualmente su informe de progreso, que posee la distinción de nivel avanzado, y que puede consultarse en las páginas de [Global Compact](#), de la [Red Española del Pacto Mundial](#) y de [Correos](#).

30. Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Asimismo, el Grupo Correos ha alineado sus políticas con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#) y reporta sus compromisos y aportaciones a la consecución de la Agenda 2030.

Este Estado de información no financiera presenta, con carácter general, la información e indicadores cuantitativos más relevantes del Grupo Correos. No obstante, en el caso de los contenidos referidos a cuestiones laborales, medioambientales y sociales los contenidos se presentan desglosados por las distintas empresas que integran el Grupo, por la distinta naturaleza, dimensiones y actividad de cada compañía.



Indicadores empleados en el Estado de información no financiera

	Página	Indicador	Verificación externa
Entorno empresarial	1	GRI 102-4, GRI 102-6	✓
Organización y estructura	68	GRI 102-5, GRI 102-18	✓
Mercados en los que opera	1	GRI 102-4, GRI 102-6	✓
Objetivos y estrategias	5	GRI 102-15	✓
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	5	GRI 102-15	✓
Políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control , incluyendo qué medidas se han adoptado.	7, 11, 46, 73, 74, 75, 77	GRI 103-2	✓
Resultados de esas políticas: indicadores clave de resultados no financieros que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia.	9, 36-45, 66-67, 77	GRI 200, GRI 300, GRI 400	✓
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	56	GRI 102-9, GRI 102-15, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3 ODS 13	✓
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos (procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia).	7, 56, 74, 75, 77, 78	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11, GRI 102-30, GRI 205-2, GRI 308-2	✓
Información sobre los impactos que se hayan detectado, desglosados, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	5, 11,	GRI 103-1, GRI 102-11, GRI 102-15	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
MEDIOAMBIENTE			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	56	GRI 102-11, GRI 102-15, GRI 103-1, GRI 308-2	✓
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	56	-	✓
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	67	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial ODS 13	✓
La aplicación del principio de precaución	56	GRI 102-11	✓
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	67	Principios 7, 8, 9 Pacto Mundial ODS 13	✓
Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	59-63	GRI 305-5, GRI 305-7 ODS 3, 7, 11, 12, 13	✓
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	63-65	GRI 301-1, GRI 306-2 ODS 12	✓
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía , medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	56, 61-64, 67	GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 303-5 ODS 7, 11, 12	✓
Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	56, 58	GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 305-7 ODS 3, 7, 11, 12, 13	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	64-65	GRI 304-3 ODS 12, 13, 15, 17	✓
SOCIAL			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	36	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 405-1 ODS 5, 8, 10	✓
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	36-45	GRI 102-8 ODS 5, 8, 10	✓
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	40	-	✓
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	41-43	GRI 405-2 ODS 5, 8, 10	✓
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	41-43	GRI 405-2 ODS 5, 8, 10	✓
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones	70, 72	GRI 102-35	✓
Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	30	GRI 401-2 ODS 8	✓
Implantación de políticas de desconexión laboral	17	-	✓
Empleados con discapacidad	29	GRI 405-1 ODS 8, 10	✓
Organización del tiempo de trabajo	16	GRI 402-1	✓
Número de horas de absentismo	44	GRI 403-9 ODS 3, 8	✓
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	26-27, 44	GRI 401-2, GRI 401-3 ODS 5, 8, 10	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	30-35	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1 GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6 ODS 3, 8	✓
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	44, 45	GRI 403-9, GRI 403-10 ODS 3, 8	✓
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	15	Principio 3 Pacto Mundial GRI 402-1, GRI 403-4 ODS 8	✓
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	16	GRI 102-41	✓
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	15	GRI 403-4, ODS 3, 8	✓
Políticas de formación implementadas	21-25	GRI 403-5, GRI 404-1 ODS 3, 8	✓
Horas de formación por categorías profesionales	44	GRI 404-1 ODS 5, 8	✓
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	54	GRI 103-2, GRI 405-1 ODS 8, 10	✓
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	25-29	GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2 ODS 5, 8, 10	✓
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	26	Principio 6 Pacto Mundial ODS 5	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
Medidas adoptadas para promover el empleo	12, 13, 14	-	✓
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	26	Principio 6 Pacto Mundial	✓
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	29, 54	GRI 103-2, GRI 405-1 ODS 8, 10	✓
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	27-29	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1 ODS 5, 8, 10	✓
DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	73, 77	Principios 1, 2 Pacto Mundial GRI 102-16, GRI 408-1, GRI 409-1 ODS 16	✓
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	15-16, 73, 77	Principio 3 Pacto Mundial GRI 102-16, GRI 102-41 ODS 8	✓
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	26, 27, 73, 77	Principio 6 Pacto Mundial GRI 103-2, GRI 405-2 ODS 5, 8, 10	✓
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	73, 77	Principio 4 Pacto Mundial GRI 409-1 ODS 8, 16, 17	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
La abolición efectiva del trabajo infantil	73, 77	Principio 5 Pacto Mundial GRI 408-1 ODS 8, 16, 17	✓
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	69, 73, 74, 77	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 102-25, GRI 205-2 ODS 16	✓
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	75	GRI 102-16, GRI 102-17 ODS 16	✓
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	53	GRI 102-12, GRI 102-13 ODS 17	✓
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	14, 77	GRI 102-9, GRI 203-2, GRI 204-1, GRI 413-1 ODS 8, 16	✓
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	12, 15, 48, 49, 51, 52	GRI 102-9, GRI 203-2, GRI 413-1 ODS 8, 11, 16, 17	✓
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	51	GRI 102-43	✓
Acciones de asociación o patrocinio	55, 79	GRI 102-12, GRI 102-13 ODS 17	✓
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	77	GRI 308-1 ODS 5, 13	✓
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	77	GRI 308-1 ODS 5, 13	✓
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	74-75	GRI 102-30 ODS 16	✓

	Página	Indicador	Verificación externa
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	56, 60, 77	GRI 305-5, GRI 305-7, ODS 3, 11, 12, 13	✓
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8-9	-	✓
Beneficios obtenidos país por país	7	GRI 201-1, ODS 8, 9	✓
Impuestos sobre beneficios pagados	7	GRI 201-1 ODS 8, 9	✓
Subvenciones públicas recibidas	7	GRI 201-4	✓

Informe de verificación del Estado de información no financiera

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA DE SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2021

A los accionistas de Sociedad Estatal de Correos y Telegrafos S.A., S.M.E.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Sociedad Estatal de Correos y Telegrafos S.A., S.M.E. y sociedades dependientes (en adelante, “el Grupo Correos”) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información contenida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Correos, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Sociedad Estatal de Correos y Telegrafos S.A., S.M.E. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Indicadores empleados en el Estado de información no financiera” del EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Sociedad Estatal de Correos y Telegrafos S.A., S.M.E. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Hemos aplicado la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantenemos, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo Correos, que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Correos para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo Correos y descrito al inicio del EINF adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo Correos correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Indicadores empleados en el Estado de información no financiera” del EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



Sergio Salcines Gasquet

29 de marzo de 2022

Indicadores de emisiones atmosféricas

GRI 305-1, 305-2, 305-3

	Correos ¹		Correos Express ¹		Correos Express Portugal ²		Correos Nexea ³		Correos Telecom ⁴	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO2)										
Directas (Alcance 1)	37.887	36.612	12	8	ND	ND	ND	120	26	22
Indirectas (Alcance 2)	979	836	11	81	ND	ND	ND	ND	NA	NA
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	121.932	111.913	37.565	35.283	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Emisiones de CO ₂ por envío (g CO ₂ /envío)	ND	20	413	554	ND	ND	NA	NA	NA	NA

Las emisiones de CO2 son calculadas mediante GHG Protocol y verificadas según la normativa UNE-EN ISO 14064-1:2012 “Gases de efecto invernadero”.

- Aunque las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express, al no contar con flota propia, se realiza su medición como parte del cálculo de la huella de carbono.
- Las emisiones generadas por vehículos no constituyen un aspecto material para Correos Express Portugal, al no contar con flota propia.
- Las emisiones de gases de efecto invernadero no constituyen un impacto relevante de Correos Nexea.
- Correos Telecom no genera emisiones propias de alcance 2 al compartir sus edificios con la matriz Correos.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
--------------	-----------	----------	---------	----------------------	-------------------------	------------------------------------

GRI 102: Contenidos generales

1.Perfil de la compañía

102-1	Nombre de la compañía	Las empresas del Grupo Correos	-	✓	-	-
102-2	Principales marcas, productos y servicios	Oferta comercial. Integración de la comunicación física y digital. Oficinas multiservicio para la ciudadanía. Servicios de paquetería para cada necesidad. Impulso del comercio electrónico. Nuevos negocios logísticos. Servicios de telecomunicaciones.	-		-	-
102-3	Ubicación de la sede central	Página 3	-		-	-
102-4	Países en los que opera la compañía	Las empresas del Grupo Correos. Entorno empresarial. Presencia territorial del Grupo Correos. Memoria de las cuentas consolidadas	-	✓	-	-
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	Estructura y organización del Grupo Correos.	-	✓	-	-
102-6	Principales mercados	Las empresas del Grupo Correos. Entorno empresarial. Integración de la comunicación física y digital. Servicios de paquetería para cada necesidad. Impulso del comercio electrónico. Nuevos negocios logísticos. Servicios de telecomunicaciones.	-	✓	-	-
102-7	Tamaño de la organización	Principales cifras e impactos. Indicadores laborales.	-	✓	-	-
102-8	Empleo	Indicadores laborales.	-	✓	6	5, 8, 10
102-9	Cadena de suministro	Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	-	16

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio	-	-	✓	-	-
102-11	Principio de precaución medioambiental	Tendencias futuras. Gestión de riesgos. Gestión sostenible.	-	✓	7, 8	-
102-12	Principios e iniciativas externas suscritas	Gestión diversa e inclusiva. Gestión sostenible. Compromiso con la comunidad. Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	-	17
102-13	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía	Principales asociaciones y organismos en los que participa el Grupo Correos.	-	✓	-	17
2. Estrategia						
102-14	Declaración del Presidente	Mensaje del Presidente	-		-	-
102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	Objetivos, estrategia y tendencias futuras. Gestión de riesgos. Equipo humano. Gestión sostenible. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	✓	1, 2, 10	-
3. Ética e integridad						
102-16	Valores, principios y normas éticas	Marco legal de las actividades del Grupo Correos. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna. Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	1, 2, 10	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento sobre ética	Marco legal de las actividades del Grupo Correos. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna. Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	1, 2, 10	16

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
4. Gobierno						
102-18	Estructura de gobierno	Estructura y organización del Grupo Correos. Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	✓	-	-
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	✓	-	-
102-25	Conflictos de intereses	Órganos sociales de Correos. Memoria de las cuentas consolidadas	-	✓	10	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos. Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos. Marco legal de las actividades del Grupo Correos. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	✓	10	16
102-35	Políticas de remuneración	Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos. Retribuciones del Consejo de Administración y Comité de Dirección.	-	✓	-	-
5. Participación de los grupos de interés						
102-40	Grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Generación de empleo de calidad.	-	✓	3	8
102-42	Proceso para determinar grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-43	Participación de los grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
6. Metodología del informe						
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	Memoria de las cuentas consolidadas.	-		-	-
102-46	Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-47	Aspectos materiales identificados	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-48	Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores	-	-		-	-
102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura	-	-		-	-
102-50	Periodo objeto del informe	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-51	Fecha del último informe	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-52	Ciclo de presentación	Materialidad y contribución a los ODS	-		-	-
102-53	Punto de contacto	Página 3	-		-	-
102-54	Opción «de conformidad» elegida	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	-		-	-
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	-		-	-
102-56	Verificación externa del informe	Verificación externa del estado de información no financiera	-	✓	-	-

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
201: Desempeño económico						
GRI 103: Enfoque de gestión		Valor económico generado y distribuido. Memoria de las cuentas consolidadas.				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido.	-	✓	-	8, 9
201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Valor económico generado y distribuido.	-	✓	-	-
203: Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano. Modelo de alineación con los ODS. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Generación de empleo de calidad. Negocio e innovación social. Compromiso con la comunidad. Responsabilidad de los procedimientos de contratación. La seguridad operativa y de nuestros clientes. Oficinas multiservicio para la ciudadanía. Servicios de paquetería para cada necesidad. Impulso del comercio electrónico. Innovación.	-		1, 2, 6, 10	8, 9, 10, 11
204: Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	-	8, 12
205: Lucha contra la corrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
205-2	Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	Marco legal de las actividades del Grupo Correos. Responsabilidad de los procedimientos de contratación. La aplicación de los procedimientos de auditoría interna.	-	✓	10	16
301: Materiales						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS.				
301-1	Materiales utilizados	Gestión sostenible. Cambio climático. Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	12

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
302: Energía						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS				
302-1	Consumo energético interno	Cambio climático. Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	7, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	Gestión sostenible. Movilidad sostenible. Cambio climático. Indicadores medioambientales. Configuración del nuevo centro logístico internacional Rampa 7. Redes de transporte más flexibles y sostenibles.	-	✓	7, 8, 9	7, 11, 12, 13
303: Agua						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS				
303-5	Consumo de agua	Cambio climático. Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	12
304: Biodiversidad						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS				
304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados	Circularidad.	-	✓	7, 8	13, 15, 17
305: Emisiones						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	3, 11, 12, 13
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	3, 11, 12, 13
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	3, 11, 12, 13
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión sostenible. Movilidad sostenible.	-	✓	7, 8, 9	3, 11, 12, 13
305-7	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	Indicadores medioambientales.	-	✓	7, 8	3, 11, 12, 13

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
308: Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 103: Enfoque de gestión		Modelo de alineación con los ODS. Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los	Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	7, 8	13
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión sostenible.	-	✓	7, 8	3, 11, 13
401: Empleo						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
401-2	Prestaciones sociales para los empleados	Gestión diversa e inclusiva. Indicadores laborales.	-	✓	6	3, 5, 8, 10
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Gestión diversa e inclusiva. Indicadores laborales.	-	✓	6	3, 5, 8, 10
402: Relaciones trabajador-empresa						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Generación de empleo de calidad.	-	✓	3	-
403: Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	✓	1, 2	3, 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	✓	1, 2	3, 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Generación de empleo de calidad.	-	✓	3	3, 8

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	✓	1, 2	3, 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Entorno de trabajo seguro y saludable.	-	✓	1, 2	3, 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	Indicadores laborales.	-	✓	-	3, 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Indicadores laborales.	-	✓	-	3, 8
404: Formación y educación						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Formación para los nuevos retos estratégicos. Indicadores laborales.	-	✓	6	4, 5, 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño	Apoyo al talento y desarrollo profesional.	-	✓	6	5, 8
405: Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión		Equipo humano.				
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	Apoyo al talento y desarrollo profesional. Gestión diversa e inclusiva. Indicadores laborales. Compromiso con la comunidad. Órganos sociales de Correos. Órganos sociales de las filiales del Grupo Correos.	-	✓	6	5, 8, 10
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente	Gestión diversa e inclusiva. Indicadores laborales.	-	✓	6	5, 8, 10
408: Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil	Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	1, 2, 5	8, 16, 17

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Omisión	Verificación externa	Principio Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
409: Trabajo forzoso						
GRI 103: Enfoque de gestión		Gobierno corporativo y cumplimiento ético.				
409-1	Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	Responsabilidad de los procedimientos de contratación.	-	✓	1, 2, 4	8, 16, 17
413: Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de gestión		Contribución social del Grupo Correos.				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generación de empleo de calidad. Negocio e innovación social. Compromiso con la comunidad. Innovación.	-	✓	-	11, 17



Cadena de valor y negocios



Modelo de negocio



➤ Tendencias futuras



Activos

- Infraestructuras físicas y digitales
- Excelencia y vocación social
- Innovación
- Una plantilla de más de 50.000 efectivos
- Cercanía y confianza



Creación de valor

- Servicio público
- Satisfacción del cliente
- Empleo de calidad, diverso e inclusivo
- Sostenibilidad
- Cumplimiento ético

Aportación de futuro



➤ Expectativas de los grupos de interés



Innovación y nuevas tecnologías



Satisfacción del cliente y adaptación a sus necesidades



Diversificación



Sostenibilidad empresarial



Transparencia y buen gobierno

Presencia territorial del Grupo Correos

GRI 102-4

Presencia internacional

Oficinas de cambio extraterritorial en Europa y América

Empresas compartidas en China



Oferta comercial

GRI 102-2



Gestión global

- Logística inversa
- Asesoramiento internacional
- Red y experiencia internacionales
- Tramitación aduanera
- Cambio de divisas a domicilio



Soluciones de comunicación

- Correspondencia y productos registrados
- Burofax
- Filatelia
- Buzón de vacaciones y apartados postales
- Notificaciones



Visibilidad y efectividad comercial

- Soluciones integrales de marketing directo
- Correos Sampling



Oferta para el comercio electrónico

- Correos Market
- Soluciones de e-commerce
- Tienda online de Correos
- Correos Modify



Fiabilidad y accesibilidad de las comunicaciones

- Buzón digital
- Burofax y telegrama online
- Autoridad de sellado de tiempo
- Plataforma de comunicación Nexo
- Servicios de telecomunicaciones



Servicios en las oficinas

- Embalajes prepagados y Línea Bosques
- Envío de dinero
- Correos Cash
- Cajeros automáticos
- Pago de recibos e impuestos
- ORVE
- Comercialización de servicios básicos de otras compañías
- Venta de billetes de tren, viajes y espectáculos
- Distintivos medioambientales y trámites con la D.G.T.
- Venta de productos solidarios



Múltiples opciones de envío de paquetería

- Paquetería nacional
- Paquetería internacional
- Paquetería urgente y servicios a medida para empresas
- Paq Maleta y Paq Bicicleta
- Portal de devoluciones y logística inversa
- Red Citypaq



Seguridad de los pagos

- Tarjeta Correos Prepagado
- Tarjeta Correos Regalo



Integración de la comunicación física y digital



GRI 102-2, 102-6



ODS 9, 11, 12

Correos es la compañía líder del mercado postal español y el operador designado para la prestación del servicio postal universal en todo el territorio. Con más de 300 años de experiencia, conectando diariamente a personas y atendiendo las necesidades de comunicación y negocio de empresas y particulares, es una de las compañías más reconocidas por la ciudadanía.

La oferta de soluciones físicas de comunicación de Correos comprende servicios de correspondencia, productos registrados y urgentes, distribución de libros y publicaciones y soluciones personalizadas de marketing directo. Estos servicios se complementan con soluciones digitales, como las cartas y tarjetas postales digitales, el burofax o el telegrama *online*, que pueden adquirirse a través de la web o de la *app* de la compañía. Adicionalmente, ofrece valores añadidos que combinan atributos físicos y digitales, como la Prueba de Entrega Electrónica o el valor declarado.



Oferta multicanal de Correos Nexea

En un contexto de creciente digitalización de la sociedad y de sustitución de las comunicaciones postales por nuevos canales electrónicos, el Grupo Correos persigue mantener su liderazgo en la distribución postal a todos los hogares y empresas y, al mismo tiempo, proporcionar **productos y servicios que respondan a las nuevas necesidades de multicanalidad, inmediatez y personalización** de los mensajes.

Así, Correos Nexea, la filial del Grupo especializada en la **gestión global del ciclo documental de las empresas**, ofrece un completo catálogo de soluciones, que incluye desde la consultoría, diseño, ingeniería y digitalización de documentos hasta la impresión, ensobrado, custodia o destrucción certificada.

A través de su **plataforma Nexo**, los clientes pueden integrar todas sus comunicaciones masivas físicas y digitales, así como interactuar, mediante diferentes canales y formatos, con múltiples usuarios, con total seguridad y trazabilidad. Nexo también facilita la centralización de los retornos de información asociados a cada uno de los envíos, pudiendo consultar en cualquier momento su estado y los valores añadidos, como la certificación de contenido, durante un plazo de hasta 10 años.



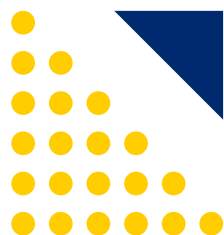
» Soluciones integrales para la gestión de comunicaciones masivas



El pasado ejercicio Correos y Correos Nexea avanzaron en la configuración de una **oferta comercial integrada de servicios documentales**, que comprende tanto el diseño y consultoría del documento, como la distribución postal y gestión de las devoluciones, con la mayor experiencia, fiabilidad y seguridad.

En 2021 los servicios más demandados por los clientes de Correos Nexea continuaron siendo la **impresión y ensobrado de comunicaciones**, así como el envío de burofaxes y correos electrónicos personalizados.

Correos Nexea abordó también el pasado año una **redefinición de su estructura operativa**, optimizando el uso de su centro ubicado en Coslada (Madrid) con nuevos *layouts* y trasladando a esta infraestructura las actividades que hasta entonces desarrollaba en sus instalaciones en Valdemoro (Madrid). Al mismo tiempo, avanzó en **la automatización y estandarización de sus procesos** administrativos y de tratamiento de documentos digitales.



Actividad filatélica

En 2021 el **servicio filatélico de Correos cumplió 75 años**, aniversario que fue conmemorado con la comercialización de una carpeta integrada por una muestra de los sellos más relevantes emitidos durante este periodo.

De igual modo, como parte de la serie “Efemérides”, se emitieron sellos dedicados al 40 aniversario de Protección Civil o a los 30 años de las Cumbres Iberoamericanas. La gama de **productos filatélicos y numismáticos ofertados durante el año** incluyó también las carpetas “Primeros sellos del siglo XX”, “Sellos en la II República”, “Los sellos en la Guerra Civil”, o los productos de sellos más monedas, como las carpetas dedicadas al “450 aniversario de la Batalla de Lepanto” y a “Emilia Pardo Bazán”. Coincidiendo con el lanzamiento de esta última, Correos y la Real Academia Española (RAE) realizaron un homenaje a algunas de las grandes figuras de la literatura españolas de los siglos XIX y XX con el evento **Cartas leídas**.



Uno de los productos con mayor demanda fue la credencial filatélica que representaba las principales **Rutas del Camino de Santiago**. Con motivo del Xacobeo 2021/2022 Correos se sumó a la celebración con la creación de un matasellos dedicado a la Puerta Santa, que se empleará en la oficina principal de Santiago de Compostela hasta el 31 de diciembre de 2022.

Asimismo, se editaron libros de sellos dedicados a las Catedrales de España o al 80 aniversario del Hipódromo de Madrid, además del ejemplar anual “Valores en el Tiempo”, a los que se sumó un nuevo producto de tarjetas enteropostales Tusello.

Como en años anteriores, Correos continuó apoyando el coleccionismo filatélico, con su participación en **ferias y**

exposiciones, como EXFILNA (en Lugo) o JUVENIA (en Oviedo), y con la convocatoria de la **VIII edición del Concurso Nacional de Diseño de Sellos**, Disello. Su temática en 2021 (“Un sello por los que nos cuidan”) invitaba a agradecer a las personas que cuidaron a la sociedad durante la pandemia por COVID-19. Las obras finalistas, que se plasmarán en sellos reales, fueron presentadas en Segovia y Valencia. La sanidad también estuvo presente en la exposición itinerante “Filatelia y Salud”.

Adicionalmente, Correos continuó emitiendo **sellos solidarios** dedicados el pasado año a ACNUR, al Alto Comisionado contra

la Pobreza Infantil y a la lucha contra el cáncer (en la figura del fallecido cantante Pau Dones), que incluía tecnología QR.

En esta última línea de **incorporar técnicas innovadoras a la impresión de los sellos**, el sello dedicado a los 80 años de RENFE empleó troqueles que imitaban una locomotora. Asimismo, se realizaron sellos **con fragancia a rosa, fabricados en cuero o en plata con policromía** y se emitió por primera vez un sello calcográfico, en homenaje al tatuaje.



Oficinas multiservicio para la ciudadanía

GRI 102-2, 203-2

La positiva valoración de la red de oficinas de Correos por parte de la ciudadanía pone de manifiesto su relevancia para **garantizar el acceso al servicio público** y su notable **contribución a la cohesión territorial y al desarrollo económico** de personas y empresas, **tanto en ámbitos urbanos como en zonas rurales**.

Extensión de la oferta de las oficinas a los entornos rurales

La red de oficinas cuenta con una oferta comercial especialmente adaptada a las necesidades de los entornos rurales. A fin de acercarla aún más a la ciudadanía, desde el pasado año los profesionales de reparto rural **ofrecen a domicilio**, sin necesidad de desplazamientos, **la mayor parte de los productos y servicios disponibles en las oficinas**, a través de sus dispositivos portátiles (PDA).



Las personas atendidas por los servicios rurales de Correos pueden acceder en su mismo domicilio a:



Productos postales

- Sobres prefranqueados
- Carta certificada estándar
- Sellos
- Paquetería en Tarita Plana (sobre y cajas)
- Sobres y embalajes
- Giros postales



Servicios al ciudadano

- Cobro de recibos y tributos
- Correos Cash
- Distintivos DGT y duplicado de permiso de circulación



Diversificación

- Billetes de tren y entradas
- Cambio de divisas
- Lotería

Para ello, en 2021 se renovaron **cerca de 22.000 terminales informáticos de movilidad (PDA) con nuevas prestaciones** que mejoraron los servicios de entrega. Estos dispositivos incluyeron también una innovación tecnológica pionera a nivel nacional,

que permite a los clientes el **pago de sus servicios con tarjeta bancaria o *smartphone* desde el propio dispositivo PDA** del profesional de distribución rural. Esta funcionalidad se extenderá a toda la red de reparto a partir de 2022.

Tras esta renovación, al cierre del ejercicio Correos contaba con 25.915 terminales de movilidad (PDA) para el desarrollo de sus operaciones de tratamiento o entrega.

Correos Cash y otros servicios financieros

Según un estudio del Banco de España¹, cerca de 1,3 millones de ciudadanos tienen dificultades para acceder a dinero en metálico. No obstante, la entidad destaca que, gracias a su capilaridad y

1. Banco de España (Agosto 2021). *Infraestructura del efectivo y vulnerabilidad en el acceso al efectivo en España*.

Contribución a la eliminación de la brecha financiera



- > Cerca de 8.300 puntos de atención
- > Amplitud horaria



Dinero en efectivo



Giros bancarios



Remesas

los acuerdos con diversos bancos, las oficinas de Correos pueden ser puntos de acceso complementarios para estos servicios de efectivo, **aportando soluciones a la exclusión financiera** de parte de la población.

Así, las oficinas permiten efectuar transacciones monetarias, **giros** (nacionales o internacionales) o envíos inmediatos de remesas. Adicionalmente, el servicio **Correos Cash** posibilita que cualquier persona pueda realizar operaciones financieras básicas, como el ingreso y retirada de efectivo, así como hacer llegar dinero a cualquier domicilio del país, a través de las empleadas y empleados de reparto.

Esta solución está disponible para los clientes de las seis entidades financieras adheridas (Banco Santander, Ibercaja, Evo Banco, Banco Mediolanum, Triodos Bank y Bancofar). La buena acogida que ha tenido Correos Cash desde su lanzamiento se manifiesta en que en 2021 **se superaron las 103.000 operaciones** de ingreso y retirada de efectivo, **un 185% más que el año anterior**.

CorreosCash

- >> Ingreso en efectivo
- >> Retirada de efectivo
- >> Gestión de cheques



Cajeros automáticos en pequeños municipios

La instalación de **cajeros automáticos en oficinas** es otra de las iniciativas desarrolladas por la compañía para paliar la carencia de servicios bancarios en los entornos rurales. El objetivo es que permitan a la ciudadanía acceder, no solo a la operativa de ingreso y retirada de efectivo, sino también al pago de tributos, recibos o autoliquidaciones ante la Administración.

En 2021 Correos instaló 129 cajeros, en localidades de menos de 3.000 habitantes y carentes de oficina bancaria, **repartidos por el 90% de las provincias españolas**.

La iniciativa se ampliará con el despliegue de nuevos cajeros durante los próximos cinco años, que se ubicarán bajo acuerdos con Diputaciones y Ayuntamientos.



Servicios para la Administración

Correos aspira a convertirse en el canal de conexión entre la Administración y la ciudadanía, suministrando una mayor variedad de servicios públicos y facilitando realizar numerosas gestiones a través de las oficinas.

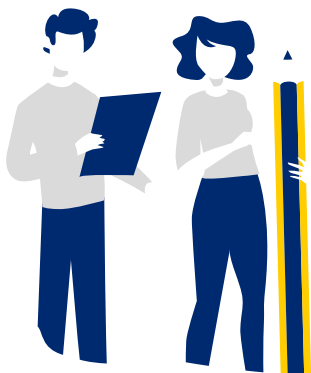
Con esa finalidad mantiene **más de 150 convenios con Administraciones, instituciones, organismos y empresas públicas**, incorporando en 2021 a las Agencias Tributarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía y de Castilla-La Mancha, de la Generalitat de Cataluña y Valenciana, de las Diputaciones Provinciales de Zaragoza, Soria, A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Almería y Ávila, de Suma Gestión Tributaria de la Diputación de Alicante, de los ayuntamientos de Málaga, Cuenca, Cartagena, Granada, Vigo o Alcalá de Henares o un acuerdo múltiple con la Comunidad Autónoma de Aragón, entre otros.

Facilidades para el pago de tributos

Estos acuerdos pretenden facilitar el acceso a servicios públicos básicos, especialmente en los núcleos con menor densidad demográfica. A través de ellos, la compañía gestiona **pagos de tributos y tasas autonómicas y municipales**, mediante Correos Pay, una solución con la que en 2021 se recaudaron cerca de 11 millones de euros para las distintas Administraciones.

Uno de los últimos convenios alcanzados en este ámbito es el efectuado con las Agencias Tributarias de Cataluña y Andalucía, para el abono del Impuesto de Transmisión Patrimonial de Vehículos. En el caso de Andalucía, además, los contribuyentes pueden realizar la solicitud y pago de certificados emitidos por la autoridad tributaria (de ingreso, deuda y patrimonio), así como de otras tasas autonómicas.

>> Servicios a la ciudadanía



- >> ORVE: Envío de documentos digitalizados a las Administraciones públicas
- >> Pago de tributos
- >> Venta de distintivos ambientales de la DGT
- >> Telefonía
- >> Servicios de luz y gas
- >> Certificados electrónicos para empresas

Ventanilla única para la Administración

Con el servicio de **Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)** los ciudadanos y ciudadanas pueden **enviar documentos digitalizados a los registros** de la Administración General del Estado, la Agencia Tributaria, las Comunidades Autónomas y más de 1.100 entidades locales adheridas. El pasado ejercicio se efectuaron cerca de 189.000 operaciones a través de ORVE, un 4% más que en 2020.

Adicionalmente, en las oficinas se facilita la obtención y renovación de **certificados electrónicos cualificados para empresas**, en colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Colaboración con la Dirección General de Tráfico

Las oficinas comercializan los **distintivos medioambientales** de la Dirección General de Tráfico y tramitan otros documentos como el **duplicado del permiso de circulación** y el **informe del vehículo**.

En 2021 el retraso en la implantación de las zonas de bajas emisiones en poblaciones de más de 50.000 habitantes, debido a la pandemia, incidió en la venta de estos distintivos. Sin embargo, fue destacable el aumento en las operaciones de solicitud de informes y duplicados de permisos de circulación. En total, en 2021 se gestionaron más de 340.000 operaciones para esta entidad.



Diversificación de servicios en las oficinas

El catálogo de servicios en las oficinas incluye también el **pago de recibos** de empresas suministradoras **de servicios básicos** y la promoción de sus servicios (de luz, gas, seguros o telecomunicaciones), cuya demanda creció un 40% en 2021, alcanzándose nuevos acuerdos con diversas compañías.



Espacios publicitarios en oficinas para las pymes

A finales del ejercicio la compañía instaló 1.000 nuevas pantallas en 450 oficinas repartidas por todo el territorio nacional, para **la comercialización de espacios publicitarios**. Con esta cobertura, cualquier empresa puede potencialmente acceder a cerca del 60% de los clientes que diariamente visitan la red de Correos (casi 90 millones en 2021).

Gracias a su sencillez y flexibilidad de contratación, este servicio es accesible a pymes y autónomos como instrumento de promoción de su negocio dentro de su ámbito de referencia, ya sea local, regional o nacional. Además, posibilita medir fácilmente los impactos y el retorno de la inversión.

Mejora de la experiencia del cliente en las oficinas

En 2021 las nuevas funcionalidades incorporadas a los dispositivos informáticos portátiles (PDA) permitieron agilizar la admisión en las oficinas, al poderse realizar la atención de los clientes en el vestíbulo de estos establecimientos en los momentos de máxima afluencia, así como probar un nuevo sistema de “gestión caótica” del almacén.

Esta última modalidad permite la asignación aparentemente aleatoria de ubicaciones para los envíos, pero con un mejor aprovechamiento de los espacios disponibles en cada momento. Esto permite **la optimización de la admisión y entrega** en la oficina, una mayor automatización y control de los procesos, así como una **mejor experiencia del cliente**. El pasado año la aplicación fue evaluada en 7 oficinas, de cada una de las áreas territoriales de la compañía.

Servicios de paquetería para cada necesidad

GRI 102-2, 102-6, 203-2
 ODS 8, 9, 17

La evolución del mercado de la paquetería, influida en los últimos años por el incremento de las compras *online*, especialmente tras la pandemia, ha exigido a las empresas del sector adaptar sus capacidades operativas y sus redes a la creciente demanda.

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en 2021, para la adecuación de sus infraestructuras a este nuevo contexto, tuvieron como finalidad **mejorar la eficiencia operativa y energética**, la seguridad, la accesibilidad y la atención al cliente, al tiempo que **desarrollar nuevas líneas de negocio**, que permitan avanzar en el objetivo de diversificación de la actividad.

Configuración del nuevo centro logístico internacional Rampa 7

GRI 302-4

A finales de 2021 la compañía inició la fase final de la construcción del **centro de tratamiento internacional Rampa 7** y la instalación de equipamientos de clasificación, con las **últimas tecnologías, para la gestión de cargas, seguimiento y control de los envíos**.

Estos nuevos equipos, con capacidad para gestionar hasta 20.000 objetos/hora, cuentan con tres subsistemas integrados, para la clasificación automática de paquetes y bandejas, el tratamiento de pequeños paquetes (el formato más habitual de los envíos de *e-commerce*) y la clasificación y almacenaje de sacas. De este modo se automatizará la totalidad de los

procesos de este centro, desde la descarga de los contenedores aéreos hasta la clasificación y el encaminamiento a destino de los envíos para su reparto.

Rampa 7, ubicado en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas y cuya apertura está prevista en 2022, está destinado a albergar las operaciones de importación de envíos. Con una superficie de más de 12.500 m², esta instalación cuenta también con un sistema para el tratamiento de contenedores aéreos y una zona de almacenamiento y gestión aduanera, con capacidad para



cerca de 50.000 paquetes.

Además, se trata de una **edificación sostenible**, cuyo consumo energético se satisface con paneles fotovoltaicos y geotermia. Asimismo, dispone de un aljibe para la reutilización de aguas pluviales y su envolvente permite el control de la radiación solar y la iluminación natural, mediante lucernarios y lamas en muro cortina.

Con este proyecto Correos se anticipa al previsible aumento del negocio internacional en los próximos años y **avanza en la configuración de un eje logístico Asia-Europa-Latinoamérica, como parte de sus objetivos de internacionalización.**

Adaptación de las operaciones al nuevo contexto europeo

En virtud de la nueva normativa europea, el 1 de julio de 2021 fue **suprimida la exención del IVA para todos los envíos con mercancías procedentes de países de fuera de la Unión Europea**, con independencia de su valor, que desde esa fecha necesitan tramitación aduanera.

Desde principios del año, Correos comenzó a trasladar la información sobre estas mercancías, anticipada electrónicamente por el operador postal del país de origen, a la Agencia Tributaria española. Este **aumento exponencial del volumen de transacciones de gestión aduanera** requirió la automatización de los procesos de gestión y tratamiento de los envíos de importación.

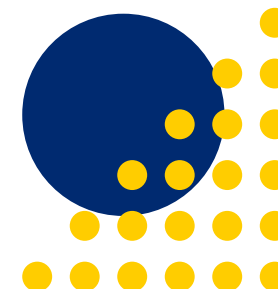
Además, gracias a las mejoras tecnológicas implementadas en la *app* de Correos y en los terminales informáticos (PDA) de los profesionales de distribución, fue posible ofrecer a los clientes el

pago de los impuestos aduaneros desde casa, de manera sencilla y rápida. Estos dispositivos también fueron incorporados al centro de tratamiento internacional de Madrid-Barajas para respaldar la gestión del cobro de tasas aduaneras.

El 1 enero de 2021 se hizo efectiva también la **desconexión entre la Unión Europea y Reino Unido**, lo que exigió realizar importantes transformaciones en la operativa aduanera. Correos implementó procesos simplificados para los clientes con flujos comerciales con este país, **facilitando así la continuidad de sus actividades de comercio internacional.**

Por otra parte, con el fin de dar soporte a la nueva oficina de cambio de Barcelona, desde la que se procesa todo el correo de exportación admitido en Cataluña, se adaptaron las rutas de transporte, potenciando la salida directa a través del aeropuerto del Prat.

Como consecuencia de la pandemia, el transporte aéreo internacional está sometido desde 2020 a notables tensiones, por la falta de capacidad, los elevados costes y la dilatación de los plazos de tránsito. Esta situación persistió el pasado ejercicio, en el que Correos adjudicó contratos de transporte aéreo internacional adicionales, para complementar su oferta.



Cobertura internacional

Correos está presente en Asia a través de sus **participadas KCG eCommerce Solutions (localizada en China) y K-parcel (ubicada en Hong Kong)**. El pasado año esta última amplió su alcance a nuevos países e incrementó los acuerdos con clientes, fundamentalmente consolidadores y plataformas de comercio electrónico, que remiten envíos a sus consumidores finales en Europa. Asimismo, desde 2021 K-parcel también presta directamente servicios a Correos Express Portugal.

La compañía **complementa su cobertura internacional con la adhesión a diversas alianzas**, como Kahala Post Group, integrado por operadores postales de Europa, América y Asia, o con su colaboración en la red Interconnect, en el ámbito de International Post Corporation, cuyo propósito es promover el comercio electrónico transnacional entre los países firmantes. A través de su participación en Interconnect, Correos experimentó el pasado año un crecimiento del 5% en la demanda del Paquete Internacional Standard con destino a Europa.

Con la finalidad de facilitar el comercio electrónico transfronterizo, la empresa **extendió a más países la disponibilidad del servicio Paq Return Internacional** (para la logística inversa entre países).



Redes de transporte más flexibles y sostenibles



En 2021 Correos estableció nuevos Acuerdos Marco para la contratación de servicios de transporte aéreo y marítimo de mercancías entre la Península y las Islas Canarias, incorporando nuevas frecuencias. Esto facilitó una mayor flexibilidad operativa, optimizando la capacidad de procesamiento de los centros de tratamiento en destino y aumentando la calidad de entrega.

Adicionalmente la compañía avanzó en la **implantación de un modelo de transporte más sostenible**, mediante:

- La **utilización mayoritaria de vehículos ECO en la contratación externa de servicios nacionales de transporte por carretera**. Así, de las nuevas rutas terrestres adjudicadas en 2021, más del 95% eran ECO (el 95% de las realizadas con tráiler, el 99% de las efectuadas con camión y el 97% de las que empleaban furgoneta).



- La reordenación de rutas para avanzar hacia un modelo basado en una **menor urgencia** y, por ello, en un **menor impacto medioambiental**.

Servicios a medida



Correos ofrece servicios que dan respuesta a las necesidades específicas de sus clientes. En este sentido, la compañía se ha convertido en un referente para los peregrinos y peregrinas que visitan cada año el Camino de Santiago, por su oferta de transporte de equipajes y paquetería y por la web www.elcaminoconcorreos.com, que les ofrece asesoramiento para planificar y realizar su trayecto.

Con motivo de la celebración del Xacobeo 2021/2022, esta web (que recibió cerca de 2 millones de visitas en 2021) incorporó un buscador de alojamientos, con información sobre más de 4.000 albergues, hostales y hoteles disponibles en las diez Rutas Jacobeas más populares.

Los **servicios destinados a los peregrinos** incluyen:



- El **Paq Mochila**, para el transporte de mochilas y maletas entre etapas del Camino, con contratación *online* a través de www.paqmochila.com (disponible en 9 idiomas), que incorporó un sistema de trazabilidad y notificación de la recogida y entrega del equipaje (realizadas en la misma mañana).
- El **Paq Peregrino**, para el envío de paquetes y equipajes a cualquier oficina del Camino, donde están disponibles para su recogida hasta 45 días.
- El **Paq Bicicleta**, para el transporte de bicicletas al inicio o final de la ruta, que ofrece un embalaje especialmente adaptado.

- El servicio de consigna en la oficina principal de Santiago de Compostela (en Rúa do Franco), que atendió en 2021 a más de 9.000 personas y ofertó nuevos productos filatélicos y de *merchandising* relacionados con el Camino.

Entrega eficiente a través de Citypaq

La red de terminales inteligentes de paquetería Citypaq facilita a los clientes la recogida, envío y devolución de envíos y compras *online* en el día y hora que mejor les convenga, por su amplia accesibilidad y disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.



Admisión de paquetería en Citypaq

En 2021 la compañía puso en marcha un **nuevo servicio**, que permite realizar el **depósito de envíos de paquetería nacional o de devoluciones en las taquillas Citypaq** ubicadas en la red de oficinas, sin necesidad de adjuntar una etiqueta impresa.

Con esta funcionalidad se agiliza la admisión para el remitente y se le ofrece una total disponibilidad horaria, permitiéndole gestionar el **depósito directamente a través de la pantalla de la taquilla**, así como **reservar con antelación el espacio en el dispositivo**, a través de la [web](#) o de la aplicación móvil.



Su positiva acogida, junto al aumento de los envíos procedentes de tiendas integradas (del 171%), posibilitaron un **incremento del 12% en las entregas** a través de la red Citypaq y **del 123% en el número de usuarios** registrados.

Extensión de la red en oficinas

Adicionalmente se inició la extensión de la red Citypaq en las oficinas, instalando taquillas en más de 250 de ellas, eliminando la necesidad de pasar por el mostrador para realizar la admisión y entrega. Esta solución permite complementar el horario de atención de las oficinas, ya que la mayoría de los terminales se encuentran accesibles las 24 horas. Durante 2022 el servicio se extenderá a más de 500 establecimientos.

Adecuación a la demanda y los procesos operativos

Tras el incremento de la demanda de esta modalidad de recogida y con el fin de mejorar la operativa, el pasado año se inició la revisión del parque total de taquillas, reduciendo el número de localizaciones, para **priorizar ubicaciones con mayor capacidad y optimizar la densidad de la red**.

Paquetería urgente para el mercado ibérico

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

En 2021 la filial continuó desarrollando su programa de modernización, que contempla la **ampliación de sus centros** en todo el territorio, así como la **automatización de la totalidad de sus operaciones de tratamiento** de envíos, con el fin de adaptar sus capacidades al intenso incremento de la demanda de servicios de paquetería, impulsado por el comercio electrónico.

Durante el pasado ejercicio Correos Express incorporó una **nueva delegación** en Badajoz y **amplió la superficie operativa de los centros** de Alicante, Ciudad Real, Huelva, Las Palmas de Gran Canaria, León, Lleida, Palma de Mallorca, Pamplona, Santa Cruz de Tenerife y Santiago de Compostela.

Asimismo, añadió nuevos sistemas inteligentes y **equipos de clasificación automatizada de mercancías** en las delegaciones de Algeciras (Cádiz), Benavente (Zamora), Bilbao, Córdoba, Ciudad Real, Lleida, San Sebastián, Tarragona y Zaragoza y aumentó la capacidad de procesamiento de las instalaciones de Granada y Vigo.



>> Desarrollo del plan de modernización en 2021

● Nuevas delegaciones

- Badajoz

≡ Ampliación de centros

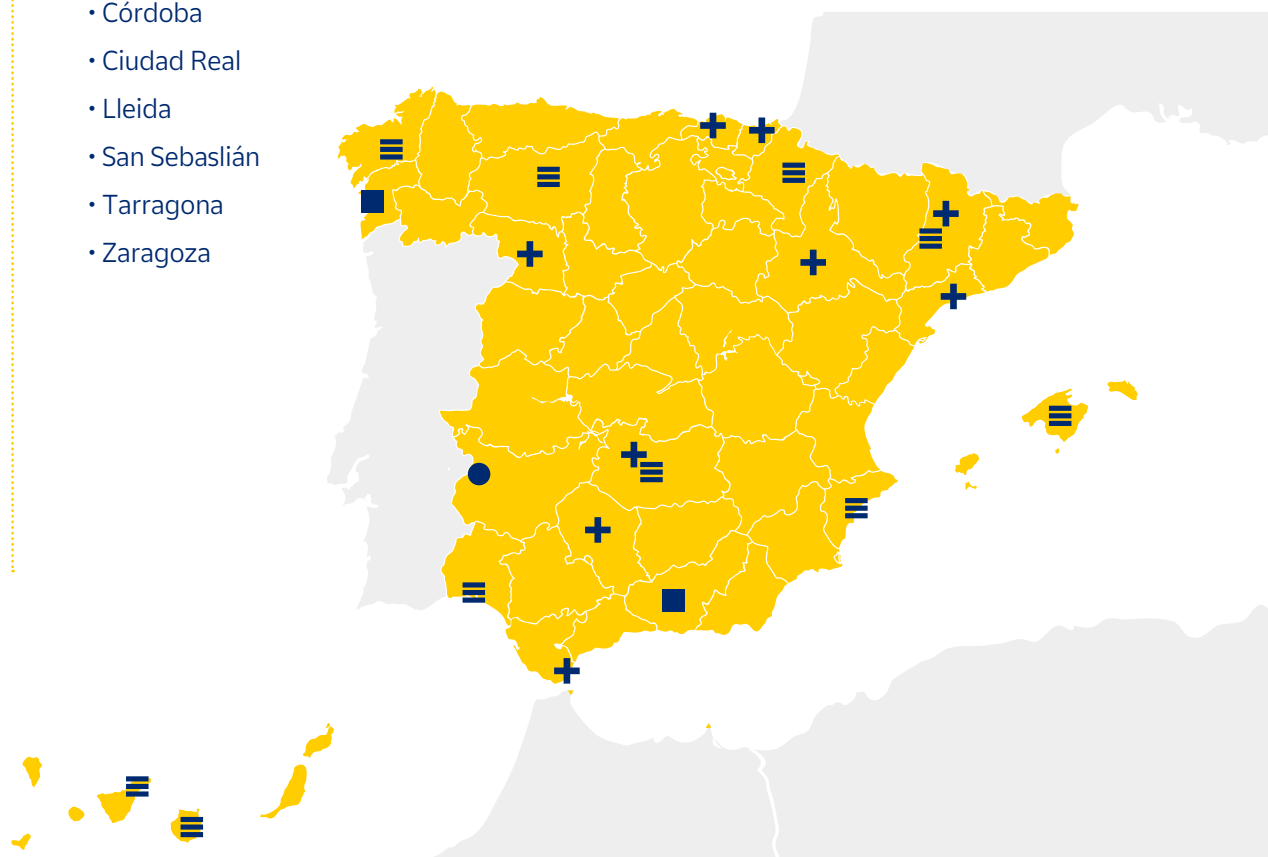
- Alicante
- Ciudad Real
- Huelva
- Las Palmas de Gran Canaria
- León
- Lleida
- Palma de Mallorca
- Pamplona
- Santa Cruz de Tenerife
- Santiago de Compostela

+ Nuevos equipos de tratamiento

- Algeciras
- Benavente
- Bilbao
- Córdoba
- Ciudad Real
- Lleida
- San Sebastián
- Tarragona
- Zaragoza

■ Ampliación de capacidad de clasificación

- Granada
- Vigo



Estas actuaciones permitieron aumentar la capacidad de procesamiento de envíos, así como el espacio para la carga y descarga en estas instalaciones, lo que posibilitó dimensionar la red para satisfacer la creciente demanda.

En 2021 Correos Express también comenzó a ofertar servicios de transporte con entrega en 24 horas a las empresas que venden en la web de Amazon (*Amazon Merchant Fullfillment Network*), **ampliando su cartera de clientes en el sector del comercio electrónico.**

El pasado año algunas instalaciones de Correos fueron acondicionadas para integrar actividades de clasificación de su filial Correos Express, como los centros de tratamiento automatizado de Alicante, Las Palmas de Gran Canaria, Mérida, Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, Santiago de Compostela o el centro de tratamiento postal de Pamplona.

Actividad en Portugal

Correos Express está presente en Portugal a través de las 11 delegaciones de su filial **Correos Express Portugal**, especializada en el **transporte doméstico exprés de paquetería ligera** (de pequeñas dimensiones), especialmente para el sector del *e-commerce*. De esta forma, ambas empresas permiten al Grupo Correos proporcionar un servicio integral y unificado de paquetería urgente en toda la Península Ibérica.

Al igual que en otros países, la pandemia impulsó la **expansión del comercio electrónico** portugués, que **se espera que sea aún mayor en los próximos años**. Al incremento de volúmenes generado por esta evolución del *e-commerce* se añade el aumento pronosticado en los flujos de envíos entre Portugal y España y en el ámbito nacional.

A fin de dar respuesta a este incremento de la actividad en el mercado ibérico, Correos Express Portugal abrió **nuevos centros** en Viseu y Braga y **destinó inversiones** a reforzar sus operaciones, tanto en el segmento *B2B* como *B2C*. Así, la filial dotó de nuevos dispositivos portátiles (PDA) a sus profesionales de reparto e incorporó nuevas básculas y equipos de tratamiento a sus delegaciones, para incrementar la automatización, la trazabilidad y la eficiencia de los procesos de admisión y clasificación.



Impulso del comercio electrónico

GRI 102-2, 102-6, 203-2

Correos impulsa la digitalización de las empresas, con independencia de su tamaño o sector, a través de sus diversas **soluciones e-commerce**, como Crear Tienda *Online*, Crear Web, *Marketplaces* o Crear App.



Adicionalmente, promueve **convenios con asociaciones y Administraciones** que quieran ayudar a los comercios locales a vender en internet. En 2021 Correos firmó nuevos acuerdos con entidades como el Ayuntamiento de Viladecans, la Asociación de Desarrollo Rural Sierra de Cazorla, el Grupo de Desarrollo Rural de la Subbética Cordobesa o Las Rozas Innova, entre otros, para **apoyar a las pequeñas empresas y autónomos en la creación de soluciones digitales y de comercio electrónico** que les permitan ser más competitivos.

Estas empresas cuentan además con la completa gama de servicios de paquetería de Correos y Correos Express, para atender todas sus necesidades de entrega, de manera sencilla e integrada, **llevando sus productos a cualquier destino nacional o internacional**.

Por otra parte, **la app de Correos** permite acceder a la trazabilidad de los envíos o localizar la oficina o casillero Citypaq más cercano. El pasado año incorporó nuevas funcionalidades, como la **solicitud de cita previa en oficinas**, la **grabación de envíos para su admisión en oficinas** o la **gestión de los trámites aduaneros para los envíos de bajo valor**, desde cualquier dispositivo móvil. Con la aplicación Correos Modify, además, es posible modificar la dirección de entrega o seleccionar una fecha o franja horaria de entrega alternativa.

La compañía facilita también el pago seguro de las compras físicas o digitales, así como la retirada de efectivo en cajeros y oficinas de Correos, a través de sus **tarjetas prepago**. Desde 2021 la Tarjeta Correos Prepago Mastercard permite a las empresas disponer de tarjetas asociadas para sus empleados, la configuración por tipo de uso, el establecimiento de límites de pago y el acceso a través de *app*.



>> Oferta para el comercio electrónico

- >> Vender en *marketplaces*
- >> Correos Market
- >> Tarjeta prepago
- >> Crear Tienda *online*
- >> Crear Web
- >> Crear App



Correos Market y tienda *online* de Correos

El portal de venta *online* **Correos Market** es la plataforma de comercio electrónico de Correos, que **promueve la venta de productos españoles**. Este *marketplace* ofrece un canal de visibilización y comercialización a los productores y productoras nacionales, así como la red de distribución con la mayor cobertura, para hacerlos llegar a cualquier lugar de España o Portugal.

Al cierre de 2021 contaba con 51.771 usuarios registrados y **1.231 vendedores**, que ofrecían más de 14.500 referencias de productos, repartidos en 7 categorías (alimentación, bebidas, artesanía, moda, hogar y salud, belleza y tecnología). El pasado año **se creó además una nueva aplicación para móviles**, que facilita la búsqueda y adquisición de productos y el seguimiento de los pedidos.

Correos Market responde al **compromiso de la compañía de promover el tejido empresarial nacional** y contribuir a **aportar soluciones al reto demográfico**. En este sentido, Correos participó en la Feria Nacional para la Repoblación de España, PRESURA 2021, en la que reafirmó su apoyo al mundo rural,

acercando servicios e impulsando la economía local. Por otra parte, a través de Correos Market la compañía realizó diferentes acciones solidarias, como la venta de camisetas con la imagen del cantante Pau Donés, con la que ayudó a la recaudación de fondos para la investigación contra el cáncer.

Correos Market no solo ayuda a los productores a comercializar su producción, sino también a facilitar el acceso a sus productos a quienes mejor pueden valorar su calidad: los cocineros. Por ello, en 2021 Correos entregó **becas a cocineros jóvenes** en situación de ERTE, pertenecientes a las asociaciones gastronómicas Euro-Toques y Facyre, para asistir al Congreso Global de Gastronomía Madrid Fusión.

La compañía cuenta además con un canal propio de comercio electrónico, la tienda *online*, que comercializa sellos, embalajes, artículos de filatelia o de *merchandising*, regalos y servicios postales a particulares y empresas, con entrega en el domicilio, en una oficina de Correos o en un punto Citypaq.

El pasado año la tienda *online* alcanzó unas ventas superiores a 1,5 millones de euros, con más de 200.000 usuarios registrados y cerca de 10 millones de visitas.

➤ Correos Market en cifras



Nuevos negocios logísticos

GRI 102-2, 102-6

Correos Cargo, nueva capacidad aérea para el comercio electrónico



A principios de 2022 la compañía presentó Correos Cargo, el **nuevo servicio de transporte aéreo transfronterizo de mercancías**, que pretende dar respuesta al incremento de la paquetería experimentado por el auge del comercio electrónico global.

Con esta actividad, Correos pretende potenciar la economía española, aprovechando la situación estratégica del país, como eje logístico entre Asia, Europa, África y Sudamérica. Con este fin, la compañía ofrecerá sus filiales en China, KCG eCommerce Solutions y K Parcel, para efectuar el tratamiento y transporte de envíos de paquetería con origen en el país asiático.

Correos Cargo operará la **ruta Madrid – Hong Kong – Madrid con seis frecuencias semanales**. Previamente al inicio de su operativa comercial, el vuelo inaugural de Correos Cargo se destinó a transportar alimentos a Polonia para los refugiados ucranianos en ese país.

Correos Frío, soluciones para el transporte refrigerado



A principios de 2022 Correos también lanzó su nueva línea de negocio Correos Frío, para el **transporte de mercancías a temperatura controlada**. Esta solución logística está dirigida a atender las necesidades de las empresas y particulares que precisan garantizar la cadena de frío, para la adecuada conservación de sus productos farmacéuticos o alimentarios.

El servicio emplea **cajas isoterma sensorizadas y tecnología IoT** para monitorizar las condiciones de temperatura o humedad de los envíos, ofreciendo trazabilidad de extremo a extremo en tiempo real, y proporcionando la máxima fiabilidad y garantía de control de la cadena de frío. Asimismo, Correos incorporó **vehículos isotermos de bajas emisiones** a su flota, con el objetivo de avanzar en la configuración de una logística más eficiente y sostenible. A su vez, los embalajes empleados en Correos Frío son reutilizados dentro del circuito logístico, apostando por un consumo y una gestión sostenible.

Correos Frío ofrece soluciones específicas para segmentos de negocio en los que este tipo de transporte es de vital importancia, como farmacia, salud y alimentación.



Servicios de telecomunicaciones

 GRI 102-2, 102-6

Correos Telecom, como filial encargada de la construcción y comercialización de la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos, ofrece **conectividad de alta capacidad, alquiler de infraestructuras** lineales para el tendido **de cables de fibra oscura** y alquiler **de emplazamientos para equipos de telecomunicaciones** y de emisiones radioeléctricas. De esta forma, facilita la extensión de la cobertura fija y móvil de otros operadores en entornos de baja competencia, contribuyendo a disminuir la brecha digital en estas zonas.

En 2021 se mantuvo el **crecimiento en la demanda de los servicios de alquiler**, por lo que la filial incrementó un 6,0% los ingresos de esta línea de negocio y, especialmente, del alquiler de infraestructuras, con un aumento de la facturación del 14,6%.

Esta positiva evolución se debió principalmente a los nuevos contratos firmados con otros operadores, para la **ubicación de cabeceras de despliegues FTTH en oficinas de Correos** a nivel nacional, y a la llegada de nuevos clientes internacionales, que demandaron redes troncales de fibra óptica.

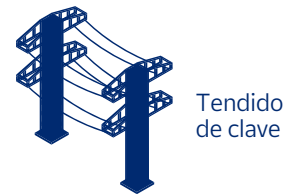
Como parte de la actividad de **comercialización de fibra óptica**, en 2021 Correos Telecom culminó el proyecto para ampliar la red troncal Almería-El Ejido, con la que respaldará el desarrollo de las redes FTTH de uno de los principales operadores del mercado.

A finales de año se inició también el despliegue de una red troncal de fibra óptica entre Madrid y Somport (Francia), con salidas en distintos puntos del recorrido hasta las oficinas de Correos, en las que se ubican puntos de regeneración de señal, que actúan como nodos locales.

➤ Construcción y comercialización de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos



Alquiler de conectividad de infraestructuras lineales

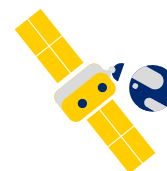


Tendido de cable



Fibra oscura

Alquiler de emplazamientos



Equipos de telecomunicaciones



Emisiones radioeléctricas

Asimismo, la empresa ejecutó la conexión de fibra óptica hasta la torre de Peña Cabarga (Cantabria), necesaria para el despliegue de la red 5G.

En 2021 uno de los principales operadores internacionales de centros de datos neutros comenzó la construcción de su cuarto centro en Madrid, **otorgando a Correos Telecom la gestión por 20 años de las comunicaciones de fibra óptica** entre sus cuatro instalaciones en la capital, con el fin de garantizar una elevada disponibilidad de las conexiones entre ellos.

Nueva oferta de servicios de móvil y fibra

El pasado año la filial inició la **comercialización, como operador virtual, de nuevos servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil**, así como paquetes convergentes de fibra y móvil, destinados inicialmente a empleados del Grupo, así como sus familiares y amigos.

A principios de 2022 estos servicios empezaron a comercializarse a través de la red de oficinas de Correos y durante el año está prevista su extensión al público general, con ofertas diferenciadas para cada segmento de cliente, y la incorporación de nuevos servicios de valor añadido, como la oferta de televisión.

Soporte de telecomunicaciones al Grupo Correos

Correos Telecom también proporciona **soporte técnico al resto de empresas del Grupo**, contribuyendo en 2021 a la realización de los siguientes proyectos tecnológicos:

- Control de la contratación de los **servicios de comunicaciones** de voz, datos, telefonía fija y móvil, acceso a internet y servicios de soporte para el Grupo.
- Proyecto piloto para la **conectividad de las oficinas rurales** a través de la conexión vía satélite de Hispasat.

- Migración de telefonía IP a una solución de *softphone*.
- Adquisición del equipamiento y servicios necesarios para el despliegue de la red de **comunicaciones del edificio Rampa 7**.
- Evolución de las conexiones de red que dan **servicio a los casilleros de paquetería Citypaq** y activación de nuevos terminales en la red de oficinas.
- Integración en la red de comunicaciones de los nuevos paneles digitales de publicidad en las oficinas.
- Incremento de la capacidad de las comunicaciones con Internet y las conexiones con “nubes” públicas, así como optimización de las políticas de gestión de ancho de banda en el núcleo de la red, para los sistemas y dispositivos de usuarios y aplicaciones de negocio.
- Adecuación de las redes de comunicaciones e infraestructuras informáticas de los cinco edificios a los que se trasladaron los profesionales de la sede central de Madrid.
- Revisión del diseño de las redes de comunicaciones e infraestructuras de los centros operativos compartidos por Correos y Correos Express.
- Inicio de la progresiva **migración de las líneas móviles de las empresas del Grupo** a los servicios de Correos Telecom.



Innovación



GRI 203-2, 413-1



ODS 9

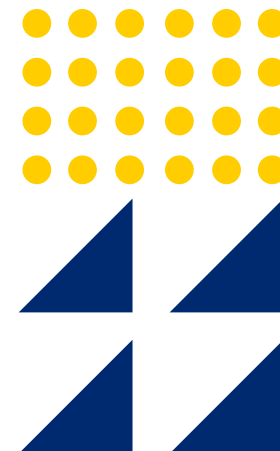
El modelo de innovación abierta que Correos aplica desde hace años permite combinar la experiencia y fortalezas internas de la compañía con la tecnología, agilidad y talento que ofrece el ecosistema emprendedor nacional e internacional. De este modo, es posible dar respuesta a las necesidades en materia de innovación de empresa y clientes, explorando nuevos segmentos de mercado, productos y servicios, así como integrando tecnologías emergentes que permitan la optimización de los procesos internos.

El ecosistema de Correos para la innovación

CorreosLabs es el **centro de innovación de Correos**, un espacio de trabajo multidisciplinar donde, a través de actividades propias o en colaboración con otras empresas, se fomenta la creatividad y el intercambio de conocimiento. Está concebido como una incubadora de ideas, en la que experimentar y desarrollar modelos de negocio alternativos, con todas las facilidades y medios tecnológicos.

CorreosLabs acoge cada año el desarrollo de los proyectos empresariales seleccionados en el **“Reto Lehnica”**, el programa de aceleración de la compañía, cuyo objetivo es impulsar aquellas propuestas que faciliten la mejora de los procesos operativos o el desarrollo de productos o servicios innovadores.

Las empresas participantes en esta iniciativa reciben una aportación económica, un espacio para trabajar y colaborar con otros emprendedores, formación, así como *coaching* y *mentoring* interno y externo, durante un año.



>> Los objetivos globales del “Reto Lehnica”



Realizar una **aportación conjunta de valor** al mercado, a través de nuevos **productos o servicios**



Desarrollar **nuevas líneas de negocio**



Generar **colaboraciones duraderas** con nuevas empresas



Impulsar el **tejido empresarial nacional**



Así, en julio de 2021 concluyó el proceso de aceleración de las últimas cuatro empresas ganadoras de la tercera edición. Desde su inicio, **el “Reto Lehnica” ha impulsado a 14 startups.**

Con muchos de estos emprendedores, la compañía ha seguido colaborando tras concluir su experiencia de aceleración, asegurando la continuidad de sus proyectos empresariales. El pasado ejercicio esta cooperación generó los siguientes **casos de éxito:**

- All read Machine Learning (que realiza la detección, lectura y digitalización de textos, códigos y símbolos en las cadenas de suministro, mediante una solución basada en el *deep learning*) asumió el reto propuesto por Correos de **mejorar la eficiencia de la lectura automatizada de códigos postales** en diferentes flujos de paquetería. Los resultados durante la prueba piloto evidenciaron una reducción, en más de la mitad, de los errores de lectura en el proceso, agilizando los procesos de clasificación.
- Mooevo (especializada en movilidad sostenible y focalizada en la ergonomía y salud de los profesionales de reparto urbano) desarrolló junto a la compañía un **nuevo modelo de carro de reparto asistido, con una plataforma de movilidad eléctrica** acoplada, reduciendo el esfuerzo humano, optimizando las rutas de reparto y empleando energía cero emisiones.



>> Espacio de innovación de Correos



>> Fomento de la innovación

- Extensión de los espacios **Correoslabs** a diversas Comunidades Autónomas y apertura a clientes
- Comunidad de innovación abierta
- Alianza con la estrategia del Alto Comisionado España Nación Emprendedora



>> Sede del Reto Lehnica

- Tecnologías emergentes
- Logística
- Servicios públicos
- Innovación social o medioambiental

>> Proyectos colaborativos

Formación y emprendimiento

- Cátedra Correos de la Universidad de Alcalá de Henares:
- Proyecto **SIBA**: buzones autónomos con IoT
- Optimización de las operaciones logísticas



Logística urbana inteligente

- Proyecto europeo **SENATOR**: gestión logística inteligente
- Proyecto **FoodRUs**: transporte alimentario a temperatura controlada



Drones para el transporte de mercancías

- Aplicabilidad de **5G** al control de dispositivos aéreos
- Consorcio europeo **Delorean**: Transporte urbano con drones



>> Impulso de nuevos modelos de negocio

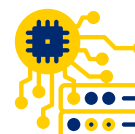
Movilidad sostenible

- Evaluación de prototipos eléctricos de:
 - Motocicletas de 3 ruedas de gran capacidad
 - Vehículos isoterms
 - Carros de reparto asistidos
- Proyecto europeo **ECO-GATE**: transporte con GNC
- Programa **Mioo** de Correos Express para reparto urbano



Inteligencia artificial y ecosistemas digitales

- Predicción de envíos con IA
- Asistente de voz para la *app* de Correos Express
- Iniciativa **Gaia-X**: Intercambio seguro de datos



Otras actuaciones realizadas durante 2021 en el ámbito del emprendimiento y el impulso de la innovación incluyeron:

- **La implantación de espacios CorreosLabs** en los edificios de la Corporación Pública Empresarial de Navarra o el CIDE (Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial) Segovia. Esta expansión del modelo continuará durante 2022.
- **La mentorización, difusión y promoción** de la innovación en el ámbito universitario o el sector público, con la participación en las actividades promovidas por Fundecor, Gigas for School o la Junta de Andalucía, o a través del marco **“Amigos de CorreosLabs”**, en colaboración con diversas empresas y programas.
- La participación como **aliado oficial, en la estrategia** del Alto Comisionado **España Nación Emprendedora, y la colaboración con** el programa de aceleración **Hubin Galicia**.
- **El patrocinio de eventos de innovación** como Spain Startup (*South Summit*) y Startup Valencia (*Digital Summit Valencia*).

Desde 2021 la compañía también promueve la innovación y el talento en el sector público empresarial español **mediante su participación en el fondo GERMINA CAPITAL SEPI**, constituido por SEPIDES. Este instrumento de inversión tiene el objetivo de apoyar el emprendimiento, en las distintas fases del ciclo de vida de las empresas, con proyectos enfocados en Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas (IoT), virtualización, robotización, redes del futuro, tecnologías de la información y movilidad sostenible.

Proyectos colaborativos para el desarrollo de la innovación

Correos participa en diversas iniciativas, de ámbito nacional e internacional, en las que junto a otras empresas y entidades impulsa la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías y procesos innovadores aplicables al sector.

Las actuaciones desarrolladas en 2021 se focalizaron en los siguientes ámbitos:

Drones aplicados a la movilidad de mercancías

- El consorcio europeo DELOREAN (Drones and Egnss for LOW aiRspacE urbAN mobility), en el marco del programa Horizonte 2020, tiene como objetivo desarrollar servicios para la **movilidad aérea urbana de personas y mercancías mediante drones**, de forma eficiente y sostenible. La compañía participa desarrollando la operativa para la entrega de paquetería y evaluando los requisitos de navegación para drones en entornos urbanos.
- Correos colabora en un proyecto para el **desarrollo del 5G**, impulsado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en colaboración con Red.es y Telefónica, con un caso de uso para la **mejora del control del tráfico aéreo de drones** en entornos urbanos mediante esta tecnología.

Inteligencia artificial y ecosistemas digitales

- La asociación GAIA-X, en la que participan Correos y Correos Telecom, es una iniciativa europea para la creación de una infraestructura federada y abierta de datos. Basada en la transparencia, soberanía e interoperabilidad,

persigue garantizar el intercambio seguro e impulsar la creación de espacios de datos abiertos, para promover la **economía del dato**. La iniciativa se enmarca en la Agenda España Digital 2025.

- La compañía desarrolla diversos proyectos de utilización de inteligencia artificial para la **predicción de envíos**.
- Desde 2021 la aplicación móvil para clientes de la filial Correos Express incorpora un **asistente de voz basado en inteligencia artificial**, con el que facilita la introducción de la información sobre los envíos.



Movilidad sostenible



- Correos desarrolla proyectos en **colaboración para la evaluación de vehículos eléctricos** de diversas tipologías, como triciclos refrigerados e isotérmicos, motocicletas de tres ruedas de alta capacidad y carros de reparto asistido.



- La compañía participa en el programa europeo ECO-GATE, que evalúa la eficiencia de vehículos propulsados con gas natural comprimido, para el transporte de corta y media distancia de mercancías.



- La filial Correos Express desarrolla el sistema de reparto sostenible Miao, para la creación de un servicio de entrega urbana de paquetería sostenible y de proximidad, mediante la utilización de ciclomotores eléctricos.

Logística urbana inteligente



- Correos lidera el proyecto europeo SENATOR, seleccionado en el marco *Horizon 2020*, para el desarrollo de una logística urbana sostenible.

- La compañía colabora en la evaluación del transporte alimentario a temperatura controlada a través del Proyecto FoodRUs, en el marco europeo Horizon 2020, destinado a desarrollar un innovador sistema alimentario circular colaborativo, con el que reducir el despilfarro y la pérdida de alimentos en la cadena agroalimentaria.



Colaboración con universidades

- A través de la Cátedra Correos de la Universidad de Alcalá de Henares, se desarrolla un sistema de **optimización de operaciones logísticas**, para la predicción de la demanda de ocupación en centros de distribución.
- En esta misma Cátedra, el proyecto SIBA ("Sistema Inteligente de Buzones Autónomos") pretende diseñar una **solución IoT**, basada en **sensores ubicados en los buzones**, que permita **conocer el estado de recogida de los envíos de forma autónoma**.





Cuentas consolidadas del Grupo Correos



Informe de auditoría



Grant Thornton
Paseo de la Castellana, 81
28046 Madrid
T. +34 91 576 39 99
F. +34 91 577 48 32
www.GrantThornton.es

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Al accionista único de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal):

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Miembro de Grant Thornton International Ltd
Barcelona · Bilbao · Castellón · Las Palmas de Gran Canaria · Madrid · Málaga · Murcia · Pamplona · Valencia · Vigo · Zaragoza
Grant Thornton S.L.P. (Sociedad Unipersonal) Paseo de la Castellana, 81 11-28046 Madrid, CIF 8-06914830. Inscrita en el RM de Madrid, T. 36.652 F. 159.H. M-657 409 Inscrición 36ª y en el ROAC n.º 50231



Reconocimiento de ingresos

Tal y como se describe en la nota 17.q de la memoria consolidada adjunta, los ingresos obtenidos por el Grupo provienen principalmente del desarrollo de las siguientes actividades:

- Ventas de clientes por contrato, por importe de 1.565.207 miles de euros, correspondientes a las ventas de clientes corporativos y que representan el 75% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de cobros al contado, por importe de 321.907 miles de euros que representa el 15% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".
- Ventas de la unidad internacional, por importe de 106.625 miles de euros que representa el 5% del epígrafe "Importe neto de la cifra de negocios".

De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en la nota 5.ñ de la memoria consolidada adjunta, el Grupo registra los ingresos procedentes de la venta de bienes y la prestación de servicios por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido el importe de cualquier descuento, la rebaja en el precio u otras partidas similares que el Grupo pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros.

Hemos considerado el reconocimiento de ingresos como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con el elevado número de transacciones.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de un entendimiento de las políticas y procesos implementados por el Grupo en el ciclo de ingresos y cuentas a cobrar para cada una de las tipologías de actividades detalladas anteriormente, incluyendo una comprobación de los controles generales de los sistemas informáticos de gestión (IRIS y OCA) y contables (SAP), así como la comprobación de la eficacia de diferentes controles automáticos y manuales que se han considerado claves junto al traspaso automático de los ingresos registrados en los sistemas de gestión al sistema contable.

- En relación con las ventas de clientes por contrato hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación con esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2021, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

Obtención de confirmaciones externas para una muestra de facturas de clientes en relación con el saldo pendiente de cobro. En caso de que no se hubiera obtenido respuesta a la confirmación se han realizado procedimientos alternativos mediante justificantes de cobro posteriores o documentación soporte justificativa de dicha facturación.

- En relación con las ventas de cobro al contado hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación con estos ingresos registrados en el ejercicio 2021, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable.

Hemos extraído la totalidad de los ingresos registrados en el sistema informático de gestión (IRIS) confirmando que coincide con el importe de la cifra de negocios registrado en el sistema contable.

- En relación con las ventas de la unidad internacional hemos realizado los siguientes procedimientos:

Hemos obtenido la totalidad de los asientos contables en relación con esta tipología de ingresos registrados en el ejercicio 2021, verificando si la contrapartida sigue criterios de lógica contable



Hemos comprobado el cálculo de la valoración realizada por el sistema contable de los servicios prestados a través de la solicitud de una muestra de expedientes, verificando los servicios prestados con los albaranes correspondientes y las tarifas aplicadas con las incluidas en los acuerdos generales con la Unión Postal Universal y otros acuerdos específicos entre países, así como la correspondiente cotización del día de los Derechos Especiales de Giro.

Hemos comprobado para una muestra de las diferentes compañías postales con las que se mantiene relación comercial, de los anticipos emitidos y recibidos, a través del cotejo de extractos bancarios.

Hemos comprobado, para una muestra aleatoria, las compensaciones de anticipos emitidos y recibidos con los saldos de las facturas pendientes de emitir y recibir a través de los acuerdos de compensación firmados con otras compañías postales.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Evaluación de la existencia y valoración de provisiones y pasivos contingentes

El Grupo tiene registrados en los epígrafes "Provisiones a largo plazo" y "Provisiones a corto plazo" un importe total de 79.099 miles de euros, correspondientes a litigios y reclamaciones de diferente naturaleza.

De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en la nota 5.k de la memoria consolidada adjunta, el Grupo registra provisiones cuando tiene una obligación presente, ya sea por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

Hemos considerado éste área como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con que el registro de las provisiones o su consideración como pasivos contingentes implica un alto grado de juicio y de estimación de la Dirección.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de las confirmaciones de los asesores legales y fiscales, tanto internos como externos, donde se detallan los litigios y reclamaciones que se encuentran abiertos a 31 de diciembre de 2021 y que se han cerrado durante dicho ejercicio.

- Obtención de la documentación soporte de aquellos litigios y reclamaciones que hemos considerado significativos, comprobando que los importes reclamados son los informados en las respuestas de los asesores legales y fiscales.

- Hemos mantenido reuniones con el departamento jurídico del Grupo al objeto de entender la naturaleza de los diferentes litigios y reclamaciones y confirmar la valoración realizada por ellos mismos y sus asesores externos a través de sus respuestas a la circularización, de cara a determinar su registro como provisiones o pasivos contingentes.

- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Evaluación del deterioro de valor de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante

Tal y como se describe en la nota 7 de la memoria consolidada adjunta, el Grupo registra el valor contable de los terrenos y construcciones de la Sociedad dominante en el epígrafe "Inmovilizado material", por un importe neto de 1.126.441 miles de euros. Dicho epígrafe incluye una provisión por deterioro de su valor por importe de 106.512 miles de euros.

Grant Thornton

En relación con el deterioro del valor de los bienes registrados, tal y como se menciona en la nota 3 de la memoria consolidada adjunta, la Sociedad dominante aplica desde el ejercicio 2009 lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, por lo que la Sociedad dominante determina el deterioro de valor de sus bienes de inmovilizado material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo (nota 5.e).

La Sociedad dominante ha solicitado a un experto independiente la valoración de una muestra de activos. Esta selección se ha realizado considerando aquellos inmuebles que tienen un riesgo significativo de deterioro por tratarse de adquisiciones realizadas en ejercicios con precios elevados anteriores a la crisis inmobiliaria producida en España, y aquellos con una provisión de deterioro registrada al 31 de diciembre de 2021.

Hemos considerado éste área como un aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con que el valor del Inmovilizado material representa el 50% del total de los activos del Grupo al 31 de diciembre de 2021 y a que todo ejercicio de valoración está sujeto a un alto grado de juicio y de estimación. Como consecuencia del ejercicio de valoración realizado por la Sociedad dominante se ha registrado una reversión neta de deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, por importe de 641 miles de euros.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Comprobación de la competencia, capacidad e independencia del experto mediante la obtención de una confirmación y la constatación de su reconocido prestigio en el mercado.
- Hemos obtenido los informes de valoración realizados por el experto independiente y hemos comprobado que las valoraciones se han realizado conforme a la metodología aceptada a través de la documentación facilitada sobre su trabajo.
- Hemos realizado un entendimiento del proceso documentado por la dirección para identificar los activos con mayor riesgo para su valoración.
- Hemos comparado el valor neto contable con el valor obtenido para cada activo incrementado por el coste de las reformas realizadas desde su puesta en marcha descontando la amortización acumulada desde su adquisición, confirmando el deterioro o reversión de la provisión de deterioro registrada por la Sociedad dominante.
- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable

Evaluación del riesgo de reconocimiento de las compensaciones de explotación de la Sociedad dominante

Tal y como se describe en las notas 4.q y 17.c de la memoria consolidada adjunta, la Sociedad dominante ha reconocido en el epígrafe "Otros ingresos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2021 las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal (en adelante "SPU") por importe de 110.000 miles de euros. Como consecuencia de la aprobación de la metodología de cálculo en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el 1 de junio de 2021, la cual tiene carácter indefinido, la Sociedad registra anualmente en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe de las compensaciones reconocidas en los Presupuestos Generales del Estado que se encuentran en una partida individualizada en el presupuesto del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana a través del programa 491N y una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

Grant Thornton

Asimismo, tal y como se indica en la nota 17.c de la memoria consolidada adjunta, durante el período 2011-2019, la Sociedad dominante ha recibido del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para el SPU, la cantidad total de 1.219 millones de euros. Durante el mes de mayo de 2020, la Comisión Europea publicó la resolución aprobatoria de la compensación a la Sociedad por parte del Estado español por importe total de 1.280 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del SPU durante el período 2011-2020. La decisión de la Comisión se realizó en base a una metodología de cálculo, por lo que los administradores de la Sociedad dominante entienden que tiene el visto bueno de esta, además de haber sido aprobada en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el 1 de junio de 2021, por ello consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del presente ejercicio y los siguientes.

Tal y como se describe en la nota 5.q de la memoria consolidada adjunta, una subvención se considerará no reintegrable cuando exista un acuerdo individualizado de concesión de ésta a favor de la Sociedad dominante, se hayan cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existan dudas razonables sobre la recepción de la subvención.

Hemos considerado éste área como aspecto más relevante de nuestra auditoría y susceptible de incorrección material, en relación con la complejidad del criterio de devengo de las compensaciones y a la falta de aprobación del nuevo Plan de Prestación que incluya una metodología de cálculo de las compensaciones por la prestación del SPU.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al aspecto comentado, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Obtención de una confirmación por escrito tanto de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera como de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de que el importe total cobrado por la Sociedad dominante en el ejercicio 2021 asciende a 110.000 miles de euros, los cuales corresponden en su totalidad al ejercicio 2021.
- Hemos mantenido reuniones con el departamento financiero y con el departamento de contabilidad analítica y modelo de costes así como con la asesoría jurídica del Grupo con el objeto de evaluar, la resolución aprobatoria de la compensación por parte de la Comisión Europea y la situación en la que se encuentra la metodología de cálculo, anteriormente detallada y que ha servido de base para la manifestación realizada por los administradores de la Sociedad dominante en las cuentas anuales consolidadas en la que han considerado que el riesgo de que se produzcan devoluciones futuras para el período 2011 - 2021 es remoto.
- Hemos comprobado que la información revelada en las cuentas anuales consolidadas es suficiente y adecuada de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como en evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Grant Thornton

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría y control en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error. En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

Grant Thornton

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad Dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

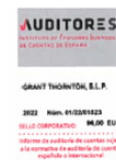
Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal

ROAC nº S0231

David Calzada Criado

ROAC nº 22193

22 de abril de 2022



Balance Consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2021 (Expresado en miles de euros).

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
ACTIVO NO CORRIENTE		1.542.155	1.536.496
Inmovilizado intangible	6	63.227	60.032
Fondo de comercio consolidado	6.1	6.412	7.287
Aplicaciones informáticas		54.729	49.811
Otro inmovilizado intangible		2.086	2.934
Inmovilizado material	7	1.388.873	1.389.296
Terrenos y construcciones		1.141.362	1.151.440
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		202.628	191.090
Inmovilizado en curso y anticipos		44.883	46.766
Inversiones inmobiliarias	8	18.521	17.898
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo		4.414	3.572
Participaciones puestas en equivalencia.	11.4	3.859	3.001
Créditos a sociedades puestas en equivalencia.	20	555	571
Inversiones financieras a largo plazo	11	5.703	4.862
Créditos a terceros		2.011	2.176
Otras inversiones financieras		3.692	2.686
Activos por impuesto diferido	18	61.417	60.836

(Continúa en página siguiente)

ACTIVO	Notas	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
ACTIVO CORRIENTE		722.415	765.039
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9	4.133	3.496
Existencias	10	15.337	14.491
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	11	552.936	697.389
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		482.373	564.358
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20	4.270	4.638
Deudores varios		24.923	29.355
Deudores, empresas del grupo y asociadas	20	35.180	93.258
Personal		5.047	4.985
Otros créditos con las Administraciones Públicas	18	1.143	795
Inversiones en empresas del grupo y asoci. a corto plazo		16	-
Inversiones financieras a corto plazo	11	1.057	1.086
Periodificaciones a corto plazo		7.605	4.111
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	11, 12	141.331	44.466
TOTAL ACTIVO		2.264.570	2.301.535

(Continúa en página siguiente)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
PATRIMONIO NETO		1.073.529	1.187.563
Fondos propios	13	850.173	955.829
Capital		611.521	611.521
Prima de Emisión		-	250.938
Reservas		344.307	356.634
Reserva legal		101.847	101.847
Reservas estatutarias		214.119	214.119
Reservas voluntarias		193.059	222.920
Reservas en sociedades consolidadas		(165.470)	(182.252)
Reservas en sociedades puestas en equivalencia		752	-
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		(105.655)	(263.264)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	14	222.929	231.403
Socios externos	13	427	331
Socios externos		331	1.265
Resultado atribuido a socios externos		96	(934)
PASIVO NO CORRIENTE		490.305	118.807
Provisiones a largo plazo	15	73.195	27.271
Deudas a largo plazo	11,16	332.100	9.464
Deudas con entidades de crédito		329.858	8.058

(Continúa en página siguiente)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Acreedores por arrendamientos financieros		-	47
Otros pasivos financieros		2.242	1.359
Pasivos por impuesto diferido	18	74.389	77.271
Periodificaciones a largo plazo	16	10.621	4.801
PASIVO CORRIENTE		700.736	995.165
Provisiones a corto plazo		5.904	5.512
Deudas a corto plazo	11,16	136.736	370.404
Deudas con entidades de crédito		115.126	332.519
Acreedores por arrendamiento financiero		100	379
Otros pasivos financieros		21.510	37.506
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	11, 16, 20	3.654	2.549
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	11,16	552.880	611.537
Proveedores		1.241	2.853
Acreedores varios		266.632	311.712
Personal		37.353	43.449
Otras deudas con las Administraciones Públicas	18	56.824	59.172
Anticipos de clientes		190.830	194.351
Periodificaciones a corto plazo		1.562	5.163
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2.264.570	2.301.535

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

Correspondiente al 31 de diciembre de 2021 (Expresado en miles de euros).

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Importe neto de la cifra de negocios	17-i)	2.081.445	1.975.209
Aprovisionamientos		(382.482)	(395.317)
Consumo de mercaderías	17-j)	(7.805)	(12.271)
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	10	(350)	(1.205)
Trabajos realizados por otras empresas	17-j)	(374.327)	(381.841)
Otros ingresos de explotación		118.756	73.406
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		8.435	12.574
Compensaciones por la prestación del S.P.U.	17-k)	110.000	60.000
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		321	832
Gastos de personal	17-l)	(1.525.220)	(1.554.493)
Sueldos, salarios y asimilados		(1.189.002)	(1.216.675)
Cargas sociales		(328.009)	(329.865)
Otros gastos		(8.209)	(7.953)
Otros gastos de explotación		(392.158)	(413.781)
Servicios exteriores	17-m)	(351.273)	(385.139)
Tributos	17-n)	(7.710)	(6.017)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	11	(5.157)	(3.875)
Otros gastos de gestión corriente		(28.018)	(18.750)
Amortización del inmovilizado	6,7,8	(67.851)	(64.492)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	14	10.829	8.103
Exceso de provisiones	15	-	3
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	17-o)	12.889	(4.305)
Deterioro y pérdidas		(797)	(6.116)
Resultados por enajenaciones y otras		13.686	1.811

(Continúa en página siguiente)

OPERACIONES CONTINUADAS	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Otros resultados		(73)	(154)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(143.865)	(375.821)
Ingresos financieros	17-p)	131	79
De valores negociables y otros instrumentos financieros:			
De empresas del grupo		42	-
De terceros		89	79
Gastos financieros	17-p)	(381)	(394)
Por deudas con terceros		(377)	(394)
Por deudas con empresas del grupo y asociadas		(4)	-
Diferencias de cambio		6.308	8.909
RESULTADO FINANCIERO		6.058	8.594
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia.	11.4	858	752
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(136.949)	(366.475)
Impuesto sobre beneficios	18	31.390	102.277
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	13	(105.559)	(264.198)
Resultado atribuido a la sociedad dominante		(105.655)	(263.264)
Resultado atribuido a socios externos		96	(934)

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado

Correspondiente al 31 de diciembre de 2021 (Expresado en miles de euros).

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(136.949)	(366.475)
Ajustes al resultado			
Amortización del inmovilizado	6,7,8	67.851	64.492
Correcciones valorativas por deterioro	7,10,11	6.412	11.196
Variación de provisiones		38.192	21.982
Imputación de subvenciones de capital	14	(10.919)	(8.103)
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		-	(1.152)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado		(13.675)	(1.811)
Ingresos financieros	17-p)	(131)	(79)
Gastos financieros	17-p)	381	393
Diferencias de cambio		(6.308)	(8.909)
Otros ingresos y gastos		5.098	-
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia netos de dividendos		(858)	(752)
Cambios en el capital corriente			
Existencias		(474)	(6.085)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		75.515	(3.083)
Otros activos corrientes		(3.650)	(3.119)
Acreedores y otras cuentas a pagar		(59.472)	(2.122)
Otros pasivos corrientes		4.187	2.071
Otros activos y pasivos no corrientes (+/-)		941	1.918

(Continúa en página siguiente)

ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación			
Pagos de intereses		(185)	(94)
Cobros de intereses		104	59
Cobros por impuesto sobre beneficios		90.645	3.756
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		56.705	(295.917)
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Pagos por inversiones			
Empresas del grupo y asociadas.	21	-	(2.820)
Inmovilizado intangible		(22.501)	(24.598)
Inmovilizado material		(78.345)	(78.226)
Otros activos financieros		(842)	(2.411)
Cobros por desinversiones			
Inmovilizado material		26.023	12.072
Activos no corrientes mantenidos para la venta		2.073	-
Otros activos financieros		-	2.043
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(73.592)	(93.940)

(Continúa en página siguiente)

ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		516	3.517
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero			
Emisión			
Deudas con entidades de crédito		325.000	326.825
Deudas con empresas del grupo y asociadas		-	500
Devolución y amortización de :			
Obligaciones y otros valores negociables (+).		(217.572)	(4.522)
Otras deudas		(500)	(1.500)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		107.444	324.820
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		6.308	8.909
VARIACIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		96.865	(56.128)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	12	44.466	100.594
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	12	141.331	44.466

Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos Consolidado

Correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 (Expresado en miles de euros).

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Resultado consolidado del ejercicio		(105.559)	(264.198)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		516	1.437
Efecto impositivo		(126)	(389)
		390	1.048
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:	14		
Subvenciones, donaciones y legados recibidos:			
- con origen en la amortización		(6.101)	(5.608)
- con origen en la corrección por deterioro		(1.018)	(1.516)
- con origen en bajas		(3.799)	(984)
- otros		-	(633)
Efecto impositivo		2.699	2.150
		(8.219)	(6.591)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS		(113.388)	(269.741)
Total de ingresos y gastos atribuidos a la sociedad dominante		(113.484)	(268.807)
Total de ingresos y gastos atribuidos a socios externos		96	(934)

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado

Correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 (Expresado en miles de euros).

B) Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente a ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021

	ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO									
	Reservas de la Sociedad Dominante									
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas voluntarias, estatutarias	Reservas en sociedades consolidadas	Reservas en soc. puestas equivalencia	Resultado del ejercicio atribuido a la soc. dominante	Subven- ciones, donaciones y legados recibidos	Socios Externos	TOTAL
SALDO FINAL EJERCICIO 2019	611.521	250.938	100.070	444.542	(202.343)		14.364	236.946	1.265	1.457.303
Total de ingresos y gastos	-	-	-	-	-	-	(263.264)	(5.543)	(934)	(269.741)
Operaciones con socios o propietarios:										
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	-	1.777	(7.503)	20.091	-	(14.364)	-	-	-
SALDO FINAL EJERCICIO 2020	611.521	250.938	101.847	437.039	(182.252)	-	(263.264)	231.403	331	1.187.563
Total de ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	-	(105.655)	(7.829)	96	(113.388)
Operaciones con socios o propietarios:										
Otras variaciones del patrimonio neto consolidado	-	(250.938)	-	(29.861)	16.782	752	263.264	(645)	-	(646)
SALDO FINAL EJERCICIO 2021	611.521	-	101.847	407.178	(165.470)	752	(105.655)	222.929	427	1.073.529

Memoria Consolidada correspondiente al ejercicio 2021

(Expresada en miles de euros)

1. Actividad de la Sociedad Dominante

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “Correos”, la “Sociedad Dominante” o la Sociedad Estatal) se constituyó como una sociedad anónima estatal de las previstas en el artículo 6.1.a) del Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria, aprobado por Real Decreto legislativo 1091/1988, de 23 de septiembre, y en la disposición adicional duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), por acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de junio de 2001, en virtud del artículo 58 apartado primero de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. La Sociedad Estatal se rige por la Ley de Sociedades de Capital, por las demás leyes y disposiciones que le sean de aplicación y por sus estatutos.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único, previo acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de fecha 27 de octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de la Sociedad Dominante y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de la Sociedad que en lo sucesivo pasará a denominarse, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal). La decisión del Accionista Único fue elevada a público por la Sociedad el 1 de febrero de 2017, y figura inscrita en el Registro Mercantil con fecha 20 de febrero de 2017.

De acuerdo con los apartados segundo y tercero del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el comienzo de las actividades

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

Según el apartado cuarto del artículo 58 de la Ley 14/2000, la Sociedad Estatal es titular, desde el mismo momento de su constitución, de la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones de titularidad de la extinta Entidad. Los bienes de dominio público que se transfirieron de la extinta Entidad a la Sociedad Estatal en el momento de su constitución quedaron desafectados en virtud del apartado cuarto de la mencionada Ley 14/2000. No obstante lo anterior, según se recoge en el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se autorizó la constitución de la misma, la Administración General del Estado, a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado, tiene derecho preferente de adquisición sobre ciertos inmuebles propiedad de la Sociedad Estatal.

La contraprestación económica por la que se ejercitaría, en su caso, el derecho de adquisición preferente se establecerá mediante el valor de tasación establecido por los servicios técnicos de la Dirección General del Patrimonio del Estado, para lo cual sería necesario recabar la valoración del inmueble por una empresa pública especializada en la tasación de inmuebles. Asimismo, también quedan reservados los derechos de arrendamiento en el caso de que la Sociedad Estatal decidiera poner en explotación dichos inmuebles.

De acuerdo con el apartado siete del artículo 58 de la citada Ley 14/2000, los funcionarios que prestaban servicios en situación de activo en la extinta Entidad en el momento de la inscripción de la escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal pasaron a prestar servicios para ella sin solución de continuidad, en la misma situación, conservando su condición de funcionarios de la Administración del Estado en sus cuerpos y escalas, antigüedad, retribuciones que tuvieran consolidadas, y con pleno respeto de sus derechos adquiridos. La relación jurídica de este tipo de personal con la Sociedad Estatal se regula por el Real Decreto 370/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal).

Adicionalmente, y de acuerdo con el apartado diecisiete del artículo 58 de la mencionada Ley 14/2000, el personal contratado por la Sociedad Dominante a partir de la fecha de comienzo de sus actividades, lo será en régimen de derecho laboral ordinario.

Parte de los servicios que presta la Sociedad Dominante se encuentran dentro del ámbito del SPU y se regulan por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que establece que se realizarán de conformidad con el Plan de Prestación del

SPU y el contrato regulador de la prestación del SPU (a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas ambos están pendientes de aprobación). Esta Ley regula fundamentalmente las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del SPU exigible al operador designado, así como el coste y la financiación de las obligaciones del SPU, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

La Ley 3/2013, de 5 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (CNMC en adelante) supuso la derogación expresa de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal y la creación de un único regulador que agrupa las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y los sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales. De acuerdo con la Ley 3/2013, de 5 de junio, la CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, destacando las siguientes funciones:

- Velar para que se garantice el SPU, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector.
- Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del SPU y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Gestionar el fondo de financiación del SPU y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU, de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
- Emitir el informe previsto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del SPU.

La Dirección de Transportes y del Sector Postal es el órgano encargado de las funciones de instrucción de expedientes de la CNMC en materia postal.

Para el mantenimiento del SPU, la Ley 43/2010 establece un fondo de financiación que será gestionado por la CNMC y que tendrá como finalidad compensar al operador postal el coste neto de las obligaciones del SPU.

De acuerdo con la Ley 43/2010 las principales fuentes de financiación del fondo serán las cuantías consignadas por el Estado en los presupuestos generales del Estado, la contribución postal anual del operador postal y de los titulares de autorizaciones administrativas singulares y las tasas por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

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

presentará el cálculo del coste neto de cada ejercicio para su validación.

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

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



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

La disposición transitoria única de la Ley 43/2010 establece que las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de esta Ley, hasta que se apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador. Dicho Plan de Prestaciones fue aprobado en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el día uno de junio de dos mil veintiuno, a propuesta del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. El 26 de junio de 2021 fue publicada en el BOE la Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal.

El objetivo de este Plan es concretar el ámbito y las condiciones de prestación del SPU que se definen en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y que se le imponen al operador designado, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

En particular, este Plan:

- Delimita el ámbito y las condiciones de prestación del servicio postal universal impuestas al operador, así como los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de dichas condiciones.

- Determina la metodología para el cálculo del coste neto y la carga financiera injusta soportada en el cumplimiento de las condiciones de prestación por el operador.
- Define los criterios de funcionamiento y pago del fondo de financiación del servicio postal universal.

El acceso a la red postal de los operadores previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se rige, en la actualidad, conforme a lo establecido en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales y las condiciones generales contenidas en la Resolución de 25 de abril de 2018, de la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, así como, en su caso, por las condiciones particulares pactadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45.3 de la Ley 43/2010.



La Sociedad, que tiene su domicilio social en la calle Conde Peñalver nº19 de Madrid, tiene como objeto social, según se recoge en el artículo 2 de sus estatutos, la realización de las siguientes actividades:

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

La Sociedad Estatal forma parte del Grupo SEPI desde junio 2012, siendo la entidad de Derecho Público SEPI la cabecera del mismo. SEPI tiene su domicilio social en la calle Velázquez número 134 de Madrid, y es su Accionista Único, por lo que, en virtud de lo expuesto en el artículo 12 de Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad Estatal se encuentra en situación de unipersonalidad. De acuerdo con lo establecido en los apartados 2 y 3 del artículo 136 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, de la Ley General Presupuestaria, la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) publicará las cuentas anuales consolidadas de SEPI en el “Registro de cuentas anuales del sector público” y la referencia a dicho registro en el BOE de 31 de julio.

La Sociedad Estatal es cabecera del Grupo Correos. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad Estatal correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 fueron formuladas por el Consejo de Administración de Correos el 11 de marzo de 2021 y aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad Dominante el 24 de junio de 2021. Las cuentas anuales están depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

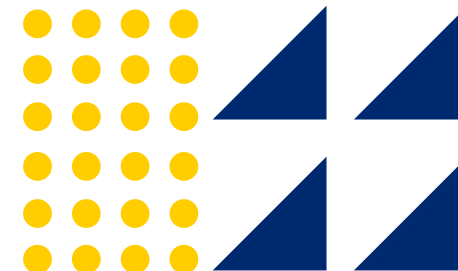
Durante 2020 se produjo una situación de crisis sanitaria global provocada por el COVID-19, la cual ha impactado en el Grupo, debido a los sectores en los que opera, fundamentalmente la sociedad matriz:

- La caída de los volúmenes postales en 2020 en la Sociedad dominante, que fue de un 24,1%, se duplicó respecto a la observada en 2019 que fue de un 12,4% respecto a 2018. En cuanto al negocio de paquetería del

Grupo, el crecimiento anual de dos dígitos en volúmenes que se venía experimentando en ejercicios anteriores, se truncó, siendo el crecimiento en 2020 del 4%. La principal causa que provocó esto fue el efecto del Covid-19, que ha acelerado tendencias como la digitalización del consumo de la producción, de la Administración pública y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando en décadas su implantación generalizada.

- Además, para sufragar todo el gasto referente a la compra de mascarillas y el material necesario para adaptar las oficinas a la normativa existente la Sociedad dominante realizó un desembolso de 37,3 millones de euros.

- Las incertidumbres provocadas por la pandemia y sus efectos económicos han continuado vigentes durante 2021. Al fortalecimiento de la actividad y del comercio global durante la primera mitad del año, le siguió una pérdida de impulso en el segundo semestre, que culminó con la irrupción de la nueva variante Ómicron. Al cierre del ejercicio esta nueva ola pandémica en Europa provocaba restricciones adicionales y un aumento del absentismo laboral, que amenazaba con paralizar temporalmente ciertos sectores productivos y posponer aún más la recuperación.



2. Estructura del Grupo Correos

Las Sociedades dependientes que componen el Grupo Correos (en adelante el Grupo) y que integran el perímetro de consolidación al 31 de diciembre de 2021, son las siguientes:

Nombre de la empresa	Actividad Principal	Domicilio Social	Método integración
Correos Telecom, S.A., S.M.E.; S.U	Gestión de la red deTelecomunicaciones de la Sociedad Dominante	c/ Conde de Peñalver, 19 (Madrid)	Global
Nexea G.D., S.A., S.M.E.,S.U.	Servicios de correo híbrido	c/ Rejas, 9 (Madrid)	Global
Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Avenida de Europa, 8 Coslada (Madrid)	Global
CEP – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de documentos y pequeña paquetería	Rua do Barreiro nº553, Moreira Maia	Global
CEP II – Correos Express Portugal, S.A.	Servicios de transporte de mercancías en el mercado	Rua da Serra nº654, Moreira Maia	Global
K Parcel Company Limited	Servicios de transporte de paquetería	16/F., Kerry Cargo Centre 55 Wing Kei Road Kwai Chung, New Territories HONG KONG	Puesta en equivalencia
KCG ecommerce solutions Company Limited	Servicios de transporte de paquetería	Room 101, #3 Building, Fu Ma San Road, Chi Gang, Humen Town, Dongguan, Guangdong Province, PRC.	Puesta en equivalencia

Cuando se realizó en 2019 la operación de compra-venta de la sociedad portuguesa CEP por parte de Correos Express, se firmó un contrato de put y call cruzadas para la posible adquisición de una mayor participación en la dependiente CEP. Estas opciones son susceptibles de activación únicamente cuando se den una

serie de circunstancias, las cuales no se han producido ni al cierre del ejercicio ni a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas. El otorgamiento del mencionado contrato fue a título gratuito.

Cambio en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2021:

No se han producido cambios en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2021.

Cambio en el perímetro de consolidación durante el ejercicio 2020:

Durante el ejercicio 2019 se realizaron los trámites necesarios para la creación de 2 sociedades “Joint Venture”, de nacionalidad china, llamadas KCG Ecommerce Solutions Company Limited (en adelante KCG) y K Parcel Company Limited (en adelante K Parcel), que han hecho posible la entrada de Correos en el mercado chino, con amplia perspectiva comercial, tanto por abordar nuevos flujos de paquetería de China al resto del mundo, como por permitir a Correos ofrecer soluciones logísticas de valor añadido a clientes tanto nuevos como existentes. Correos participa en estas dos sociedades en un 35% en cada una. La creación de estas dos sociedades se ha materializado en el primer semestre del ejercicio 2020, siendo el coste total de las participaciones de 2.249 miles de euros. Además, Correos ha concedido un préstamo a K Parcel por importe de 571 miles de euros a devolver en 5 años. Estas dos sociedades se integran por puesta en equivalencia dentro del consolidado del Grupo Correos, una vez no se tiene control sobre las mismas.

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), cuyo domicilio social está en la Avenida de Europa, 8 de Coslada (Madrid), tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías, las actividades auxiliares y complementarias del transporte y la prestación de servicios de recogida, clasificación y distribución de mercancías y paquetería. La actividad principal de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), es el transporte urgente de

documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

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

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

CEP – Corres Express Portugal, S.A., (en adelante “CEP”) con domicilio social en Rua de Barreiro Nº553, Crestins feligresía de Moreira, municipio Maia (C.P 4470-573 Moreira Maia) Portugal, tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de correo urgente y de mensajería, en particular servicios postales no universales, y de garantizar, en calidad de transportista público

por carretera de mercancías y comisario de transporte, la gestión del transporte de mercancías, la recepción, el transporte y la entrega de los volúmenes y documentación, en las condiciones legales y reglamentarias aplicables. La actividad principal de CEP – Correos Express Portugal, S.A, es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

CEP II – Correos Express Portugal, S.A., (en adelante “CEP II”) con domicilio social en Rua da Serra Nº654, freguesia de Folgosa, municipio Maia (C.P 4446-909 Ermesinde) Portugal, tiene como objeto social el transporte de mercancías, organización y gestión del transporte de mercancías en el mercado nacional e internacional por cualquier vía; la organización de transportes, la coordinación de flujos de mercancías e información, gestión y control de stocks, almacenamiento y logística, comercio internacional, importación y exportación, consultoría de transportes y servicios de comercio exterior, actividad de transitario, actividad aduanera y similar apoyo al transporte, con poderes para declarar ante las

aduanas por cuenta ajena y la prestación de servicios postales. La actividad principal de CEP II – Correos Express Portugal, S.A, es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

Todas las sociedades dependientes y asociadas cierran su ejercicio el 31 de diciembre, siendo su moneda funcional y de presentación el euro.

El 1 de febrero de 2017 el Accionista Único de cada una de las Sociedades españolas del Grupo Correos, previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración celebrados en octubre de 2016, acordó la modificación de la denominación social de las Sociedades y la modificación del artículo 1 de sus Estatutos Sociales para su adaptación a lo dispuesto en el artículo 111 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo dispuesto se modifica la denominación social de todas las Sociedades del Grupo Correos, que en lo sucesivo pasaron a denominarse:

Denominación social
- Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)
- Correos Telecom, S.A., S.M.E, (Sociedad Unipersonal)
- Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)
- Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E (Sociedad Unipersonal)



La decisión del Accionista Único fue elevada a público por cada Sociedad, y figura inscrita en el Registro Mercantil para todas las Sociedades del Grupo.

El detalle al 31 de diciembre de 2021 y 2020 del patrimonio neto de las sociedades dependientes que se incluyen en la consolidación del Grupo Correos, antes de ajustes de consolidación y/o homogeneización, es como sigue:

	Ejercicio 2021			
	Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U.	Correos Telecom, S.A., S.M.E.; S.U	Nexea G.D., S.A., S.M.E.,S.U.	CEP I y CEP II (*)
Valor neto contable de la inversión	182.342	1.503	-	11.050
Participación directa (%)	100%	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	974	750
Prima de emisión	6.415	0	0	3.115
Reserva legal	1.231	301	128	74
Otras reservas	45.152	7.909	(60)	3427
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	(7.004)	(4.543)
Resultado del ejercicio	14.476	2.244	(1.735)	682
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)	-	-	-	4.600
Subvenciones	-	31	205	-
Socios externos	-	-	-	655
Total patrimonio neto	67.340	11.987	(7.492)	8.760
Resultado de explotación	19.404	3.137	(2.144)	1.815

(*) Se tratan de cifras agregadas de CEP I y CEP II por el 100% exceptuando el resultado del ejercicio que se desagrega en resultado del ejercicio y socios externos.

(**) En Portugal son denominadas prestaciones accesorias regulada por el artículo 287 del Código de Sociedades Comerciales portugués, teniendo el mismo importe CEP I registrado como un derecho de crédito con CEP II.

	Ejercicio 2020			
	Correos Express P.U., S.A., S.M.E; S.U.	Correos Telecom, S.A., S.M.E.; S.U	Nexea G.D., S.A., S.M.E.,S.U.	CEP I y CEP II (*)
Valor neto contable de la inversión	157.240	1.503	-	11.050
Participación directa (%)	100%	100%	100%	51%
Capital social	66	1.503	974	375
Prima de emisión	6.415	0	0	-
Reserva legal	1.231	301	128	74
Otras reservas	28.725	5.681	(60)	886
Resultados de ejercicios anteriores	-	0	(5.085)	(3.843)
Resultado del ejercicio	16.427	2.228	(1.918)	(701)
Otros instrumentos de Patrimonio Neto (**)	-	-	-	4.600
Subvenciones	-	29	268	27
Socios externos	-	-	-	331
Total patrimonio neto	52.864	9.742	(5.693)	1.750
Resultado de explotación	11.406	3.059	(2.433)	(782)

(*) Se tratan de cifras agregadas de CEP I y CEP II por el 100% exceptuando el resultado del ejercicio que se desagrega en resultado del ejercicio y socios externos.

(**) En Portugal son denominadas prestaciones accesorias regulada por el artículo 287 del Código de Sociedades Comerciales portugués, teniendo el mismo importe CEP I registrado como un derecho de crédito con CEP II.

3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

En la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Sociedad Dominante han aplicado la normativa establecida en el Plan General de Contabilidad (PGC) aprobado por el Real Decreto 1514/2007, las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, y el Real Decreto 602/2016 y 1/2021, así como el resto de la legislación mercantil vigente a 31 de diciembre de 2021. En concreto:

- La consolidación de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante con las de todas sus sociedades dependientes (véase Nota (2)) se ha efectuado por el método de integración global. La Sociedad Dominante posee la mayoría de los derechos de voto en todas las sociedades consolidadas por integración global.
- La consolidación de las dos sociedades constituidas en 2021 en China, (Véase Nota (2), se realiza aplicando el método de puesta en equivalencia.
- En aquellos casos en los que en las sociedades dependientes se hubieran seguido criterios de contabilización y valoración significativamente diferentes a los de la Sociedad Dominante, se ha procedido a efectuar los correspondientes ajustes con objeto de presentar las cuentas anuales consolidadas del Grupo de forma homogénea.
- Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

- Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de todas las sociedades dependientes poseídos por la Sociedad Dominante se compensan con el patrimonio neto de las mismas.
- Los saldos, transacciones y flujos de efectivo entre las sociedades del Grupo Correos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Así mismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.
- Las variaciones experimentadas en las reservas de las distintas sociedades dependientes entre las distintas fechas de toma de participación o primera consolidación y el 31 de diciembre de 2021 se incluyen en el capítulo de “Reservas en sociedades consolidadas” del balance consolidado.



En relación con el deterioro de los bienes registrados en el epígrafe “Inmovilizado material”, la Sociedad Dominante aplica desde el ejercicio 2009 lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias. La Orden es de aplicación obligatoria a las entidades integrantes del sector público empresarial estatal, autonómico o local, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que deban aplicar los principios y normas de contabilidad recogidos en el Código de Comercio y en el PGC y que, considerando el carácter estratégico o de utilidad pública de su actividad, entregan bienes o prestan servicios con regularidad a otras entidades o usuarios sin contraprestación, o a cambio de una tasa, o de un precio político fijado directa o indirectamente por la Administración Pública.

3.1) Cambios de políticas contables como consecuencia del Real Decreto 1/2021

El pasado 30 de enero de 2021 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, por el que se modifican el Plan General de Contabilidad aprobado por Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre; el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre; las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre; y las Normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos aprobadas por el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre (en adelante “RD 1/2021”). Asimismo, y como consecuencia del RD 1/2021, el pasado 13 de febrero de 2021, se publicó en el Boletín Oficial del Estado la resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) por la que se dictan

norma de registro, valoración y elaboración de cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios (en adelante “Resolución de ingresos”).

De acuerdo con el apartado 1) de la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 1/2021, el Grupo ha optado por la aplicación de los nuevos criterios considerando como fecha de transición el 1 de enero de 2021, y por lo que las cifras correspondientes al ejercicio 2020 que se incluyen a efectos comparativos en las cuentas anuales del ejercicio 2021, no se han adaptado conforme a los nuevos criterios.

Es por ello que, a efectos de la comparabilidad de las cifras, se han de tener presente los impactos de aplicación por primera vez de las modificaciones.

El contenido del RD 1/2021 y de la Resolución de ingresos, antes mencionados, se ha aplicado en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio iniciado a partir del 1 de enero de 2021.

Los cambios y modificaciones afectan al Grupo principalmente en las siguientes partidas:

- a) Instrumentos financieros.
- b) Ingresos por ventas y prestación de servicios.

La aprobación del Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, ha modificado el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre de 2007, y con ello, el tratamiento contable de diversos componentes de las cuentas anuales. En cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del mencionado Real Decreto, incluimos la

siguiente información en materia de transición:

a) Instrumentos financieros

El Grupo ha optado por aplicar el modelo de transición retrospectivo simplificado, que consiste en la introducción de un ajuste de adaptación de los saldos iniciales del ejercicio en el que comienza a aplicarse la mencionada norma, sin que sea preciso la reexpresión de las cifras comparativas, beneficiándose de una serie de simplificaciones prácticas que ayudan a aplicar la misma en la fecha de adopción.

Los instrumentos financieros han pasado a clasificarse en función

de nuestra gestión o nuestro modelo de negocio para gestionar los activos financieros y los términos contractuales de los flujos de efectivo de estos.

Activos financieros

A continuación, se presenta una conciliación entre la clasificación y valoración que presentaban los activos financieros a 1 de enero de 2021 registrados conforme a la antigua NRV 9ª de instrumentos financieros del Plan General de Contabilidad, y la clasificación y valoración que presentaban los mismos activos financieros registrados conforme a la nueva norma de instrumentos financieros:

	Activos Financieros No Corrientes				Activos Financieros Corrientes			
	31/12/2020	Ajuste Transición (sin impacto en PN)	Ajuste Transición (con impacto en PN)	01/01/2021	31/12/2020	Ajuste Transición (sin impacto en PN)	Ajuste Transición (con impacto en PN)	01/01/2021
Antiguas categorías NRV 9 PGC								
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos y partidas a cobrar	5.433	(5.433)	-	-	698.475	(698.475)	-	-
Nuevas categorías NRV 9 PGC								
Activos financieros a coste amortizado		5.433		5.433		698.475		698.475
Otros (Fianzas y créditos al personal)	-	5.433	-	5.433	-	1.086	-	1.086
Clientes, Deudores comerciales por ventas	-	-	-	-	-	599.493	-	599.493
Clientes empresas del grupo y asociadas	-	-	-	-	-	97.896	-	97.896

El Grupo ha clasificado dentro de la categoría de activos financieros a coste amortizado, a todos aquellos activos financieros que devenguen flujos de efectivo en forma de principal e intereses y para los que esta, a fecha de transición, estuviese aplicando un modelo de negocio destinado a gestionar el cobro de dichos flujos de efectivo.

En esta categoría (activos financieros a coste amortizado), el Grupo ha clasificado la totalidad de los activos financieros que anteriormente estaban clasificados en la categoría de Préstamos y Partidas a cobrar.

El Grupo ha aplicado el modelo de negocio que aplicaba a los activos financieros en la fecha de primera aplicación de la norma, a efectos de clasificar los mismos conforme a las nuevas categorías establecidas por la nueva NRV 9ª del Plan General de Contabilidad.

Pasivos financieros

A continuación, se presenta una conciliación entre la clasificación y valoración que presentaban los pasivos financieros a 1 de enero de 2021 registrados conforme a la antigua NRV 9ª de instrumentos financieros del Plan General de Contabilidad, y la clasificación y valoración que presentaban los mismos pasivos financieros registrados conforme a la nueva norma de instrumentos financieros:



	Pasivos Financieros No Corrientes				Pasivos Financieros Corrientes			
	31/12/2020	Ajuste Transición (sin impacto en PN)	Ajuste Transición (con impacto en PN)	01/01/2021	31/12/2020	Ajuste Transición (sin impacto en PN)	Ajuste Transición (con impacto en PN)	01/01/2021
Antiguas categorías NRV 9 PGC								
<i>Débitos y partidas a pagar</i>	9.464	(9.464)		-	984.490	(984.490)		-
Con entidades de crédito			-	-	332.898	(332.898)	-	-
Otros pasivos financieros	9.464	(9.464)	-	-	291.029	(291.029)	-	-
Proveedores	-	-	-	-	2.853	(2.853)	-	-
Acreedores varios	-	-	-	-	311.712	(311.712)	-	-
Deudas con empresas del grupo y asociadas	-	-	-	-	2.549	(2.549)	-	-
Personal	-	-	-	-	43.449	(43.449)	-	-
Nuevas categorías NRV 9 PGC								
<i>Pasivos financieros a coste amortizado</i>		9.464		9.464		984.490		984.490
Otros (Fianzas)	-	1.359	-	1.359	-	4.457	-	4.457
Con entidades de crédito	-	8.105	-	8.105	-	332.898	-	332.898
Otros pasivos financieros	-	-	-	-	-	286.572	-	286.572
Proveedores	-	-	-	-	-	2.853	-	2.853
Acreedores varios	-	-	-	-	-	311.712	-	311.712
Empresas del grupo y asociadas	-	-	-	-	-	2.549	-	2.549
Personal	-	-	-	-	-	43.449	-	43.449

El Grupo ha optado por la clasificación como pasivo financiero a coste amortizado, de todas las deudas procedentes de operaciones comerciales (proveedores y otros acreedores que se generan por la compra de bienes y servicios) y también aquellas que proceden de operaciones no comerciales, tales como deudas con entidades de crédito.

Débitos por operaciones comerciales inferiores a un año y que no presentan interés contractual, fianzas y otros desembolsos exigidos por terceros se valorarán al valor nominal si el efecto de la no actualización de estos no es significativo y posteriormente se valorarán al coste amortizado, mientras los intereses devengados irán a la cuenta de pérdidas y ganancias por el método del interés efectivo.

b) Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

La aplicación al 1 de enero de 2021 de la Resolución del ICAC por la que se dictan normas de registro, valoración y elaboración de las cuentas anuales para el reconocimiento de ingresos para la entrega de bienes y la prestación de servicios, y la última modificación del PGC y sus disposiciones complementarias a través del RD 1/2021, ha supuesto cambios en la NRV 14 “Ingresos por ventas y prestación de servicios”, así como en la información a incluir en la memoria sobre estas transacciones.

Las modificaciones introducidas por el Real Decreto 1/2021, de 12 de enero, entran en vigor para todos los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2021, entre ellas la nueva NRV 14ª de “ingresos por ventas y prestación de servicios”. La Disposición Transitoria Segunda de la mencionada norma establece las reglas en la fecha de primera aplicación de la norma, habiendo la Sociedad optado por aplicar la solución práctica aplicando los nuevos criterios a todos los contratos firmados a partir del 1 de enero de 2021.

La nueva normativa se basa en el principio de que los ingresos ordinarios se reconocen cuando el control de un bien o servicio se traspassa al cliente por el importe que refleje la contraprestación a la que espere tener el derecho la entidad – así el concepto de control, como principio fundamental, sustituye al actual concepto de riesgos y beneficios.

A juicio de los Administradores, la aplicación a partir de 1 de enero de 2021 de las nuevas disposiciones del RD 1/2021, no ha supuesto una gran diferencia con el criterio contable seguido por el Grupo hasta ese momento y por lo tanto se han estimado no significativas las pequeñas diferencias que hubieran podido aparecer por la aplicación de la nueva normativa dentro del ámbito contable del Grupo Correos. Únicamente, a partir del ejercicio 2021, se han empezado a contabilizar las penalizaciones sufridas o estimadas como menor importe de la cifra de negocio mientras que en el ejercicio 2020 se contabilizaban dentro del epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias como “Otros gastos de explotación”. Esto ha provocado que tanto el importe neto de la cifra de negocios como el epígrafe “otros gastos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo al 31 de diciembre de 2021 hayan disminuido en 21.257 miles de euros, habiendo sido el importe registrado por estos conceptos en el epígrafe de “Otros gastos de explotación” de 11.457 miles de euros a 31.12.2020.

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

3.2) Imagen fiel

Las presentes cuentas anuales consolidadas, compuestas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada compuesta por las notas 1 a 25, se han preparado a partir de los registros contables de las distintas sociedades que forman el Grupo Correos, habiéndose elaborado aplicando las disposiciones legales vigentes a 31 de diciembre de 2021 en materia contable con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo, así como la veracidad de los flujos de efectivo incorporados en el estado de flujos de efectivo consolidado. El estado de flujos de efectivo consolidado se ha confeccionado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.



Las cifras contenidas en las presentes cuentas anuales consolidadas están expresadas en miles de euros, salvo indicación de lo contrario, siendo el euro la moneda funcional de la Sociedad Dominante y de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación, excepto las sociedades que se consolidan por puesta en equivalencia K PARCEL cuya moneda es Hong Kong Dollars (HKD) y KCG cuya moneda es Renmimbi (RMB), no habiéndose generado diferencias de conversión en el ejercicio.

La conversión de las cuentas anuales de las filiales cuya moneda funcional sea distinta del euro se realiza de acuerdo con las siguientes reglas:

- Los activos y pasivos se convierten al tipo de cambio de cierre. Se entiende por tipo de cambio de cierre el tipo de cambio medio de contado existente en esa fecha.
- Las partidas de patrimonio neto, incluido el resultado del ejercicio, se convertirán al tipo de cambio histórico.
- La diferencia entre el importe neto de los activos y pasivos y las partidas de patrimonio neto, se recoge en un epígrafe del patrimonio neto, bajo la denominación «diferencia de conversión», en su caso, y una vez deducida la parte de dicha diferencia que corresponda a los socios externos, y
- Los flujos de efectivo se convierten al tipo de cambio de la fecha en la que se produjo cada transacción o empleando un tipo de cambio ponderado del período mensual siempre que no haya habido variaciones significativas.

La diferencia de conversión contabilizada en el estado consolidado de ingresos y gastos se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que se enajene o disponga por otra vía de la inversión en la sociedad consolidada.

El tipo de cambio histórico es:

- Para las partidas de patrimonio neto existentes en la fecha de adquisición de las participaciones que se consolidan: el tipo de cambio a la fecha de la transacción.
- En el caso de ingresos y gastos, incluidos los reconocidos directamente en el patrimonio neto: el tipo de cambio a la fecha en que se produjo la transacción. Si los tipos de cambio no hubieran variado de forma significativa, se utiliza un tipo medio ponderado del periodo mensual.
- Reservas generadas tras las fechas de transacción como consecuencia de resultados no distribuidos: el tipo de cambio efectivo resultante de convertir los gastos e ingresos que produjeron dichas reservas.

3.3) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

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

Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, y sirven de base para establecer el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones

contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos.

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

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

→ Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendatario

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

→ Obligaciones por arrendamientos – el Grupo Correos como arrendador



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

→ *Fiscalidad*

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de los mismos. En opinión de los Administradores de la Sociedad Dominante, a 31 de diciembre de 2021 no existen contingencias adicionales a las registradas en las presentes cuentas anuales consolidadas que pudieran suponer para la Sociedad Dominante y/o sus sociedades dependientes pasivos de consideración en caso de inspección.

Las estimaciones y asunciones principales relativas a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

→ *Activo por impuesto diferido*

El reconocimiento de los activos por impuesto diferido, bases imponibles compensables y créditos fiscales se hace sobre la base de las estimaciones futuras individuales realizadas por cada una de las sociedades integrantes del Grupo relativas a la probabilidad de que individualmente dispongan de ganancias fiscales futuras o cuando existan importes diferidos de pasivo para compensarlos en los mismos periodos de tiempo.

→ *Provisiones*

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

→ *Deterioro de activos no financieros*

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

→ *Cálculo de los valores razonables, valores en uso, valores actuales e importes recuperables*

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

Principio de empresa en funcionamiento

Al 31 de diciembre de 2021, el Grupo Correos presenta un fondo de maniobra positivo por un importe de 21.679 miles de euros (230.126 miles de euros negativo en el ejercicio 2020), así como ha incurrido en unas pérdidas por importe de 106 millones de euros (264 millones de euros de resultado negativo en el ejercicio 2020). Esta situación de resultado negativo ha venido principalmente derivada por los efectos de la pandemia por COVID-19 comentados en la Nota 1.

La situación del 2020 provocó que durante dicho ejercicio se empezara a acudir a financiación externa por parte de la Sociedad Dominante, siendo la línea de crédito concedida al cierre del ejercicio 2021 por importe de 109 millones de euros (605 millones de euros en el 2020) estando dispuesta al cierre del ejercicio 2021 un importe de 109 millones de euros (327 millones de euros en el 2020), siendo su vencimiento el 28 de junio de 2022. Además, durante el 2021 se ha contratado un nuevo préstamo bancario para obtener financiación en el largo

plazo por importe de 325 millones de euros con vencimiento a tres años, y con una única amortización del principal en el ejercicio 2024. Así, se ha conseguido minimizar el desequilibrio en el fondo de maniobra a futuro, mejorándose la estructura financiera del Grupo Correos, habiéndose puesto de manifiesto la capacidad del Grupo para obtener financiación y minimizando por lo tanto el riesgo de liquidez y solvencia. Adicionalmente, se tiene intención de acudir nuevamente a la contratación de líneas de crédito que soporten necesidades adicionales de liquidez futuras, estimadas para el año 2022 donde ya se han obtenido ofertas vinculantes para la contratación de una o varias líneas de créditos a tipo de interés variable a largo plazo (3 años) por un importe de hasta 123,5 millones de euros. A 4 de febrero de 2022 se ha propuesto la adjudicación de una línea de crédito por importe de 123,5 millones de euros a favor de Caixabank con un interés variable del 0%. En base a lo anterior se pone de manifiesto la capacidad del Grupo para obtener financiación minimizando por lo tanto el riesgo de liquidez y solvencia. Adicionalmente, se tiene intención de acudir nuevamente a la contratación de líneas de crédito que soporten necesidades adicionales de liquidez futuras, como consecuencia en parte de las inversiones previstas del Grupo.

En base a lo detallado anteriormente, las cuentas anuales consolidadas han sido formuladas por los Administradores, bajo el principio de empresa en funcionamiento.

3.4) Comparación de la información

Los Administradores de la Sociedad Dominante, tal y como se indica en el apartado cuarto apartado de las “Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas”, han incluido en la presente memoria consolidada información cuantitativa correspondiente al ejercicio anterior.



Adicionalmente a la información comparativa de índole numérica correspondiente al pasado ejercicio presentada, y siempre que resulte relevante para la comprensión de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante han incluido información descriptiva correspondiente al ejercicio anterior.

3.5) Clasificación de las partidas corrientes y no corrientes

Para la clasificación de las partidas corrientes se ha considerado el plazo máximo de un año a partir de la fecha de las presentes cuentas anuales consolidadas.

4. Aplicación de los resultados de la Sociedad Dominante

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2021 formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por su Accionista Único, así como la propuesta aprobada correspondiente al ejercicio 2020 es como

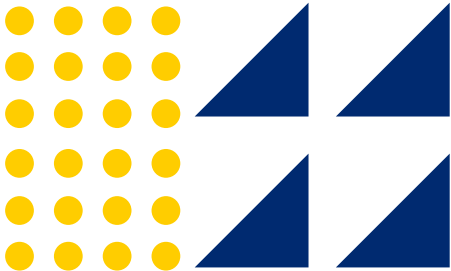
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Resultado del ejercicio	(96.376)	(256.633)
Base de reparto:		
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(96.376)	(256.633)
Total	(96.376)	(256.633)

sigue:

El Accionista Único de la Sociedad Dominante aprobó la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2020 el 28 de junio de 2020 a resultados negativos de ejercicios anteriores. Adicionalmente y en el mismo acto, decidió aplicar la totalidad de la “prima de emisión” por un importe de 250.938 miles de euros, así como un importe de 5.695 miles de euros de la cuenta “reservas voluntarias” a la compensación de la totalidad de las pérdidas.

Limitaciones para la distribución de resultados y dividendos

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



5. Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad Dominante en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con lo establecido por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante los Reales Decretos 1159/2010, 602/2016 y 1/2021, son los siguientes:

Sociedades dependientes

Se consideran sociedades dependientes, aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente a través de dependientes ejerce control, según lo previsto en el art. 42 del Código de Comercio.

A los únicos efectos de presentación y desglose se consideran empresas del grupo a aquellas que se encuentran controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas que actúen conjuntamente o se hallen bajo Dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias.

Las sociedades dependientes se han consolidado mediante la aplicación del método de integración global.

En la Nota 2, se incluye la información sobre las sociedades dependientes incluidas en la consolidación del Grupo Correos.

Las transacciones y saldos mantenidos con sociedades dependientes y los beneficios o pérdidas no realizados han sido eliminados en el proceso de consolidación.

Las políticas contables de las sociedades dependientes se han adaptado a las políticas contables del Grupo Correos,

para transacciones y otros eventos que, siendo similares se hayan producido en circunstancias parecidas. El efecto de la homogeneización sobre las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 no ha sido significativo.

Las cuentas anuales o estados financieros de las sociedades dependientes utilizados en el proceso de consolidación están referidos a la misma fecha de presentación y mismo periodo que los de la Sociedad Dominante.

Socios externos

Los socios externos en las sociedades dependientes adquiridas se reconocieron por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de cierre del ejercicio. Los socios externos se presentan en el patrimonio neto consolidado del balance consolidado de forma separada del patrimonio atribuido a la Sociedad Dominante. La participación de los socios externos en los beneficios o las pérdidas del ejercicio se presenta igualmente de forma separada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La participación del Grupo Correos y de los socios externos en los beneficios o pérdidas y en los cambios en el patrimonio neto de las sociedades dependientes, una vez considerados los ajustes y eliminaciones derivados de la consolidación, se determinan a partir de los porcentajes de participación existentes al cierre del ejercicio, sin considerar el posible ejercicio o conversión de los derechos de voto potenciales y una vez descontado el efecto de los dividendos, acordados o no, de acciones preferentes con derechos acumulativos que se hayan clasificado en cuentas de patrimonio neto.

Los resultados y los ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto de las sociedades dependientes se asignan al patrimonio neto atribuible a la Sociedad dominante y a los socios externos en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de socios externos. Los acuerdos suscritos entre el Grupo Correos Express y los socios externos se reconocen como una transacción separada.

Adquisición de control

La adquisición por parte de la Sociedad Dominante (u otra sociedad del Grupo) del control de una sociedad dependiente constituye una combinación de negocios que se contabiliza de acuerdo con el método de adquisición. Este método requiere que la sociedad adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio o diferencia negativa. Las sociedades dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El coste de adquisición se determina como la suma de los valores razonables, en la fecha de adquisición, de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos por la adquirente y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, que deba registrarse como un activo, un pasivo o como patrimonio neto de acuerdo con su naturaleza.

Los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados no forman

parte del coste de la combinación de negocios, registrándose de conformidad con las normas aplicables a los instrumentos financieros. Los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que intervengan en la combinación de negocios se contabilizan como gastos a medida que se incurren. Tampoco se incluyen en el coste de la combinación los gastos generados internamente por estos conceptos, ni los que, en su caso, hubiera incurrido la entidad adquirida.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios, sobre la parte proporcional del valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativa de la participación en el capital de la sociedad adquirida se reconoce como un fondo de comercio. En el caso excepcional de que este importe fuese superior al coste de la combinación de negocios, el exceso se contabilizará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un ingreso.



Método de consolidación

Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se incorporan a las cuentas consolidadas del Grupo por el método de integración global. Este método requiere lo siguiente:

- Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas se establecen en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar. La inclusión de las sociedades cuyo cierre de ejercicio sea diferente a aquel, se hace mediante cuentas intermedias referidas a la misma fecha y mismo periodo que las cuentas consolidadas.
- Homogeneización valorativa. Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes. Aquellos elementos del activo o del pasivo, o aquellas partidas de ingresos o gastos que se hubieran valorado según criterios no uniformes respecto a los aplicados en consolidación se han valorado de nuevo, realizándose los ajustes necesarios, a los únicos efectos de la consolidación.
- Agregación. Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- Eliminación inversión-patrimonio neto. Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de la sociedad dependiente poseídos, directa o indirectamente, por la sociedad dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto

de la mencionada sociedad dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la sociedad dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la sociedad dominante se presenta en el balance consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza. La parte atribuible a socios externos, en el caso de haberlos, se inscribe en la partida “Socios Externos”.

- Participación de socios externos. La valoración de los socios externos se realiza en función de su participación efectiva en el patrimonio neto de la sociedad dependiente una vez incorporados los ajustes anteriores. El fondo de comercio de consolidación no se atribuye a los socios externos. El exceso entre las pérdidas atribuibles a los socios externos de una sociedad dependiente y la parte de patrimonio neto que proporcionalmente les corresponda se atribuye a aquellos, aun cuando ello implique un saldo deudor en dicha partida.
- Eliminaciones de partidas intragrupo. Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se elimina y difiere hasta que se realice frente a terceros ajenos al Grupo.

Sociedades asociadas y multigrupo

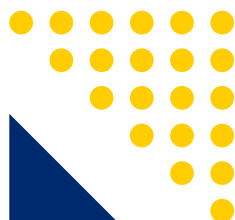
Sociedades asociadas son todas las entidades sobre las que alguna de las sociedades incluidas en la consolidación ejerce influencia significativa. Se entiende que existe influencia significativa cuando el Grupo tiene participación en la sociedad y poder para

intervenir en las decisiones de política financiera y de explotación de esta, sin llegar a tener control. Estas sociedades son integradas en las cuentas consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

(a) Inmovilizado intangible

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

El inmovilizado intangible se amortiza sistemáticamente a lo largo de su vida útil estimada y su recuperabilidad se analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio, y si procede, ajustados de forma prospectiva.



Fondo de comercio de consolidación

Al cierre del ejercicio 2021, el fondo de comercio de consolidación corresponde a la diferencia positiva surgida entre el valor contable de la participación y el valor atribuido a dicha participación del valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos de las sociedades adquiridas en el ejercicio 2019 por parte de Correos Express.

El fondo de comercio se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo sobre la que se espera que recaigan los beneficios de la combinación de negocios y, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar, se reduce en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. La pérdida por deterioro se registra con cargo a los resultados del ejercicio.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable, pero de tal modo que el importe en libros incrementado no supere el importe en libros que se habría determinado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de una pérdida por deterioro de valor se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El fondo de comercio se amortiza de forma lineal en diez años. La vida útil se determinará de forma separada para cada unidad generadora de efectivo a la que se le haya asignado el fondo de comercio

Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible

Las aplicaciones informáticas se contabilizan por su coste de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil estimada que, en términos generales, es de cinco años (ver cambio de estimación de vidas útiles en la nota 5.b). Los gastos de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se llevan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.

Por otro lado, se registró como “Aplicaciones Informáticas”, como consecuencia de la asignación del precio pagado en la adquisición de las sociedades dependientes portuguesas, aplicaciones informáticas por importe de 3.629 miles de euros, y una vida útil estimada de cinco años.

Otro inmovilizado intangible

El “Otro inmovilizado intangible” se corresponde con el importe pagado por el traspaso de derechos de subarriendo y se amortiza linealmente a lo largo de la vida de dicho derecho.

Así mismo registró como “Otro inmovilizado intangible”, durante el ejercicio 2019, como consecuencia de la asignación del precio pagado en la adquisición de las sociedades dependientes los siguientes activos intangibles:

- Relaciones con clientes por importe de 4.173 miles de euros y una vida útil estimada de cinco años.

Patentes, licencias y similares

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

(b) Inmovilizado material

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



Los activos materiales son amortizados desde el momento en el que están disponibles para su puesta en funcionamiento y la amortización de los mismos se realiza de manera sistemática y racional (en función de su vida útil y de su valor residual) siguiendo un método lineal durante los años de vida útil estimados. El valor residual, la vida útil y los métodos de amortización se revisarán como mínimo al cierre de cada ejercicio, así mismo la vida útil se revisa cuando existen indicios de que pueda haber variado y, si procede, se ajusta de forma prospectiva. A continuación, se presentan los períodos de vida útil utilizados para la amortización de los diferentes activos:

Tipo de activo	Vida útil 2021 y 2020 (años)
Aplicaciones informáticas	5
Construcciones	10 a 75
Instalaciones técnicas	4 a 18
Maquinaria	10 a 18
Otras instalaciones	10
Mobiliario	15
Equipos informáticos	4 a 7
Elementos de transporte	7 a 12

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

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil y siempre que sea posible conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

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

Las inversiones realizadas por el Grupo Correos en inmuebles propiedad de terceros que cumplen los requisitos para ser considerados como arrendamientos operativos se valoran, siempre que éstas no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, por el coste de dichas inversiones. La amortización de estas inversiones se realiza en función de su vida útil, que será la duración del contrato de arrendamiento o cesión, incluido el periodo de renovación cuando existen evidencias que soporten que la misma se vaya a producir, cuando ésta sea inferior a la vida económica del activo.

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

(c) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos y construcciones en propiedad arrendados a terceros que se mantienen para la obtención de rentas a largo plazo. Los elementos incluidos en este epígrafe se presentan valorados por

su coste de adquisición menos su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan experimentado. Para el cálculo de la amortización de las inversiones inmobiliarias se utiliza el método lineal en función de los años de vida útil estimados para los mismos que es de 50-75 años.

Los criterios contenidos en las normas anteriores, relativas al inmovilizado material, se aplicarán a las inversiones inmobiliarias.

(d) Arrendamientos operativos y financieros

El Grupo Correos califica los contratos de arrendamiento como financieros cuando de sus condiciones económicas se deduzca que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los contratos que no transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios y en los que el arrendador sólo tiene el derecho a usar el activo durante un período de tiempo determinado se clasifican como arrendamientos operativos.

Grupo Correos como arrendatario

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

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

Grupo Correos como arrendador

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

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

Activos no generadores de flujos de efectivo

La actividad principal de la Sociedad Dominante es la prestación de un servicio público de interés general –el Servicio Postal Universal– percibiendo por ello un precio que cumple los principios legalmente establecidos. De esta manera, la gran mayoría de los bienes que forman parte del inmovilizado material e inmaterial de la Sociedad Dominante se poseen principalmente con la finalidad de producir flujos económicos sociales que benefician a la colectividad y no responden a inversiones en activos que persigan una rentabilidad puramente económica y cuya recuperación pudiera basarse en los flujos económicos que producen.

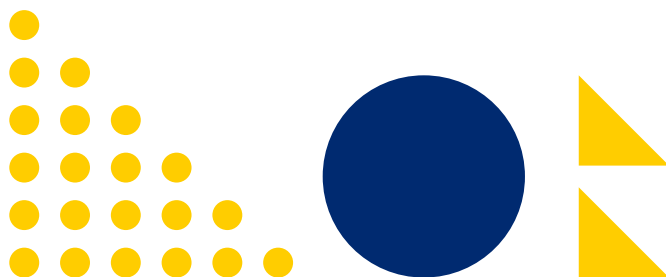
De acuerdo con lo anterior y en aplicación de lo previsto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, la Sociedad Dominante determina el deterioro de valor de sus bienes de inmovilizado material e inmaterial por referencia al coste de reposición depreciado de cada activo.

Resto de activos

En el caso de que existan indicios de deterioro, el valor contable de los activos no corrientes no financieros del Grupo Correos se revisa, al menos a la fecha del cierre del ejercicio, a fin de determinar si tales indicios prevalecen. En caso de existencia de estos indicios, se estima el importe recuperable de estos activos.

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

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar, se reduce en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se revierten, excepto en el caso de proceder de un fondo de comercio, si ha habido cambios en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable. La reversión de una pérdida por deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias, con el límite de que el valor contable del activo tras la reversión no puede exceder el importe, neto de amortizaciones, que figuraría en libros si no se hubiera reconocido previamente la mencionada pérdida por deterioro.



(f) Activos financieros

El Grupo, en el momento del reconocimiento inicial, clasifica como un activo financiero, en función del fondo económico de la transacción, y teniendo presente las definiciones de activo financiero del marco de información financiero que le resulta de aplicación, el cual ha sido descrito en la nota 2.a

El reconocimiento de un activo financiero se produce en el momento en el que el Grupo se convierte en parte obligada del mismo.

El Grupo clasifica sus activos financieros en función del modelo de negocio que aplica a los mismos y de las características de los flujos de efectivo del instrumento.

El modelo de negocio es determinado por la Dirección del Grupo y este refleja la forma en que gestionan conjuntamente cada grupo activos financieros para alcanzar un objetivo de negocio concreto. El modelo de negocio que el Grupo aplica a cada grupo de activos financieros es la forma en que esta gestiona los mismos con el objetivo de obtener flujos de efectivo.

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

En concreto, los activos financieros del Grupo se clasifican en las siguientes categorías:

Activos financieros a coste amortizado: incluye activos financieros, incluso los admitidos a negociación en un mercado organizado, para los que el Grupo mantiene la inversión con el objetivo de percibir los flujos de efectivo derivados de la ejecución del contrato, y las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente cobros de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. Con carácter general se incluyen en esta categoría los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, los créditos al personal, las cuentas deudoras con las Administraciones Públicas y las fianzas y depósitos constituidos.

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

En la valoración posterior, los activos financieros incluidos en esta categoría se valorarán a coste amortizado, imputando a la cuenta de pérdidas y ganancias los intereses devengados aplicando el método del tipo de interés efectivo.

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



Activos financieros a coste:

Se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Los honorarios abonados a asesores legales, u otros profesionales, que intervengan en la adquisición del activo se contabilizan como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Tampoco se registran como mayor valor del activo, los gastos generados internamente en la adquisición del activo, registrándose en la cuenta de pérdidas y ganancias

En la valoración posterior los activos financieros a coste se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro del valor. No obstante, cuando existe una inversión anterior a su calificación como empresa del grupo, se considera como coste de la inversión su valor contable antes de tener esa calificación. Los ajustes valorativos previos contabilizados directamente en el patrimonio neto se mantienen en éste hasta que se dan de baja.

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

(g) Deterioro de valor de los activos financieros

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

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

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

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

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

(h) Activos no corrientes mantenidos para la venta

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

- Que estén disponibles en sus condiciones actuales para su venta inmediata, sujetos a los términos usuales y habituales para su venta.
- Que su venta sea altamente probable, porque concurren las siguientes circunstancias:
 - i. La empresa debe encontrarse comprometida por un plan para vender el activo y haber iniciado un programa para encontrar comprador y completar el plan.
 - ii. La venta del activo debe negociarse activamente a un precio adecuado en relación con su valor razonable actual.
 - iii. Se espera completar la venta dentro del año siguiente a la fecha de clasificación del activo como mantenido para la venta, salvo que, por hechos o circunstancias fuera del control de la empresa, el plazo de venta se tenga que alargar y exista evidencia suficiente de que la empresa siga comprometida con el plan de disposición del activo.
 - iv. Las acciones para completar el plan indiquen que es improbable que haya cambios significativos en el mismo o que vaya a ser retirado.

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

(i) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

(j) Existencias

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

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

(k) Provisiones y pasivos contingentes

El Grupo Correos registra provisiones en su balance consolidado cuando tiene una obligación presente, ya sea por una disposición legal, contractual, o por una obligación implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado, se puede realizar una estimación fiable de la obligación y es probable que la misma suponga una salida futura de recursos para su liquidación.

Para aquellas provisiones realizadas para hacer frente a obligaciones sin vencimiento definido, o con vencimiento inferior o igual a un año y cuyo efecto financiero no sea significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento. Para el resto de obligaciones, las provisiones se registran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir a un tercero la obligación, registrándose los ajustes que surjan por la actualización de la provisión como un gasto financiero conforme se vayan devengando, con el objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente en cada momento.

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle y explicación de los mismos en la Nota (24) sobre pasivos contingentes.

Las presentes cuentas anuales consolidadas recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas, sino que se informa sobre los mismos en la memoria consolidada.

(I) Pasivos financieros

El Grupo, en el momento del reconocimiento inicial, clasifica como un pasivo financiero, en función del fondo económico de la transacción, y teniendo presente las definiciones de pasivo financiero del marco de información financiero que le resulta de aplicación, el cual ha sido descrito en la nota 2.a

El reconocimiento de un pasivo financiero se produce en el momento en el que el Grupo se convierte en parte obligada del mismo.

Se reconoce un pasivo financiero en el balance cuando el Grupo se convierte en una parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones de este.

El Grupo clasifica todos sus pasivos financieros en “Pasivos financieros a coste amortizado”.

Con carácter general, el Grupo clasifica dentro de esta categoría a los siguientes pasivos financieros:

Débitos por operaciones comerciales: son aquellos pasivos financieros que se originan en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico con pago aplazado, y

Débitos por operaciones no comerciales: son aquellos pasivos financieros que, no siendo instrumentos financieros derivados, no tienen origen comercial, sino que proceden de operaciones de préstamo.

Los pasivos financieros del Grupo corresponden a las cuentas a pagar a los proveedores, acreedores comerciales y acreedores por inmovilizado, a las deudas con entidades de crédito, a los depósitos y fianzas, a las deudas con empresas del grupo y a las cuentas a pagar por otros conceptos. Adicionalmente, se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos pasivos financieros, que no cumplan los criterios para ser clasificadas como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

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

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

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

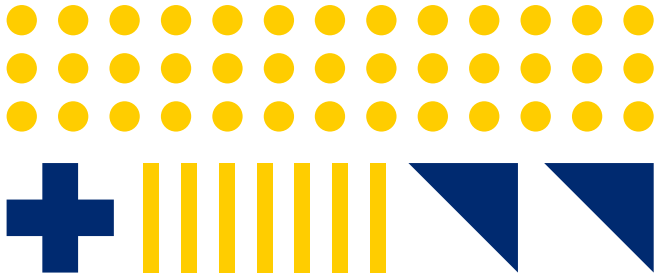
No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, se valoran por su valor nominal, pues el efecto de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

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

Cuando se produce un intercambio de instrumentos de deuda con un prestamista, siempre que éstos tengan condiciones sustancialmente diferentes, se registra la baja del pasivo financiero original y se reconoce el nuevo pasivo financiero que surge. De la misma forma se registra una modificación sustancial de las condiciones actuales de un pasivo financiero.

La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero, o de la parte de este que se haya dado de baja, y la contraprestación pagada, incluidos los costes de transacción atribuibles, y en la que se recoge asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tenga lugar.

Cuando se produce un intercambio de instrumentos de deuda que no tengan condiciones sustancialmente diferentes, el pasivo financiero original no se da de baja del balance, registrando el importe de las comisiones pagadas como un ajuste de su valor contable. El nuevo coste amortizado del pasivo financiero se determina aplicando el tipo de interés efectivo, que es aquel que iguala el valor en libros del pasivo financiero en la fecha de modificación con los flujos de efectivo a pagar según las nuevas condiciones.



A estos efectos, se considera que las condiciones de los contratos son sustancialmente diferentes cuando el prestamista es el mismo que otorgó el préstamo inicial y el valor actual de los flujos de efectivo del nuevo pasivo financiero, incluyendo las comisiones netas, difiere al menos en un 10% del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pago del pasivo financiero original, actualizados ambos al tipo de interés efectivo del pasivo original. Adicionalmente, el Grupo en aquellos casos en los que dicha diferencia es inferior al 10% también considera que las condiciones del nuevo instrumento financiero son sustancialmente diferentes, cuando hay otro tipo de modificaciones sustanciales en el mismo de carácter cualitativo, tales como: cambio de tipo de interés fijo a tipo de interés variable o viceversa, la reexpresión del pasivo en una divisa distinta, un préstamo ordinario que se convierte en préstamo participativo, etc.

Durante el ejercicio se han cumplido los covenants que pudieran existir en la deuda financiera.

(m) Transacciones en moneda extranjera

Partidas monetarias

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

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

(n) Combinaciones de negocios

En la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos se registran por su valor razonable, siempre y cuando dicho valor razonable haya podido ser medido con suficiente fiabilidad, con las siguientes excepciones:

- Activos no corrientes que se clasifican como mantenidos para la venta: se reconocen por su valor razonable menos los costes de venta.
- Activos y pasivos por impuesto diferido: se valoran por la cantidad que se espere recuperar o pagar, según los tipos de gravamen que vayan a ser objeto de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa en vigor o la aprobada pero pendiente de publicación, en la fecha de adquisición. Los activos y pasivos por impuesto diferido no son descontados.
- Activos y pasivos asociados a planes de pensiones de prestación definida: se contabilizan, en la fecha de adquisición, por el valor actual de las retribuciones comprometidas menos el valor razonable de los activos afectos a los compromisos con los que se liquidarán las obligaciones.
- Inmovilizados intangibles cuya valoración no puede ser efectuada por referencia a un mercado activo y que implicarían la contabilización de un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias: se han deducido de la diferencia negativa calculada.
- Activos recibidos como indemnización frente a contingencias e incertidumbres: se registran y valoran de forma consistente con el elemento que genera la contingencia o incertidumbre.

– Derechos readquiridos reconocidos como inmovilizado intangible: se valoran y amortizan sobre la base del período contractual que resta hasta su finalización.

– Obligaciones calificadas como contingencias: se reconocen como un pasivo por el valor razonable de asumir tales obligaciones, siempre y cuando dicho pasivo sea una obligación presente que surja de sucesos pasados y su valor razonable pueda ser medido con suficiente fiabilidad, aunque no sea probable que para liquidar la obligación vaya a producirse una salida de recursos económicos.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre el correspondiente valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos se reconoce como un fondo de comercio de consolidación.

Si el importe de los activos identificables adquiridos menos los pasivos asumidos fueran superior al coste de la combinación de negocios, este exceso se contabilizaría en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso. Antes de reconocer el citado ingreso se evaluaría nuevamente si se han identificado y valorado tanto los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos como el coste de la combinación de negocios.

(ñ) Ingresos y gastos

Los ingresos del Grupo provienen principalmente de la prestación de servicios postales y de paquetería. Correos es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a ciudadanos, empresas y Administraciones. Asimismo, como operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, favorece la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

Este papel de la compañía como vertebrador del territorio y facilitador de las comunicaciones y los intercambios comerciales se vio reforzado el pasado año, especialmente durante el periodo de confinamiento de la población, en el que la distribución postal y de paquetería se convirtió más que nunca en un servicio esencial para la sociedad.

Para determinar si se deben reconocer los ingresos, el Grupo sigue un proceso de cinco pasos:

1. Identificación del contrato con un cliente
2. Identificación de las obligaciones de rendimiento
3. Determinación del precio de la transacción
4. Asignación del precio de transacción a las obligaciones de ejecución
5. Reconocimiento de ingresos cuando se cumplen las obligaciones de rendimiento.

En todos los casos, el precio total de transacción de un contrato se distribuye entre las diversas obligaciones de ejecución sobre la base de sus precios de venta independientes relativos. El precio de transacción de un contrato excluye cualquier cantidad cobrada en nombre de terceros.



Los ingresos, por norma general, se reconocen en un momento determinado del tiempo cuando el Grupo satisface las obligaciones de rendimiento, es decir una vez llevado a cabo el servicio requerido por el cliente en base a sus exigencias.

El Grupo reconoce los pasivos por contratos a título oneroso recibidos en relación con las obligaciones de rendimiento no satisfechas y presenta estos importes como otros pasivos en el Balance. También, si el Grupo cumple una obligación de cumplimiento antes de recibir la contraprestación, la Sociedad reconoce un activo contractual o un crédito en su Balance, dependiendo de si se requiere algo más que el paso del tiempo antes de que la contraprestación sea exigible.

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los gastos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos descuentos e impuestos.

a) Ingresos postales

La Sociedad Dominante es el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a los requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales, en un mercado que fue liberalizado completamente el 1 de enero de 2011, conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

Esta Ley, junto con el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre

(Reglamento postal), se ocupa fundamentalmente de la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

b) Ingresos por servicios de paquetería

El Grupo oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La mayoría de los contratos son a corto plazo y con empresas de diferente índole.

c) Ingresos por servicios de Maquetación

El Grupo dentro del amplio portfolio de servicios que ofrece, presta el servicio de Maquetación para sus clientes. El ingreso por estos servicios está identificado en los contratos firmados con los clientes, detallando en el mismo las tarifas propuestas y aceptadas por las partes.

Los ingresos por estos servicios se reconocen cuando la maquetación y la comunicación posterior solicitada por el cliente están todos realizados, cumpliendo con las obligaciones de desempeño establecidas en el contrato. El Grupo no factura por anticipado estos servicios, ya que los mismos no requieren importantes cargas horarias.

d) Ingresos por Servicios de Impresión y Ensobrado

Estos servicios se destinan a cualquier tipo de empresa, y de cualquier sector, que desee establecer comunicaciones físicas con sus clientes.

Los ingresos por estos servicios se generan a lo largo del tiempo, a medida que el Grupo va prestando servicios según las exigencias y estándares de sus clientes y una vez prestados estos servicios se genera el derecho de cobro de los mismos. No es práctica habitual del Grupo la facturación de estos servicios por adelantado.

e) Ingresos por Servicios de Comunicaciones Digitales

Este tipo de servicios están englobados dentro de la cartera de servicios ofrecidas a clientes para poder optar a servicios de omnicanalidad. Se destinan principalmente a empresas privadas y Administraciones públicas que requieren establecer comunicaciones con sus clientes a través de dispositivos digitales, tales como el correo electrónico, los dispositivos móviles (telefonía o tablets), etc.

f) Alquiler de infraestructura de telecomunicaciones

Alquiler de fibra oscura, derechos de paso, coubicación en emplazamientos radioeléctricos principalmente para empresas operadoras de telecomunicaciones. El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta servicios a cada cliente.

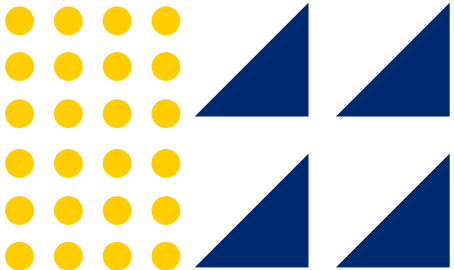
Algunos contratos incluyen múltiples obligaciones. En ocasiones, el desarrollo del proyecto, tendido de la fibra, y el posterior mantenimiento periódico. En consecuencia, en estos casos, el precio de la transacción se asigna entre las diferentes obligaciones del contrato. Suelen ser acuerdos de larga duración. En este tipo de contratos, el Grupo suele facturar anticipos para financiar el desarrollo del proyecto, por lo que se reconoce como un anticipo de clientes dentro del epígrafe de balance de “periodificaciones a largo plazo y periodificaciones a corto plazo”. En este tipo

de contratos, el Grupo comienza a reconocer el ingreso en el momento que el cliente puede hacer uso del activo.

g) Servicios de conectividad:

Servicios de transporte óptico que ofrecen conectividad de gran ancho de banda entre diferentes sedes de clientes, mediante circuitos conectados en sus extremos a equipos terminales, sin acceso a redes públicas.

El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta un servicio adaptado y específico para el cliente, y cuenta con el derecho a cobrar todo el trabajo realizado para el cliente hasta la fecha.



h) Ingresos por prestaciones de servicios

Los ingresos procedentes de la prestación de servicios se valoran por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido el importe de cualquier descuento, rebaja en el precio u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros.

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

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

No se aprecian componentes financieros en las operaciones de estos tipos de servicios previamente descritos.

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

En todos los casos, el precio total de transacción de un contrato se distribuye entre las diversas obligaciones de ejecución sobre la base de sus precios de venta independientes relativos. El precio de transacción de un contrato excluye cualquier cantidad cobrada en nombre de terceros.

Los ingresos ordinarios se reconocen en un momento determinado o a lo largo del tiempo, cuando (o como) el Grupo satisface las obligaciones de rendimiento mediante la transferencia de los bienes o servicios prometidos a sus clientes.

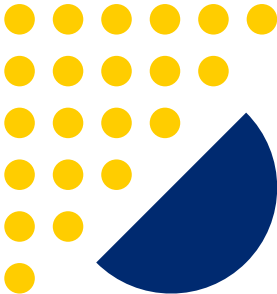
El Grupo reconoce los pasivos por contratos a título oneroso recibidos en relación con las obligaciones de rendimiento no satisfechas y presenta estos importes como otros pasivos en el balance. También, si el Grupo cumple una obligación de cumplimiento antes de recibir la contraprestación, el Grupo reconoce un activo contractual o un crédito en su Balance, dependiendo de si se requiere algo más que el paso del tiempo antes de que la contraprestación sea exigible.

En el caso de las obligaciones contractuales que se cumplen en un momento determinado, los ingresos derivados de su ejecución se reconocerán en tal fecha. Hasta que no se produzca esta circunstancia, los costes incurridos en la producción o fabricación del producto (bienes o servicios) se contabilizarán como existencias.

Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes y de la prestación de servicios se valorarán por el importe monetario o, en su caso, por el valor razonable de la contrapartida, recibida o que se espere recibir, derivada de la misma, que, salvo evidencia en contrario, será el precio acordado para los activos a transferir al cliente, deducido: el importe de cualquier descuento, rebaja en el precio u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los intereses incorporados al nominal de los créditos. No obstante, podrán incluirse los intereses incorporados a los créditos comerciales con vencimiento no superior a un año que no tengan un tipo de interés contractual, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no sea significativo.

No formarán parte de los ingresos los impuestos que gravan las operaciones de entrega de bienes y prestación de servicios que la empresa debe repercutir a terceros como el impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, así como las cantidades recibidas por cuenta de terceros.

El Grupo tomará en cuenta en la valoración del ingreso la mejor estimación de la contraprestación variable si es altamente probable que no se produzca una reversión significativa del importe del ingreso reconocido cuando posteriormente se resuelva la incertidumbre asociada a la citada contraprestación.



(o) Pasivos por retribuciones al personal

Complemento de pensiones

Durante el ejercicio 2000, la Sociedad Dominante promovió la creación de un plan de pensiones con el objeto de complementar las prestaciones establecidas a favor de sus trabajadores por los regímenes públicos de Seguridad Social y de Clases Pasivas del Estado. Este plan de pensiones, de aportación definida para el promotor, se rige por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones y sus sucesivas modificaciones.

En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, la Sociedad Dominante suspendió en el ejercicio 2012 las aportaciones al Plan de Pensiones de Empleo de Correos y Telégrafos y no ha realizado desde entonces ninguna aportación.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la Sociedad Dominante no tiene ningún tipo de compromiso adicional para con los partícipes del plan de pensiones, a las cantidades efectivamente aportadas desde la fecha de creación del plan. La cuantía total de las aportaciones realizadas por la Sociedad Dominante desde el ejercicio 2000, fecha de creación del fondo, es de 125.556 miles de euros.

Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la legislación laboral, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a los empleados con los que, bajo

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

Premios de jubilación

Los diferentes convenios colectivos actualmente vigentes por áreas geográficas y aplicables a la sociedad participada Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) establecen que a los trabajadores que se jubilen anticipada y voluntariamente a partir de los 60 y hasta los 65 años de edad, se les abonará, en el caso de que hayan prestado servicios para la empresa por un tiempo que varía entre los 10 y los 30 años (dependiendo del Convenio Colectivo aplicable), una gratificación o premio de permanencia que oscila entre diversas cantidades fijas o mensualidades.

(p) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como la suma del impuesto corriente, que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio tras aplicar las bonificaciones y deducciones existentes, y de la variación de los activos y pasivos

por impuestos diferidos contabilizados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias excepto en aquellos casos en los que este impuesto está directamente relacionado con partidas directamente reflejadas en el patrimonio neto del Grupo Correos, en cuyo caso el impuesto se reconoce, asimismo, en este epígrafe.

En el ejercicio 2011, el Grupo Correos tributó en régimen especial de consolidación fiscal, con número de Grupo Fiscal asociado nº 38/11, y cabecera la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con motivo de la integración del Grupo Correos en SEPI en junio de 2012, se produjo la disolución del Grupo Fiscal nº 38/11, y la integración de las sociedades que componían este grupo en el Grupo Consolidado Fiscal con número asociado 9/86 con efectos en el ejercicio 2012.

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las Sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II forman parte del Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y las sociedades residentes en territorio español en las que posee una participación directa o indirecta de al menos el 75% y la mayoría de los derechos de voto, conforme a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades.

Los activos y pasivos por impuestos corrientes son los importes estimados a cobrar o a pagar con la Administración Pública, conforme a los tipos impositivos en vigor a la fecha del balance. Se registran bajo el epígrafe del balance, Deudores empresas del grupo y asociadas y Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo, respectivamente, ya que el sujeto pasivo frente a la Administración es la cabecera del Grupo de Consolidación Fiscal, es decir, SEPI.

El impuesto diferido se calcula siguiendo el método del pasivo, para todas las diferencias temporarias entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores en libros en las cuentas anuales consolidadas.

Las sociedades dependientes, con excepción de CEP y CEP II, y la Sociedad Dominante del Grupo Correos reconocen los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas no aplicadas, en la medida en que resulte probable que la Sociedad del Grupo que las haya generado disponga individualmente de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos o que racionalmente se prevean recuperar dentro del Grupo de Consolidación Fiscal, si bien en cualquier caso las bases imponibles negativas generadas por las Sociedades integrantes del Grupo Correos a partir de su incorporación al Grupo consolidado fiscal 9/86 fueron adquiridas por SEPI a una tasa del 28% hasta el ejercicio 2015 y a partir del ejercicio 2016 a una tasa del 25%. Las sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II, en relación con las bases imponibles negativas generadas por cada sociedad antes de formar parte del Grupo de consolidación fiscal nº 9/86, registradas en el epígrafe de “activos por impuesto diferido”, evalúan anualmente su recuperabilidad, condicionada a la obtención de beneficios fiscales futuros en el plazo máximo de compensación establecido por la normativa en vigor. En este sentido, con independencia de su tributación consolidada, la Sociedad matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenecen las sociedades del Grupo Correos, con excepción de CEP y CEP II, permite la compensación de las bases imponibles negativas generadas con anterioridad a su incorporación al Grupo nº 9/86.

Adicionalmente las sociedades dependientes, CEP y CEP II, domiciliadas en Portugal, tributan por el impuesto de sociedades en Portugal cuya tasa impositiva es de un 21%.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, de acuerdo con la normativa en vigor y con la forma en que racionalmente se prevea recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido. Los ajustes de los valores de los activos y pasivos por impuesto diferido se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto en la medida en que los activos o pasivos por impuesto diferido afectados hubieran sido cargados o abonados directamente a patrimonio neto.

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



(q) Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

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

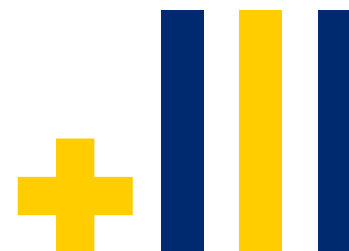
Las subvenciones, donaciones y legados se consideran no reintegrables cuando exista un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, donación o legado a favor de la Sociedad, se hayan cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existan dudas razonables sobre la recepción de la subvención, donación o legado.

Las compensaciones no reintegrables recibidas, hasta el ejercicio 2010, como subvención de capital por la Sociedad Dominante por los costes derivados de la prestación del SPU, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante el período de tiempo equivalente a la vida útil de los elementos del inmovilizado financiados con las mismas, a menos que éstos bienes se enajenen, se deterioren o se den de baja, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, bien totalmente, bien en el porcentaje teórico de deterioro experimentado por los bienes que han sido objeto de subvención, en el mismo momento en que esto ocurra. La imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las compensaciones destinadas a la financiación de terrenos se difiere hasta el ejercicio en que se produce su enajenación o deterioro.

En relación con las contraprestaciones recibidas, hasta el ejercicio 2010, por la Sociedad Dominante como subvención de capital por los costes derivados de la prestación del SPU y los deterioros de los activos asociados, se considerarán en todo caso de naturaleza irreversible las correcciones valorativas por deterioro de los elementos en la parte en que éstos hayan sido financiados gratuitamente.

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables y las compensaciones de costes recibidas por la Sociedad Dominante para compensar los déficits de explotación derivados de la prestación del SPU se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el periodo de su reconocimiento, independientemente de su cobro efectivo.

Atendiendo a lo anterior, la Sociedad Dominante ha contabilizado en el ejercicio 2021 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 110.000 miles de euros (60.000 miles de euros en 2020) (Nota 17.k), es decir, la totalidad del importe recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana a través del programa 491N Servicio Postal Universal, de los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2021, una vez que se han cumplido los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.



Durante el período 2011-2019 la Sociedad Dominante solo ha recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana para el programa 491N Servicio Postal Universal, la cantidad total de 1.219 millones de euros.

Durante el mes de mayo de 2020, la Comisión Europea publicó la resolución aprobatoria de la compensación a la Sociedad Dominante por parte del Estado español por importe total de 1.280 millones de euros por el cumplimiento de la obligación del servicio postal universal durante el período 2011-2020. La conclusión a la que llegó la Comisión Europea es que la Sociedad Dominante no recibió importes que superen el coste neto de la obligación del servicio público, lo que significa que no existe compensación excesiva, por lo que el cálculo del importe recibido se encuentra dentro de las normas sobre ayudas estatales de la Unión Europea.

La Sociedad Dominante contabilizó en el ejercicio 2020 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 60 millones de euros, es decir, la totalidad del importe recibido del Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana a través del programa 491N Servicio Postal Universal, de los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2020, una vez que se cumplieron los requisitos necesarios para su consideración como no reintegrables.

El Plan de prestaciones y su metodología de cálculo fue aprobado en la reunión del Consejo de Ministros celebrada el día uno de junio de dos mil veintiuno (nota 1), siendo su vigencia indefinida.

En aplicación de la normativa comunitaria en materia de ayudas estatales, el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal ha sido sometido a consideración de la Comisión Europea quien

ha emitido al respecto la Decisión C (2020)3108 final, de 14 de mayo de 2020, en el asunto SA.50872 sobre compensación a la Sociedad Dominante por la obligación de Servicio postal universal durante el periodo 2011-2020. En esta Decisión se determina que la metodología desarrollada por España es fiable, pueden aceptarse sus resultados y que la compensación a la Sociedad Dominante por las obligaciones de servicio público constituye ayuda compatible con el mercado interior con arreglo al artículo 106, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Una vez obtenida la validación de la Comisión Europea en los términos mencionados en la citada Decisión y de conformidad con lo establecido en el art. 22.3 pfo. 1º de la LSPU el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal ha sido sometido a informe preceptivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y del Consejo Superior Postal.

La decisión de la Comisión se realizó en base a una metodología de cálculo que tiene el visto bueno de la Comisión Europea.

Tal y como es descrito en el Anexo Metodológico del Plan de Prestación, la Carga financiera injusta o Compensación por el Servicio Postal Universal, a favor del operador designado se determina aplicando el Método del coste evitado neto, de conformidad con los apartados 25 a 27 de la Comunicación de la Comisión relativa al Marco de la Unión Europea sobre ayudas estatales en forma de compensación por servicio público (2011), en adelante el “Marco UE”.

El coste evitado neto, en adelante “CEN”, constituye la diferencia entre el coste neto para el operador designado sujeto a las obligaciones del SPU, o Escenario de base, y su coste neto sin

sujeción a dichas obligaciones, o Escenario contrafactual. El CEN se calcula por diferencia entre los costes evitados, o ahorros de costes, y los ingresos evitados, o pérdidas de ingreso, constatados al comparar el Escenario contrafactual con el de base. La compensación de la carga financiera injusta por la prestación del SPU incluye asimismo costes incrementales derivados de las hipótesis de contraste, ajustes para neutralizar las ventajas inmateriales y de mercado asociados a la naturaleza de servicio universal de la prestación, un beneficio razonable para el operador designado e incentivos de eficiencia, según los términos establecidos por la precitada Decisión de la Comisión.

La metodología aprobada, está acorde a lo establecido en la decisión de la Comisión que no dio lugar a devolución de ningún importe recibido, y a la mejor estimación realizada por la Dirección de la Sociedad Dominante de la determinación del importe a percibir en concepto de SPU. En base a dicha metodología para el ejercicio 2021, los Administradores de la Sociedad Dominante entienden y consideran que existe un riesgo remoto de un impacto negativo en las cuentas anuales del presente ejercicio y de los siguientes, relativo al cálculo del coste neto del SPU del periodo 2011 al 2021.



(r) Operaciones con partes vinculadas

Las transacciones con partes vinculadas son contabilizadas de acuerdo con las normas de valoración detalladas anteriormente.

(s) Impuesto sobre el Valor Añadido

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA en adelante) soportado no deducible forma parte del precio de adquisición de los bienes de inversión, así como del coste de los bienes y servicios que son objeto de las operaciones gravadas por este impuesto. Los ajustes del IVA soportado no deducible como consecuencia de la regularización de la prorrata definitiva de la Sociedad Dominante, incluida la regularización de los bienes de inversión, no alteran las valoraciones iniciales de los bienes por lo que, en su caso, su efecto se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El artículo segundo de la Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de Reformas en Materia Tributaria para el Impulso a la Productividad modificó, con efectos 1 de enero de 2006, el régimen fiscal del IVA aplicable a los servicios postales prestados por la Sociedad Dominante. En particular, desde el 1 de enero de 2006, la exención del mencionado impuesto para los servicios postales quedó reducida sólo a los servicios postales universales reservados al operador al que se le encomienda su prestación, es decir, a la Sociedad Dominante. Este nuevo escenario supuso incrementar significativamente el IVA deducible de la Sociedad Dominante hasta esa fecha por lo que ésta está llevando a cabo regularizaciones por bienes de inversión durante los plazos legalmente establecidos. El ingreso devengado en cada uno de los ejercicios derivado de estas regularizaciones ha sido registrado en el epígrafe “Tributos” dentro de “Otros gastos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 22.2, con efectos desde el 1 de enero de 2011, que el operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al Servicio Postal Universal, excepto el impuesto sobre Sociedades. En lo que al Impuesto sobre el Valor Añadido se refiere, la aplicación de dicho cambio legislativo ha supuesto un incremento de servicios considerados exentos de IVA, en tanto en cuanto la normativa vigente hasta 31 de diciembre de 2010 limitaba la exención al ámbito de los servicios postales reservados a dicho operador.

Como consecuencia de disminuir la proporción de los servicios sujetos y no exentos con respecto al total de servicios prestados por la Sociedad Dominante, se produjo una disminución significativa de la prorrata de deducción del IVA soportado, y, por tanto, un incremento del IVA soportado no deducible por la adquisición de bienes de inversión, así como de bienes y servicios sujetos a IVA.



(t) Estado de flujos de efectivo consolidado

El estado de flujos de efectivo consolidad ha sido elaborado utilizando el método indirecto, y en el mismo se utilizan las siguientes expresiones con el significado que se indica a continuación:

- Actividades de explotación: actividades que constituyen los ingresos ordinarios del Grupo, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o financiación.
- Actividades de inversión: actividades de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.



6. Aplicaciones informáticas y otro inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021				
	Saldo a 01/01/2021	Altas	Bajas	Otros	Saldo a 31/12/2021
Coste					
Desarrollo	691	0	0	(325)	366
Patentes, licencias y similares	592	-	-	-	592
Aplicaciones informáticas	314.560	21.349	(68.826)	41	267.124
Otro inmovilizado intangible	4.675	-	-	-	4.675
Total coste	320.518	21.349	(68.826)	(284)	272.757
Amortización acumulada					
Desarrollo	(366)	-	-	-	(366)
Patentes, licencias y similares	(592)	-	-	-	(592)
Aplicaciones informáticas	(265.075)	(15.997)	68.677	-	(212.395)
Otro inmovilizado intangible	(1.740)	(849)	-	-	(2.589)
Total amortización acumulada	(267.773)	(16.846)	68.677	-	(215.942)
Correcciones por deterioro					
Aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-
Valor neto	52.745				56.815

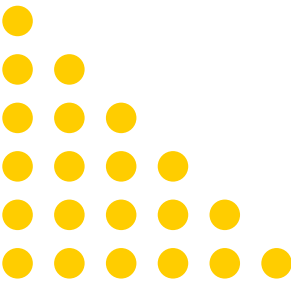
	Ejercicio 2020				
	Saldo a 01/01/2020	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2020
Coste					
Desarrollo	366	325	-	-	691
Patentes, licencias y similares	592	-	-	-	592
Aplicaciones informáticas	288.047	26.513	-	-	314.560
Otro inmovilizado intangible	4.675	-	-	-	4.675
Total coste	293.680	26.838	0	0	320.518
Amortización acumulada					
Desarrollo	(366)	-	-	0	(366)
Patentes, licencias y similares	(592)	-	-	0	(592)
Aplicaciones informáticas	(252.313)	(12.368)	-	-	(264.681)
Otro inmovilizado intangible	(1.286)	(848)	-	-	(2.134)
Total amortización acumulada	(254.557)	(13.216)	0	0	(267.773)
Correcciones por deterioro					
Valor neto	39.123				52.745

En el epígrafe “Aplicaciones informáticas” se registran los importes satisfechos por el Grupo Correos para adquirir la propiedad o el derecho de uso de programas informáticos, así como la activación de mejoras evolutivas sobre diferente software propiedad del Grupo.

Las altas del ejercicio corresponden fundamentalmente a inversiones realizadas por la Sociedad Dominante vinculadas a la adquisición de licencias de uso y de nuevos programas informáticos, y con la mejora evolutiva de otros, por importe aproximado de 18.508 miles de euros (siendo la inversión registrada durante el ejercicio 2020 de 22.564 miles de euros).

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado intangible del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 asciende a 173.015 miles de euros (235.677 miles de euros en 2020).

A 31 de diciembre de 2021, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de aplicaciones informáticas y mejoras evolutivas de los sistemas informáticos por importe de 10.234 miles de euros (6.356 miles de euros en 2020) no existiendo, a esa misma fecha, compromisos firmes de venta sobre ningún activo intangible propiedad del Grupo Correos.



6.1 Fondo de Comercio de Consolidación:

Los saldos y variaciones de la cuenta “Fondo de Comercio de Consolidación” son:

	2021	2020
Saldo inicial bruto	8.744	8.744
	8.744	8.744
Amortización acumulada, saldo inicial	(1.457)	(583)
Entradas	(875)	(874)
	(2.332)	(1.457)
Saldo final neto	6.412	7.287

El Grupo Correos dio de alta en el ejercicio 2019 un fondo de comercio de consolidación como consecuencia de que el precio de adquisición de CEP, fue superior al valor razonable de los activos y pasivos adquiridos.

El fondo de comercio que se adquirió a través de la combinación de negocios se atribuyó a una única unidad generadora de efectivo, la cual se corresponde con la totalidad de la actividad de las sociedades dependientes adquiridas en Portugal, una vez se han adquirido como un todo dentro de la misma operación, se gestionan como una única unidad. Dicho fondo de comercio se asigna fundamentalmente a la fuerza de trabajo.

Al cierre del ejercicio 2021, el Grupo Correos, teniendo en cuenta la evolución de las sociedades dependientes, considera que la mejor evidencia del importe recuperable de su fondo de comercio, así como de los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios corresponde al valor en uso de estos.

El Grupo Correos prueba si el fondo de comercio y los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios han sufrido algún deterioro del valor sobre una base anual. Para el ejercicio 2020, el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) se determinó sobre la base de los cálculos del valor de uso que requieren el uso de ciertas hipótesis.

En este sentido, el Grupo Correos ha contratado a un experto independiente la determinación del valor en uso de las sociedades dependientes, que ha consistido en el descuento de flujos de efectivo futuros contruidos a partir del presupuesto y el plan de negocio de las sociedades dependientes para los próximos 5 años, acordes a la evolución de los mercados en los que opera. La tasa

de descuento utilizada, del 9,90% (10,60%, al 31 de diciembre de 2020), ha sido calculada a partir de la tasa libre riesgo para los bonos a 10 años emitidos por Portugal, ajustada por una prima de riesgo, para reflejar el riesgo derivado del mercado en el que opera y el propio de la filial. Asimismo, se ha utilizado una tasa de crecimiento a perpetuidad del 1,2% (1% al 31 de diciembre de 2020).

De la comparación del valor recuperable calculado por el método de descuento de flujos de efectivo futuros y el valor neto contable del fondo de comercio y de los activos intangibles adquiridos en la combinación de negocios no se ha puesto de manifiesto ningún deterioro.



7. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021				
	Saldo a 01/01/2021	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo a 31/12/2021
Coste					
Terrenos	381.940	1	(3.648)	(3.244)	375.049
Construcciones	1.485.562	7.334	(20.278)	18.962	1.491.580
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	721.783	35.527	(49.800)	7.015	714.525
Inmovilizado en curso y anticipos	46.766	24.716	-	(26.599)	44.883
Total coste	2.636.051	67.578	(73.726)	(3.866)	2.626.037
Amortización acumulada					
Construcciones	(597.122)	(21.092)	8.851	(1.987)	(611.350)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(529.003)	(28.781)	47.568	10	(510.206)
Total amortización acumulada	(1.126.125)	(49.873)	56.419	(1.977)	(1.121.556)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(118.940)	(4.771)	5.881	3.913	(113.917)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.690)	-	-	(1)	(1.691)
Total correcciones por deterioro	(120.630)	(4.771)	5.881	3.912	(115.608)
Valor neto	1.389.296				1.388.873

	Ejercicio 2020					
	Saldo a 01/01/2020	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Otros	Saldo a 31/12/2020
Coste						
Terrenos	382.752	-	(429)	(383)	-	381.940
Construcciones	1.478.226	4.983	(7.067)	9.420	-	1.485.562
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	707.610	34.448	(25.779)	5.504	-	721.783
Inmovilizado en curso y anticipos	39.849	32.430	-	(24.230)	(1.283)	46.766
Total coste	2.608.437	71.861	(33.275)	(9.689)	(1.283)	2.636.051
Amortización acumulada						
Construcciones	(588.893)	(20.958)	3.934	6.679	2.116	(597.122)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(518.046)	(29.087)	20.256	(8)	(2.118)	(529.003)
Total amortización acumulada	(1.106.939)	(50.045)	24.190	6.671	(2)	(1.126.125)
Correcciones por deterioro						
Terrenos y construcciones	(115.193)	(9.584)	6.252	(417)	2	(118.940)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.850)	-	22	1.138	-	(1.690)
Inmovilizado en curso y anticipos	(1.283)	-	-	-	1.283	-
Total correcciones por deterioro	(119.326)	(9.584)	6.274	721	1.285	(120.630)
Valor neto	1.382.172					1.389.296

Las altas registradas en los epígrafes “Terrenos y Construcciones” e “Inmovilizado en curso y anticipos” durante el ejercicio corresponden a la Sociedad Dominante y se refieren a la reforma y adaptación de locales e inmuebles ya existentes y a las inversiones realizadas en centros logísticos para el tratamiento y la distribución postal.

En el epígrafe “Instalaciones Técnicas y Otro Inmovilizado Material” se registran las inversiones efectuadas en instalaciones técnicas realizadas en los inmuebles de los que hace uso el Grupo (sean o no de su propiedad), así como las inversiones realizadas en maquinaria, en equipos informáticos, en elementos de transporte y en mobiliario. Las altas más significativas registradas en este epígrafe durante el ejercicio se corresponden con la compra por parte de la Sociedad Dominante de equipos de proceso de información, elementos de transporte y maquinaria de 11.459, 4.557 y 3.957 miles de euros respectivamente (en el ejercicio 2020 elementos de transporte, maquinaria, equipos informáticos y mobiliario de 13.855, 2.833, 2.362 y 3.475 miles de euros respectivamente).

Del total de las bajas de inmovilizado material, la mayor parte corresponden a elementos totalmente amortizados que han sido dados de baja por la Sociedad Dominante, principalmente equipos informáticos, mobiliario, maquinaria y elementos de transporte.

Tal como se menciona en la Nota 5.e) de la presente memoria consolidada la Sociedad Dominante, en virtud de lo dispuesto en la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, contabiliza el deterioro de los activos incluidos bajo el epígrafe del inmovilizado material atendiendo al valor en uso, según lo dispuesto en la mencionada

Orden. En este sentido la Sociedad Dominante compara el valor contable de los activos con su importe recuperable mediante la utilización del método de valor en uso, determinado por referencia a su coste de reposición depreciado.

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

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

De la comparación del coste de reposición depreciado con el valor neto contable de los activos evaluados, se ha puesto de manifiesto en la Sociedad Dominante una reversión neta de deterioro de “Inmovilizado material” de 641 miles de euros (dotación de 3.066 miles de euros y reversión de 3.708 miles de euros), que se ha registrado en la cuenta de resultados de 2021. En el ejercicio 2020 se contabilizó una dotación neta de deterioro de 4.864 miles de euros (dotación de 7.236 miles de euros y reversión de 2.372 miles de euros).

En el ejercicio 2021 la Sociedad Dominante tiene contabilizado un deterioro de 4.802 miles de euros en previsión de las bajas previstas de activos por reformas de inmuebles (5.859 miles de euros en 2020).

Al 31 de diciembre de 2021, la Sociedad Dominante tiene compromisos de adquisición de inmovilizaciones materiales por importe de 39.728 miles de euros (62.701 miles de euros en el ejercicio 2020). El Grupo al cierre del ejercicio no tiene compromisos firmes de venta de bienes.

El coste de los elementos totalmente amortizados que formaban parte del inmovilizado material del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 asciende a 421.861 miles de euros (444.765 miles de euros a 31 de diciembre de 2020).

El valor neto contable de las viviendas, locales y solares integrantes del inmovilizado material no afectos a la explotación de la Sociedad Dominante asciende a 38.725 miles de euros (45.121 miles de euros a 31 de diciembre de 2020), siendo su coste de adquisición 64.160 miles de euros (78.540 miles de euros a 31 de diciembre de 2020).

El Grupo Correos tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de su inmovilizado material.



8. Inversiones inmobiliarias

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2020	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2020	Altas y dotaciones	Traspasos	Saldo al 31/12/2021
Coste							
Terrenos	5.466	-	431	5.897	-	1.211	7.108
Construcciones	17.192	18	6.100	23.310	72	(1.594)	21.788
Total coste	22.658	18	6.531	29.207	72	(383)	28.896
Amortización acumulada							
Construcciones	(5.974)	(356)	(3.487)	(9.817)	(257)	2.615	(7.459)
Correcciones por deterioro							
Terrenos y construcciones	(54)	-	(1.438)	(1.492)	-	(1.424)	(2.916)
Valor neto contable	16.630			17.898			18.521

Las inversiones inmobiliarias corresponden a locales que la Sociedad Dominante tiene arrendados a terceros. Los ingresos provenientes de dichos contratos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada han ascendido a 1.463 miles de euros en el ejercicio 2021 (1.281 miles de euros en el ejercicio 2020).

Los gastos asociados a las inversiones inmobiliarias se corresponden fundamentalmente con su amortización anual y los gastos de mantenimiento, y han sido de 1.040 miles de euros en el ejercicio 2021 (863 miles de euros en el ejercicio 2020). Todos los gastos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas en base al principio del devengo.

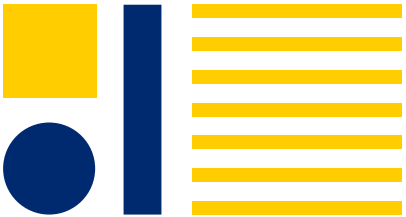
No existen restricciones a la realización de inversiones inmobiliarias ni al cobro de los ingresos derivados de las mismas ni de los recursos obtenidos por su enajenación o disposición por otros medios, salvo las mencionadas en la Nota (1) de esta memoria sobre la “Actividad de la Sociedad Dominante”.

No existen obligaciones contractuales para adquisición, construcción o desarrollo de inversiones inmobiliarias ni para reparaciones, mantenimiento o mejoras.

La Sociedad Dominante tiene contratadas distintas pólizas de seguros con el objeto de cubrir aquellos riesgos que pudieran afectar a la mayor parte de los bienes integrantes de sus inversiones inmobiliarias.

Los cobros futuros mínimos no cancelables para los contratos de arrendamiento operativo vinculados a las inversiones inmobiliarias del Grupo se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Hasta un año	1.314	2.410
Entre uno y cinco años	3.049	7.442
Más de cinco años	201	2.532
	4.564	12.384



9. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El detalle y movimiento de este epígrafe durante los ejercicios 2021 y 2020 es como sigue:

	Saldo al 01/01/2021	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2021
Coste					
Terrenos	1.645		(1.089)	2.212	2.768
Construcciones	9.474		(3.422)	(1.181)	4.871
Otras instalaciones	169		(9)	7	167
Total coste	11.288	-	(4.521)	1.039	7.806
Amortización acumulada					
Construcciones	(7.337)	(4)	2.459	2.162	(2.720)
Otras instalaciones	(147)	-	9	(11)	(149)
Total amortización acumulada	(7.484)	(4)	2.468	2.151	(2.869)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(308)	(161)	1.445	(1.780)	(804)
Valor neto contable	3.496				4.133

Al cierre del ejercicio 2021 el Grupo clasifica bajo el epígrafe de “Activos no corrientes mantenidos para la venta” 4.133 miles de euros (3.496 miles de euros en el ejercicio 2020), que corresponden con la inversión en terrenos, construcciones e instalaciones de inmuebles en propiedad que están disponibles para su venta inmediata y cuya venta es altamente probable. Los principales movimientos que se producen durante el ejercicio son las reclasificaciones que se hacen desde el epígrafe del “inmovilizado material” al epígrafe “Activos no corrientes mantenidos para la venta” y que se reflejan en la columna de traspasos.

Asimismo, la Sociedad Dominante ha cursado bajas por ventas con un coste de 4.521 miles de euros y una amortización acumulada de 2.468 miles de euros en el ejercicio 2021 (coste de 2.028 miles de euros y una amortización acumulada de 837 miles de euros en el ejercicio 2020), habiendo sido el resultado obtenido por la venta de inmuebles de 14.658 miles de euros (2.559 miles de euros en 2020).

	Saldo a 01/01/20	Altas y dotaciones	Bajas	Traspasos	Saldo al 31/12/2020
Coste					
Terrenos	1.775		(589)	459	1.645
Construcciones	8.142		(1.380)	2.712	9.474
Otras instalaciones	242		(59)	(14)	169
Total coste	10.159	-	(2.028)	3.157	11.288
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.918)		779	(3.198)	(7.337)
Otras instalaciones	(219)		58	14	(147)
Total amortización acumulada	(5.137)	-	837	(3.184)	(7.484)
Correcciones por deterioro					
Terrenos y construcciones	(1.047)	-	6	733	(308)
Valor neto contable	3.975				3.496

10. Existencias

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Existencias valoradas a coste		
Sellos en poder de terceros	193	330
Sellos en oficinas y almacenes propios	1.935	2.057
Sellos Filatelia	3.381	4.675
Vestuario	6.545	8.126
Otras existencias	7.100	4.341
	19.154	19.529
Correcciones valorativas por deterioro	(3.817)	(5.039)
	15.337	14.491

El Grupo Correos mantiene correcciones valorativas por deterioro de sellos por 3.506 miles de euros (4.338 miles de euros en 2020) en aquellos casos en los que ha estimado que su valor neto realizable es inferior a su valor contable.

El movimiento de las correcciones valorativas por deterioro de existencias durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Sellos	Otros	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	3.182	652	3.834
Correcciones valorativas por deterioro	4.337	50	4.387
Reversión de correcciones valorativas	(3.182)	-	(3.182)
Aplicación contra coste de existencias		-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2020	4.337	702	5.039
Correcciones valorativas por deterioro	-	459	459
Reversión de correcciones valorativas	(229)	-	(229)
Aplicación contra coste de existencias	(1.451)	-	(1.451)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	2.657	1.161	3.817

De manera periódica, la Sociedad Dominante destruye aquellas existencias de sellos cuya antigüedad y/o motivo de su emisión imposibilita su realización. En este sentido, durante el ejercicio 2021 se han producido destrucción de sellos y de otros productos por importe de 1.451 miles de euros. En 2020 no se produjo destrucción de sellos ni de otros productos.

11. Activos financieros corrientes y no corrientes

La composición de los activos financieros corrientes y no corrientes del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 y 2020, excepto el efectivo y otros activos líquidos equivalentes descritos en la Nota (12), incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

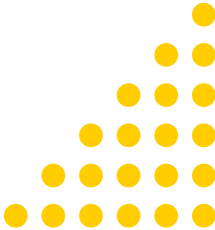
	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Inversiones financieras a largo plazo:		
Depósitos y fianzas	3.589	2.597
Créditos a terceros	2.011	2.176
Otros	103	89
	5.703	4.862
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar:		
Clientes por ventas y prestación de servicios	482.373	564.358
Clientes, empresas puestas en equivalencia (Nota 20)	4.270	4.638
Deudores varios	24.923	29.355
Deudores, empresas del grupo (Nota 20)	35.180	93.258
Personal	5.047	4.985
Administraciones Públicas (Nota 18)	1.143	795
	552.936	697.389
Inversiones financieras a corto plazo:		
Depósitos y fianzas	1.057	1.086

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados “Activos a coste amortizado”.

11.1 Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar

En los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se incluye 231.005 miles de euros de derechos de cobro de la Sociedad Dominante a operadores postales de terceros países por la prestación de servicios postales y telegráficos (siendo 247.251 miles de euros a 31 de diciembre de 2020).

El epígrafe “Personal” recoge los importes entregados por la Sociedad Dominante a distintos empleados como anticipos de nómina de acuerdo a un plan específico diseñado por la Sociedad y que al cierre del ejercicio se encuentran pendientes de recuperación.



Los epígrafes “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” se presentan netos de correcciones valorativas por deterioro, y su movimiento durante los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	Correcciones valorativas		
	Clientes	Deudores	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	24.416	515	24.931
Correcciones valorativas por deterioro	3.421	-	3.421
Reversiones de correcciones valorativas	(2.337)	-	(2.337)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	25.500	515	26.015
Correcciones valorativas por deterioro	5.214	-	5.214
Reversiones de correcciones valorativas	(3.373)	-	(3.373)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	27.341	515	27.856

El Grupo Correos ha registrado en la partida “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada un gasto de 3.375 miles de euros por cancelación directa de deuda de fallidos (habiéndose registrado por este mismo concepto durante el ejercicio 2020 un importe de 920 miles de euros).

11.2 Inversiones financieras a largo y corto plazo

El epígrafe “Depósitos y fianzas” a corto plazo se corresponde fundamentalmente a consignaciones judiciales depositadas ante distintos juzgados de lo social por litigios planteados por trabajadores y ex trabajadores de la Sociedad Dominante.

La composición de las “inversiones financieras a largo plazo” es la siguiente:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Inversiones financieras a largo plazo:		
Créditos a terceros	2.011	2.176
Otras inversiones financieras	3.692	2.686
	5.703	4.862

El epígrafe “Inversiones financieras a largo plazo” de la Sociedad Dominante incluye las fianzas y depósitos constituidos a largo plazo de 2.167 miles de euros (1.078 miles de euros en 2020), además de 18 miles de euros (18 miles de euros en 2020) que corresponden a la adquisición de acciones de International Post Corporation (IPC).

Las distintas sociedades del Grupo Correos realizan, para cada uno de sus clientes, un análisis de la solvencia de los mismos. Estos análisis son utilizados para la concesión o no de un contrato con pago aplazado con los mismos. Las autorizaciones para la firma de estos contratos se encuentran segregadas en función del importe del crédito.

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

11.3.1 Riesgos de crédito

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

La exposición máxima al riesgo de crédito del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

En “Deudores varios”, se incluyen, entre otros, los saldos pendientes de cobro por pagos provisionales de correspondencia internacional de la Sociedad Dominante, de 18.098 miles de euros (20.249 miles de euros).

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados “Activos a coste amortizado”.

	Grupo Correos	
	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Inversiones financieras a largo plazo	5.703	4.862
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	482.373	564.358
Deudores varios	24.923	29.355
Inversiones financieras a corto plazo	1.057	1.086
Bancos e instituciones de crédito (Nota 12)	112.317	17.377
Cientes, sociedades puestas en equivalencia	4.270	4.638
Intereses devengados no vencidos	-	2
	630.644	621.677



El detalle de la concentración del riesgo de crédito por contraparte de los “Clientes por ventas y prestaciones de servicios” y “Deudores varios” del Grupo Correos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	32	77.580	97	52.872
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	37	25.146	746	20.244
Con saldo inferior a 500 miles de euros	23.020	75.792	19.563	17.378
	23.089	178.518	20.406	90.494
Operadores postales extranjeros		231.005		-
Otros activos financieros		10.529		1.020
		241.534		1.020
		420.052		91.514
	Ejercicio 2020			
	Sociedad Dominante		Resto de sociedades	
	Número	Miles de Euros	Número	Miles de Euros
Clientes y deudores:				
Con saldo superior a 1.000 miles de euros	29	140.254	10	41.664
Con saldo entre 500 y 1.000 miles de euros	46	30.962	6	3.560
Con saldo inferior a 500 miles de euros	24.295	67.866	23.353	50.667
	24.370	239.082	23.369	95.891
Operadores postales extranjeros		247.251		-
Otros activos financieros		15.115		1.012
		262.366		1.012
		501.448		96.903

El detalle por fecha de antigüedad de los “Clientes” y “Operadores postales extranjeros” de la Sociedad Dominante del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 y 2020, por ser la más representativa, es el siguiente:



	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020	
	Sociedad Dominante		Sociedad Dominante	
	Clientes	Operadores postales extranjeros	Clientes	Operadores postales extranjeros
No vencidos	140.751	45.367	138.725	72.812
Vencidos no dudosos:				
Menos de 30 días	16.435	1.256	49.118	298
Entre 30 y 60 días	6.981	2.035	24.224	3.269
Entre 60 y 90 días	2.679	689	1.885	282
Entre 90 y 120 días	1.931	471	3.334	151
Más de 120 días	9.747	163.088	21.795	150.191
Pagos provisionales	-	18.098	-	20.249
	178.524	231.005	239.081	247.252
Clientes dudosos	13.092	1.919	13.115	1.815
Correcciones por deterioro	(13.092)	(1.919)	(13.115)	(1.815)
	178.524	231.005	239.081	247.252

Los pagos provisionales atienden a los importes abonados por la Sociedad Dominante a otros operadores extranjeros por la prestación de sus servicios postales previos a la liquidación definitiva. El saldo de anticipos cobrados de operadores extranjeros por la Sociedad Dominante asciende a 181.390 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (186.283 miles de euros a 31 de diciembre de 2020).

La Sociedad Dominante ha rentabilizado los excedentes de tesorería durante el ejercicio 2021 mediante la gestión activa de los fondos depositados en cuentas corrientes en las entidades financieras nacionales de mayor solvencia.

11.3.2 Riesgos de mercado

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

Riesgos de tipos de interés

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

Dado que una parte importante de los activos y pasivos financieros del Grupo tienen vencimientos inferiores a doce meses, y los pasivos financieros a largo plazo tienen un tipo de interés fijo del 0%, la exposición del Grupo al riesgo de cambios en los tipos de interés no es significativa.

Riesgos de tipos de cambio

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

En este sentido, la exposición de la Sociedad Dominante a este riesgo corresponde principalmente a los saldos a cobrar y pagar derivados de la correspondencia internacional. Dado que el neto de estos saldos al 31 de diciembre de 2021 asciende a 9.377 miles de euros a pagar (5.553 miles de euros a 31 de diciembre de 2020), los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que este riesgo no es significativo.

11.3.3 Riesgos de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que el Grupo Correos no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo del Grupo es mantener las disponibilidades líquidas necesarias. La Sociedad dominante tiene contratadas líneas de crédito para hacer frente a cualquier necesidad de liquidez, que han sido dispuestas a lo largo del ejercicio 2021, siendo el importe dispuesto a 31 de diciembre de 2021 de 109 millones de euros (327 millones de euros en 2020).

Así mismo en el ejercicio 2021 se ha obtenido, por parte de la Sociedad Dominante, un préstamo a largo plazo por importe de 325 millones de euros.

Además, dentro de la Sociedad Dominante, se han obtenido ofertas vinculantes para la contratación de una o varias líneas de créditos a tipo de interés variable a largo plazo (3 años) por un importe de hasta 123,5 millones de euros. A 4 de febrero de 2022 se ha propuesto la adjudicación de una línea de crédito por importe de 123,5 millones de euros a favor de Caixabank con un interés variable del 0%.

El detalle de los activos y pasivos financieros del Grupo a corto plazo al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y, por diferencia, su capacidad para hacer frente en el corto plazo a sus obligaciones de pago es el siguiente:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Activos financieros a corto plazo		
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	482.373	564.358
Cientes, sociedades puestas en equivalencia	4.270	4.638
Deudores, empresas del grupo y asociadas	35.180	93.258
Deudores varios	24.923	29.355
Inversiones financieras	1.057	1.086
Efectivo y otros medios líquidos	141.331	44.466
Pasivos financieros a corto plazo		
Deudas a corto plazo	(136.736)	(370.404)
Deudas con empresas del grupo	(3.654)	(2.549)
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	(552.880)	(611.537)
Diferencia	(4.136)	(247.329)

Aunque la diferencia entre los activos y pasivos financieros a corto plazo es negativa, el fondo de maniobra a cierre del ejercicio es positivo tal y como se ha indicado en la Nota 3.3.



11.4 Participaciones en Sociedades puestas en equivalencia

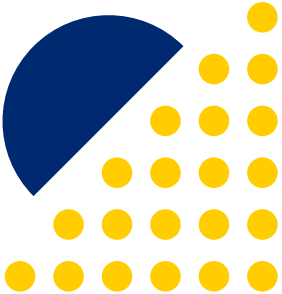
El detalle y movimiento del epígrafe “Participaciones en sociedades puestas en equivalencia” es el siguiente:

Ejercicio 2021			
	K Parcel Company Limited Moneda local (HKD)		KCG ecommerce solutions Company Limited Moneda local (RMB)
Valor neto contable de la inversión (Euros)	407.904	Valor neto contable de la inversión (Euros)	1.840.980
Participación directa (%)	35%	Participación directa (%)	35%
Capital social + Reservas (HKD)	29.349.417	Capital social + Reservas (RMB)	42.429.201
Resultado del ejercicio (HKD)	21.501.830	Resultado del ejercicio (RMB)	905.192
Total patrimonio neto (HKD)	50.851.247	Total patrimonio neto (RMB)	43.334.393
Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.980.232	Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.887.007

Ejercicio 2020			
	K Parcel Company Limited Moneda local (HKD)		KCG ecommerce solutions Company Limited Moneda local (RMB)
Valor neto contable de la inversión (Euros)	407.904	Valor neto contable de la inversión (Euros)	1.840.980
-Participación directa (%)	35%	-Participación directa (%)	35%
Capital social (HKD)	10.000.000	Capital social + Reservas (RMB)	42.508.252
Resultado del ejercicio (HKD)	19.349.417	Resultado del ejercicio (RMB)	(92.090)
Total patrimonio neto (HKD)	29.349.417	Total patrimonio neto (RMB)	42.416.162
Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.164.036	Total patrimonio neto (EUR) (35%)	1.836.896

	Saldo al 31/12/2019	Participación en la constitución	Participación en resultados en puestas en equivalencia	Saldo al 31/12/2020
K Parcel Company Limited	-	408	756	1.164
KCG ecommerce solutions Company Limited	-	1841	-4	1.837
	-	2.249	752	3.001

	Saldo al 31/12/2020	Participación en resultados en puestas en equivalencia	Saldo al 31/12/2021
K Parcel Company Limited	1.164	816	1.980
KCG ecommerce solutions Company Limited	1.837	42	1.879
	3.001	858	3.859



12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Efectivo:		
Caja	29.014	27.085
Bancos e instituciones de crédito	112.317	17.377
Activos líquidos equivalentes:		
Intereses devengados no vencidos:		
De terceros		4
	141.331	44.466

Al 31 de diciembre de 2021 el epígrafe “Bancos e instituciones de crédito” registra 1.803 miles de euros con origen en los cobros que la Sociedad Correos Express ha realizado por cuenta de clientes a los que presta el servicio de entrega con reembolso (1.951 miles de euros a 31 de diciembre de 2020).

13. Fondos propios

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

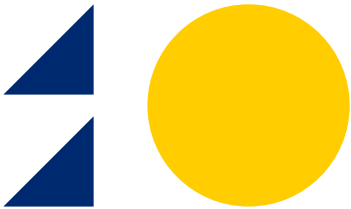
a. Capital escriturado

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

b. Prima de emisión

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

La prima de emisión al 31 de diciembre de 2020 ascendía a 250.938 miles de euros.



Durante el ejercicio 2021, se aprobó el reparto del resultado de 2020 (256.633 miles de euros de pérdidas) el cual compensaba la prima de emisión por importe de 250.938 miles de euros y el resto de pérdida se llevo a reservas voluntarias por importe de 5.695 miles de euros.

Por lo tanto, no hay prima de emisión al 31 de diciembre de 2021.

c. Reservas

De acuerdo con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, debe destinarse a la Reserva Legal una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio hasta que se alcance, como mínimo, el 20% del Capital Social.

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

Al 31 de diciembre de 2021, las Reservas Estatutarias de la Sociedad Dominante sumaban 214.119 miles de euros (al 31 de diciembre de 2020 de 214.119 miles de euros).

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto solicitar en el ejercicio 2022 al Accionista Único la autorización para redistribuir la totalidad del saldo de las Reservas Estatutarias a Reservas Voluntarias.



Detalle de Reservas:

El detalle al 31 de diciembre de 2021 es como sigue:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Detalle de reservas:		
Reserva Legal	101.847	101.847
Reservas Estatutarias	214.119	214.119
Reservas Voluntarias	193.059	222.920
Reservas en Sociedades consolidadas por integración global	(165.470)	(182.252)
Reservas en Sociedades puestas en equivalencia	752	-
Total	344.307	356.634

El detalle de las reservas en sociedades consolidadas es el siguiente:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Detalle de reservas en sociedades consolidadas:		
Correos Telecom, S.A., S.M.E.,S.U.	8.209	5.981
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. S.U.	(12.636)	(11.833)
Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. S.U.	(161.043)	(176.400)
Total	(165.470)	(182.252)

d. Resultados consolidados del Grupo Correos

El detalle del resultado consolidado del Grupo Correos correspondiente al ejercicio 2021 y 2020 es como sigue:

	2021				
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(71.926)	(24.348)	(96.274)	(96.274)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., S.U.	2.244	-	2.244	2.244	-
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(1.735)	-	(1.735)	(1.735)	-
Grupo CEX	15.813	(2.016)	13.797	13.701	96
KCG E-commerce Solutions Company Limited		42	42	42	-
K-Parcel Company Limited		816	816	816	-
	(55.603)	(25.506)	(81.109)	(81.205)	96

	2020				
	Resultados individuales	Ajustes consolidación	Resultados consolidados	Atribuido a la sociedad dominante	Atribuido a los socios externos
Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.	(256.633)	(22.275)	(278.908)	(278.908)	-
Correos Telecom, S.A., S.M.E., S.U.	2.228	-	2.228	2.228	-
Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.S.U.	(1.918)	-	(1.918)	(1.918)	-
Grupo CEX	15.727	(2.079)	13.648	14.582	(934)
KCG E-commerce Solutions Company Limited		(4)	(4)	(4)	-
K-Parcel Company Limited		756	756	756	-
	(240.596)	(23.602)	(264.198)	(263.264)	(934)

e. Detalle de socios externos:

El detalle de socios externos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

2021							
Sociedad	Porcentaje socios externos	Capital Social	Reservas	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
CEP	49%	123	682	(2.515)	2.041	96	427

2020							
Sociedad	Porcentaje socios externos	Capital Social	Reservas	Integración CEP II	Fondo de comercio CEP	Resultado atribuido a socios externos	Total
CEP	49%	123	1.242	(2.732)	2.632	(934)	331



14. Subvenciones, donaciones, legados y compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU recibidos

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2021 y 2020, de las compensaciones recibidas como subvención de capital, es el siguiente:

Ejercicio 2021	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2021	231.403
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	516
Efecto fiscal	(126)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(6.101)
- con origen en la corrección por deterioro	(1.018)
- otros	-
- con origen en bajas	(3.799)
Efecto fiscal	2.699
Reclasificación a pasivo a largo plazo	(645)
Saldo final a 31 de diciembre de 2021	222.929

La Sociedad Dominante valora los pasivos por impuesto diferido vinculados a compensaciones de capital recibidas hasta el ejercicio 2010 a los tipos de gravamen esperados en el momento

Ejercicio 2020	Miles de euros
Saldo inicial a 1 de enero de 2020	236.946
Subvenciones, donaciones y legados reconocidos	1.437
Sobrecompensación SPU 2004-2010	(389)
Imputación a la cuenta de pérdidas y ganancias:	
- con origen en la amortización	(5.608)
- con origen en la corrección por deterioro	(1.516)
- otros	(984)
- con origen en bajas	(633)
Efecto fiscal	2.150
Saldo final a 31 de diciembre de 2020	231.403

de su reversión, según la normativa vigente a 31 de diciembre de 2021, y reconoce dicha variación en el patrimonio neto de la Sociedad (ver Nota 5q) y Nota 18).

15. Provisiones a largo plazo

El detalle y movimiento de las provisiones a largo plazo durante los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	Provisiones a largo plazo			
	Provisión para impuestos	Provisión por reclamaciones del personal	Provisión por litigios	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	1.295	10.196	13.448	24.939
Dotaciones	790	2.838	449	4.077
Aplicaciones / pagos	(654)	-	(7)	(661)
Reversiones / excesos	165	(1.249)	-	(1.084)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	1.596	11.785	13.890	27.271
Dotaciones	234	492	39.539	40.265
Aplicaciones / pagos	(419)	(431)	(14)	(864)
Reversiones / excesos	(277)	(2.088)	(32)	(2.397)
Reclasificaciones	-	-	8.920	8.920
Saldo al 31 de diciembre de 2021	1.134	9.758	62.303	73.195

Las dotaciones del ejercicio, por importe de 40.265 miles de euros, se han realizado con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias según su naturaleza (4.077 miles de euros en 2020). 14,7 millones de euros son como consecuencia de penalidades propuestas a Correos por posible incumplimiento en la prestación del servicio de notificaciones en el contrato centralizado de notificaciones administrativas y judiciales y que se han recurrido judicialmente. Además, con fecha 21 de febrero de 2022, la CNMC ha notificado

a la Sociedad su resolución de fecha 18 de febrero de 2022, por la que se pone fin al expediente sancionador, abierto en 2019, en relación con los descuentos a grandes clientes. En dicha resolución la CNMC declara la existencia de una infracción por parte de Correos y le impone una multa de 32,6 millones de euros. La Sociedad recurrirá la citada resolución ante la Audiencia Nacional mediante la interposición del oportuno recurso contencioso-administrativo. A fecha de formulación de las presentes cuentas

anuales, el riesgo se estima como probable en un 75% por lo que se ha procedido a provisionar 24,45 millones de euros.

Las reclasificaciones por importe de 8.920 miles de euros son penalidades propuestas en 2020 a Correos por posible incumplimiento en la prestación del servicio de notificaciones en el contrato centralizado de notificaciones administrativas y judiciales y que se han recurrido judicialmente durante el ejercicio 2021 y por lo tanto se han reclasificado de provisiones a corto plazo a provisiones a largo plazo.

Las aplicaciones de provisiones a largo plazo tienen su origen en las resoluciones de litigios que han sido desfavorables al Grupo Correos durante el ejercicio 2021 y que han supuesto el abono efectivo de determinadas cantidades.

Las reversiones de provisiones a largo plazo del ejercicio, por importe de 2.397 miles de euros se han realizado con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (1.084 miles de euros en 2019).

Provisión por reclamaciones de personal

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2021 y 2020 registra las cantidades a pagar estimadas por reclamaciones y litigios judiciales contra el Grupo Correos de tipo laboral.

Provisión por litigios

El saldo de esta provisión a 31 de diciembre de 2021 y 2020 recoge las cantidades estimadas por la Sociedad Dominante estimadas relacionadas con determinados procedimientos que, de fallarse en contra de la Sociedad, producirán una salida de recursos para su liquidación.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia dictó una resolución en la que sanciona a la Correos Express por un total de 19.635 miles de euros por presuntas infracciones de la normativa de defensa de la competencia.

Correos Express, en mayo de 2018, obtuvo la suspensión cautelar del pago de las multas impuestas, así mismo, el 6 de febrero de 2019 interpuso demanda ante la Audiencia Nacional contra la resolución anteriormente mencionada.

Los Administradores de la Sociedad Dominante y de Correos Express, basándose en las valoraciones y juicios de sus asesores legales externos y del departamento jurídico del Grupo, consideran que es probable que la Audiencia Nacional estime el recurso que suponga una reducción de la sanción en al menos el 50%, por lo que la provisión registrada por Correos Express ascendió a 9.817 miles de euros, sin que haya variado en el presente ejercicio.



16. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros a largo y corto plazo del Grupo Correos a 31 de diciembre de 2021 y 2020, incluyendo los saldos con las Administraciones Públicas que no se consideran instrumentos financieros, es como sigue:

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Deudas a largo plazo:		
Deudas con entidades de crédito	329.858	8.058
Deudas a largo plazo transformables en subvenciones	653	-
Fianzas y depósitos	1.321	1.253
Acreedores por arrendamientos financieros	0	47
Otras deudas a largo plazo	268	106
	332.100	9.464

Los epígrafes de instrumentos financieros que se incluyen en el cuadro anterior son considerados “Pasivos a coste amortizado”.

Los “Depósitos giro” incluyen giros admitidos con anterioridad al 31 de diciembre del 2021 y pendientes de pago por la Sociedad Dominante a sus destinatarios a esa fecha.

El epígrafe “Acreedores varios” incluye los importes cobrados por la Sociedad Dominante por cuenta de terceros por importe de 9.513 miles de euros (12.700 miles de euros en el ejercicio 2020).

	Saldo al 31/12/21	Saldo al 31/12/20
Deudas a corto plazo:		
Deudas con entidades de crédito	115.126	332.519
Acreedores por inmovilizado	-	-
Depósitos giro	2.628	10.390
Fianzas y depósitos	4.283	4.696
Acreedores por arrendamientos financieros	100	379
Otras deudas a corto plazo	14.599	22.420
Total deudas a corto plazo	136.736	370.404
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 20)	3.654	2.549
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:		
Proveedores	1.241	2.853
Proveedores, empresas de grupo y asociadas (Nota 20)	-	-
Acreedores varios	266.632	311.712
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	37.353	43.449
Otros deudas con las Administraciones Públicas (Nota 18)	56.824	59.172
Anticipos de clientes	190.830	194.351
Total acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	552.880	611.537
Periodificaciones a corto plazo	1.562	5.163

Asimismo, en los epígrafes “Acreedores varios” y “Anticipos de clientes” se incluyen 240.381 miles de euros con origen en las obligaciones pendientes de pago a distintos operadores postales de terceros países por los servicios postales recibidos de los mismos (252.804 miles de euros a 31 de diciembre de 2020). También se incluyen en el epígrafe “Anticipos de clientes” las cantidades cobradas por Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) por cuenta de terceros al realizar el servicio de entrega con reembolso a petición de clientes, de 1.866 miles de euros (1.981 miles de euros en el ejercicio 2020).

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/2010 y la Resolución de 29 de enero de 2016 del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2021 y 2020, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
	Días	Días
Período medio de pago a proveedores	12	16
Ratio de operaciones pagadas	12	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	15	27
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	475.612	479.840
Total pagos pendientes	5.141	59.928

16.1 Deudas con entidades de crédito a largo plazo y corto plazo

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad dependiente Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) formalizó una póliza de crédito a interés fijo con Bankinter, S.A. por un importe de 15.000 miles de euros con vencimiento en 2024.

Bankinter, S.A. entrego a la firma, en fecha 23 de abril de 2019, la cantidad de 5.000 miles de euros. Además, asociado a esta póliza, concedió una ampliación con fecha 26 de abril de 2019 por importe de 10.000 miles de euros.

Las condiciones de la referida póliza son, un tipo de interés fijo del 0,73%, con 4 pagos anuales y un plazo de 5 años. La comisión de apertura fue del 0,15%. Debido a no ser representativa, la Sociedad Dependiente registró dicha comisión como gasto del período no registrando la póliza a coste amortizado. Dicha póliza no incorpora ningún tipo de covenant.

El detalle del cuadro de amortización del préstamo es el siguiente:

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2021	7.500				
2022	4.500	0,73%	3.047	47	3.000
2023	1.500	0,73%	1.525	25	1.500
2024	-	0,73%	4	4	-
			4.504	145	7.500

Adicionalmente, el Grupo también poseen otros pasivos financieros con entidades de crédito siendo el más representativo un préstamo otorgado por la entidad financiera Bankinter, S.A. a la Sociedad portuguesa CEP por un importe de 1.000 miles de euros, con fecha octubre de 2019, las condiciones del referido préstamo son, un tipo de interés fijo del 1,35%, con pagos mensuales y un plazo de 5 años y una cuenta de crédito otorgado por la Entidad financiera Banco Sabadell, S.A. a CEP y dispuesta en su totalidad con un tipo de de interés variable del 0,85% + Euribor 3 meses con plazo de un año renovable.

El detalle del cuadro de amortización para los 4 años del préstamo es el siguiente:

Ejercicio	Capital pendiente	Tipo interés	Cuota	Intereses	Capital
2021	534				
2022	327	1,35%	207	6	201
2023	121	1,35%	207	4	203
Resto	-	1,35%	155	1	154
			569	11	558

En 2021 la Sociedad Dominante ha contratado con la entidad financiera Kutxabank un préstamo por importe de 325 millones de euros a devolver en su totalidad el 14 de abril de 2024 a tipo 0% de interés.

Durante el presente ejercicio, la Sociedad Dominante ha contratado una línea de crédito con una entidad financiera con un límite de 108,8 millones de euros (605 millones de euros en 2020) con un tipo de interés de 0% anual (0,1% anual en 2020) , con vencimiento 28 de junio de 2022 (vencimiento el 9 de junio

de 2021), siendo el saldo dispuesto a 31 de diciembre de 2021 de 108,8 millones de euros (327 millones de euros en 2020) que se refleja dentro de las “Deudas a corto plazo con entidades de crédito”.

Como consecuencia de la firma de los contratos de préstamos anteriormente mencionados, la Sociedad está obligada a cumplimiento de determinadas obligaciones financieras normales en este tipo de financiación. Al cierre del ejercicio la Dirección de la Sociedad considera que no hay ningún motivo para que se resuelva de manera anticipada los anteriores contratos, al considerar que ha cumplido con todas las obligaciones financieras o ha sido eximido de ellas por la entidad financiera. Asimismo se espera que las mismas sean cumplidas en los 12 meses siguientes o bien en el caso de que se prevea su incumplimiento se obtuviera el waiver correspondiente.



17. Ingresos y gastos

Los ingresos del Grupo provienen principalmente de la prestación de servicios postales y de paquetería. La Sociedad Dominante es la única empresa del mercado postal que ofrece cobertura nacional a ciudadanos, empresas y Administraciones. Asimismo, como operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, favorece la cohesión territorial y el acceso igualitario a las comunicaciones postales.

Este papel de la Sociedad Dominante como vertebrador del territorio y facilitador de las comunicaciones y los intercambios comerciales se vio reforzado el pasado año, especialmente durante el periodo de confinamiento de la población, en el que la distribución postal y de paquetería se convirtió más que nunca en un servicio esencial para la sociedad.

Para determinar si se deben reconocer los ingresos, el Grupo sigue un proceso de cinco pasos:

- 1. Identificación del contrato con un cliente
- 2. Identificación de las obligaciones de rendimiento
- 3. Determinación del precio de la transacción
- 4. Asignación del precio de transacción a las obligaciones de ejecución
- 5. Reconocimiento de ingresos cuando se cumplen las obligaciones de rendimiento.

En todos los casos, el precio total de transacción de un contrato se distribuye entre las diversas obligaciones de ejecución sobre la base de sus precios de venta independientes relativos. El precio de transacción de un contrato excluye cualquier cantidad cobrada en nombre de terceros.

Los ingresos, por norma general, se reconocen en un momento determinado del tiempo cuando el Grupo satisface las obligaciones de rendimiento, es decir una vez llevado a cabo el servicio requerido por el cliente en base a sus exigencias.

El Grupo reconoce los pasivos por contratos a título oneroso recibidos en relación con las obligaciones de rendimiento no satisfechas y presenta estos importes como otros pasivos en el Balance. También, si el Grupo cumple una obligación de cumplimiento antes de recibir la contraprestación, el Grupo reconoce un activo contractual o un crédito en su Balance, dependiendo de si se requiere algo más que el paso del tiempo antes de que la contraprestación sea exigible.

– a) Ingresos postales

La Sociedad Dominante es el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en España, de acuerdo a los requisitos de calidad, regularidad, accesibilidad y asequibilidad que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales, en un mercado que fue liberalizado completamente el 1 de enero de 2011, conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

Esta Ley, junto con el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal), se ocupa fundamentalmente de la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

– b) Ingresos por servicios de paquetería

El Grupo oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La mayoría de los contratos son a corto plazo y con empresas de diferente índole.

– c) Ingresos por servicios de Maquetación

El Grupo dentro del amplio portfolio de servicios que ofrece, presta el servicio de Maquetación para sus clientes. El ingreso por estos servicios está identificado en los contratos firmados con los clientes, detallando en el mismo las tarifas propuestas y aceptadas por las partes.

Los ingresos por estos servicios se reconocen cuando la maquetación y la comunicación posterior solicitada por el cliente están todos realizados, cumpliendo con las obligaciones de desempeño establecidas en el contrato. El Grupo no factura por anticipado estos servicios, ya que los mismos no requieren importantes cargas horarias.

– d) Ingresos por Servicios de Impresión y Ensobrado

Estos servicios se destinan a cualquier tipo de empresa, y de cualquier sector, que desee establecer comunicaciones físicas con sus clientes.

Los ingresos por estos servicios se generan a lo largo del tiempo, a medida que el Grupo va prestando servicios según las exigencias y estándares de sus clientes y una vez prestados estos servicios se genera el derecho de cobro de los mismos. No es práctica habitual del Grupo la facturación de estos servicios por adelantado.

– e) Ingresos por Servicios de Comunicaciones Digitales

Este tipo de servicios están englobados dentro de la cartera de servicios ofrecidas a clientes para poder optar a servicios de omnicanalidad. Se destinan principalmente a empresas privadas y Administraciones públicas que requieren establecer comunicaciones con sus clientes a través de dispositivos digitales, tales como el correo electrónico, los dispositivos móviles (telefonía o tablets), etc.

– f) Alquiler de infraestructura de telecomunicaciones

Alquiler de fibra oscura, derechos de paso, coubicación en emplazamientos radioeléctricos principalmente para empresas operadoras de telecomunicaciones. El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta servicios a cada cliente.

Algunos contratos incluyen múltiples obligaciones. En ocasiones, el desarrollo del proyecto, tendido de la fibra, y el posterior mantenimiento periódico. En consecuencia, en estos casos, el precio de la transacción se asigna entre las diferentes obligaciones del contrato. Suelen ser acuerdos de larga duración. En este tipo de contratos, el Grupo suele facturar anticipos para financiar el desarrollo del proyecto, por lo que se reconoce como un anticipo de clientes dentro del epígrafe de balance de “periodificaciones a largo plazo y periodificaciones a corto plazo”. En este tipo de contratos, el Grupo comienza a reconocer el ingreso en el momento que el cliente puede hacer uso del activo.

– g) Servicios de conectividad:

Servicios de transporte óptico que ofrecen conectividad de gran ancho de banda entre diferentes sedes de clientes, mediante

circuitos conectados en sus extremos a equipos terminales, sin acceso a redes públicas.

El ingreso por estos servicios se reconoce a lo largo del tiempo, en la medida en que el Grupo presta un servicio adaptado y específico para el cliente, y cuenta con el derecho a cobrar todo el trabajo realizado para el cliente hasta la fecha.

– **h) Ingresos por prestaciones de servicios**

Los ingresos procedentes de la prestación de servicios se valoran por el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos, deducido el importe de cualquier descuento, rebaja en el precio u otras partidas similares que la empresa pueda conceder, así como los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros.

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

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

No se aprecian componentes financieros en las operaciones de estos tipos de servicios previamente descritos.

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

– **i) Importe neto de la cifra de negocios**

La distribución del importe de la cifra de negocios del Grupo Correos correspondiente a sus actividades ordinarias por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, para los ejercicios 2021 y 2020 es la siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Segmentación por procedencia		
Clientes con contrato	1.565.207	1.458.186
Cobros contado	321.907	317.345
Máquinas de franquear	35.086	33.414
Internacional (ETOE y actividad en Portugal)	106.625	110.504
Indemnizaciones	-18.280	-
Otros	70.900	55.760
Total	2.081.445	1.975.209
Segmentación por mercados geográficos		
Nacional	2.057.480	1.947.373
Internacional	23.965	27.836
Total	2.081.445	1.975.209

El epígrafe “Clientes con contrato” se presenta neto de la cifra de rappels concedidos por el Grupo Correos a sus clientes durante el ejercicio por importe de 1.519 miles de euros (siendo ese mismo dato para el ejercicio 2020 equivalente a 1.761 miles de euros).

– j) *Aprovisionamientos*

El desglose del epígrafe de “Aprovisionamientos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante los ejercicios 2021 y 2020 es como sigue:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Compras nacionales de mercaderías		
Sellos y otros signos de franqueo	3.314	4.505
Otros productos	8.808	8.863
Variación de existencias	(4.317)	(1.097)
Consumo de mercaderías	7.805	12.271
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	350	1.205
Trabajos realizados por otras empresas	374.327	381.841
Aprovisionamientos	382.482	395.317

En “Trabajos realizados por otras empresas” se incluyen los “gastos por correspondencia internacional” de la Sociedad Dominante, que recogen los costes que los operadores postales de los distintos países facturan a la Sociedad en relación con la prestación de servicios postales y telegráficos cuyos destinatarios residen en esos países, 43.374 miles de euros en el ejercicio 2021 (47.096 miles de euros en el ejercicio 2020). También se incluye el gasto en transportes contratado con terceros, 91.339 miles de euros en el ejercicio 2020 (96.081 miles de euros en el ejercicio 2020).

Además, en este epígrafe se recoge los cargos recibidos de proveedores que trabajan por cuenta propia prestando servicios de distribución de mercancías para el Grupo Correos Express, 232.259 miles de euros en el ejercicio 2021 (234.009 miles de euros en el ejercicio 2020).



– **k) Compensaciones de costes derivados de la prestación del SPU**

La Sociedad dominante ha contabilizado en el ejercicio 2021 contraprestaciones por la prestación del SPU por importe de 110.000 miles de euros (60.000 miles de euros en 2020).

Movimientos subvención de explotación	Ejercicio 2020
Compensaciones por la prestación del SPU pendiente de cobro a 1 de enero de 2020 (Depositadas en el Tesoro)	0
Compensaciones SPU en el Tesoro - pendiente de liquidación	60.000
Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(60.000)
Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2020. (Depositadas en el Tesoro)	-
	Ejercicio 2021
Compensaciones SPU en el Tesoro - pendiente de liquidación	110.000
Compensaciones SPU cobradas del Tesoro	(110.000)
"Compensaciones por la prestación del SPU pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2021. (Depositadas en el Tesoro)"	-

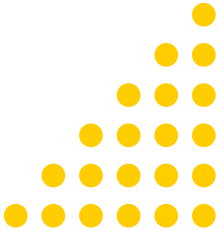
La Sociedad Dominante devengó durante el ejercicio 2021 otras subvenciones por importe de 7.167 miles de euros (705 miles de euros en el ejercicio 2020).

– **l) Gasto de personal**

El desglose del gasto de personal para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Sueldos, salarios y asimilados	1.189.002	1.216.675
Cargas sociales	328.009	329.865
Otros gastos	8.209	7.953
	1.525.220	1.554.493

Las cargas sociales para el ejercicio 2021 y 2020 no incluyen importe alguno referente a aportaciones y dotaciones para pensiones. En virtud de lo dispuesto en el artículo dos del Real Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, el Grupo no realiza aportaciones a planes de pensiones (ver Nota 5-o)).



– m) *Servicios exteriores*

El desglose del epígrafe “Servicios exteriores” para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Arrendamientos	54.634	48.416
Reparaciones, conservación y mantenimiento	81.257	84.211
Profesionales independientes	99.664	96.223
Primas de seguros	3.473	3.443
Suministros	43.319	76.653
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	17.577	17.399
Servicios bancarios y similares	817	856
Otros gastos	50.532	57.938
	351.273	385.139

En 2020 el aumento del gasto en suministro fue consecuencia de los gastos derivados del COVID 19, compra de mascarillas y material necesario para adaptar las oficinas a la normativa existente.

En “Otros gastos” se incluyen, entre otros, los costes derivados del servicio de mantenimiento y gestión por parte de un tercero de los centros de proceso de datos, los gastos jurídicos, de asesorías y consultorías del Grupo.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 los pagos futuros mínimos no cancelables con origen en los contratos de arrendamiento operativo que tienen firmados las distintas empresas del Grupo Correos se desglosan en el siguiente cuadro:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Hasta un año	25.511	22.046
Entre uno y cinco años	16.942	11.136
Más de cinco años	27.113	22.194
	69.566	55.376

– n) *Tributos*

En el epígrafe “Tributos” se registra, entre otros, el efecto de la regularización de la prorrata de impuestos indirectos sobre los bienes de inversión de ejercicios anteriores y el efecto de la regularización de la prorrata definitiva del ejercicio 2021 (ver Nota 5-s)). En el ejercicio 2021 se ha registrado un ingreso por importe de 1.594 miles de euros por efecto de regularización de la prorrata definitiva del ejercicio (en el ejercicio 2020 el ingreso registrado fue de 3.656 miles de euros) así como un ingreso de 211 miles de euros por el efecto de la regularización de los bienes de inversión de ejercicios anteriores (en el ejercicio 2020 el ingreso registrado fue de 346 miles euros).

Respecto a otros impuestos registrados, el más significativo el impuesto sobre bienes inmuebles, que ha supuesto un gasto de 6.000 miles de euros en 2021 (6.225 miles de euros en el ejercicio 2020). Adicionalmente, se ha producido un incremento en el Impuesto sobre Actividades Económicas, registrándose un gasto

en 2021 de 1.678 miles de euros (324 miles de euros en 2020), motivado principalmente por el alta en el epígrafe 849.9 “Otros servicios independientes N.C.O.P” registrado por la Sociedad en todos los municipios.



– ***o) Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado***

El desglose de este epígrafe para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021				
	I. material y activos no corrientes para venta				
	Inmov. intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	4.872	-	-	4.872
Reversiones	-	(4.075)	-	-	(4.075)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	-	797	-	-	797
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(14.675)		-	(14.675)
Pérdidas	149	840			989
	149	(13.835)	-	-	(13.686)
	149	(13.038)	-	-	(12.889)

	Ejercicio 2020				
	I. material y activos no corrientes para venta				
	Inmov. Intangible	Terrenos y construcciones	Otro inmovilizado	Instalaciones técnicas	Total
Correcciones por deterioro:					
Dotaciones	-	9.545	-	-	9.545
Reversiones	-	(3.429)	-	-	(3.429)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-
	-	6.116	-	-	6.116
Resultados por enajenaciones y otros resultados:					
Beneficios	-	(2.560)	-	-	(2.560)
Pérdidas	7	742	-	-	749
	7	(1.818)	-	-	(1.811)
	7	4.298	-	-	4.305



– *p) Ingresos y gastos financieros*

El desglose de este epígrafe para el ejercicio 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Ingresos financieros		
De empresas asociadas:		
Préstamos	42	-
De terceros:		
Otros ingresos financieros	89	79
	131	79
Gastos financieros		
De empresas del Grupo	4	
De terceros:		
Otros gastos financieros	377	394
	381	394



18. Situación fiscal

El detalle de los saldos mantenidos por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2021	Saldo al 31/12/2020
Activos no corrientes		
Activos por impuesto diferido	61.417	60.836
Total activos no corrientes con Administraciones Públicas	61.417	60.836
Activos corrientes		
Otros (Nota 11)	1.143	795
Total activos corrientes con Administraciones Públicas	1.143	795
	(Nota 11)	(Nota 11)
Pasivos no corrientes		
Pasivos por impuesto diferido	74.389	77.271
Pasivos corrientes		
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas - IRPF	20.350	20.954
Impuesto sobre el Valor Añadido - IVA	7.639	5.481
Seguridad social	26.560	30.654
MUFACE y derechos pasivos	1.009	1.251
Otros	1.266	852
Total pasivos corrientes con Administraciones Públicas	56.824	59.192
	(Nota 16)	(Nota 16)

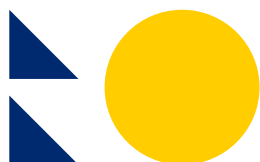
En el ejercicio 2011 el Grupo Correos tributó bajo el régimen de consolidación fiscal, Grupo Fiscal nº 38/11, compuesto por todas las sociedades del Grupo Correos y con la Sociedad Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), como Sociedad Dominante.

Durante el ejercicio 2012, como consecuencia del traspaso de las acciones de la Sociedad a SEPI, formalizado mediante Acta de 5 de junio de 2012, se produjo la integración de todas las Sociedades del Grupo Correos en el Grupo de Consolidación Fiscal SEPI con número 9/86, y la consiguiente extinción del Grupo Fiscal nº 38/11.

Dicha integración surtió efectos desde el 1 de enero del ejercicio 2012, y fue comunicada por SEPI (como Sociedad Dominante del Grupo Fiscal) a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Administración Tributaria, con ocasión de la presentación del segundo pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.6 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La base imponible del Grupo Fiscal se determina sumando las bases imponibles individuales de las sociedades que lo integran, teniendo en cuenta que estarían fuera del Grupo Fiscal detallado anteriormente, CEP y CEP II. No obstante lo anterior, todas las sociedades del Grupo Correos presentan su liquidación individual.

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



Para determinar las bases imponibles individuales se realizan ciertos ajustes o eliminaciones de operaciones intergrupo a nivel individual, es decir, éstos se trasladan a las bases imponibles individuales de las sociedades del Grupo en lugar de efectuarlos en el nivel consolidado. Entre dichas operaciones se encuentran como más habituales las relativas a los dividendos percibidos por sociedades del Grupo y las provisiones por el deterioro de la participación en entidades filiales. El objetivo que se persigue con tal «homogeneización» de las bases imponibles a integrar en la base del Grupo Fiscal nº 9/86, es evitar que se produzcan duplicidades en el cálculo de las deudas y créditos tributarios.

El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido es el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Diferencias temporarias:		
Provisiones para riesgos y gastos	1.754	1.703
Amortización fondo de comercio	1.523	1.915
Provisiones relacionadas con el personal	274	162
Provisiones relacionadas con el inmovilizado	6.418	6.117
Amortización del inmovilizado	4.880	6.039
Otros	70	488
	14.919	16.424
Ajuste por cambio de tipo impositivo	(180)	(182)
Créditos por bases imponibles negativas Portugal	998	1.291
Créditos por bases imponibles negativas España	27.937	29.058
Créditos por deducciones	17.743	14.245
Activos por impuesto diferido	61.417	60.836
Diferencias temporarias:		
Efecto fiscal de las compensaciones SPU capital recibidas hasta 2010	73.614	76.179
Intangibles generados en Combinación de Negocios	765	1.092
Otros ajustes temporales	10	-
Pasivos por impuesto diferido	74.389	77.271

El movimiento de los activos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Saldo al 01/01/2021	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2021
Base impuesto diferido	184.458	12.742	98	(24.010)	173.288
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	16.243	3.185	(156)	(4.534)	14.740
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	1.291	-	-	(293)	998
Créditos por pérdidas a compensar (España)	29.058	-	-	(1.121)	27.937
Créditos por deducciones	14.245	3.685	(26)	(161)	17.742
Total activos por impuesto diferido	60.836	6.871	(182)	(6.108)	61.417

	Saldo al 01/01/2020	Altas	Ajustes	Reversión	Saldo al 31/12/2020
Base impuesto diferido	157.694	48.032	-	(21.268)	184.458
Efecto impositivo:					
Diferencias temporarias	16.424	4.539	(182)	(4.539)	16.243
Créditos por pérdidas a compensar (Portugal)	1.071	220	-	-	1.291
Créditos por pérdidas a compensar (España)	22.630	7.207	-	(779)	29.058
Créditos por deducciones	8.984	5.261	-	-	14.244
Total activos por impuesto diferido	49.109	17.227	(182)	(5.318)	60.836

Las principales diferencias temporarias del ejercicio 2021 corresponden, por una parte, a la corrección de valor por deterioro del inmovilizado (4.158 miles euros) registrado por la Sociedad Dominante, así como a la dotación de provisiones para riesgos y gastos realizada por Correos Express Paquetería Urgente, SA. S.M.E. (Sociedad Unipersonal), destacando en este caso la dotación para cobertura de siniestros y abonos (4.139 miles euros). Los gastos indicados tienen la consideración de gasto no deducible conforme a lo establecido en la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades y, por tanto, han supuesto un aumento en las diferencias temporarias positivas originadas en el ejercicio 2021.

Por otra parte, el importe de las recuperaciones de diferencias temporarias registradas en el ejercicio 2021 corresponde principalmente a la reversión de las medidas temporales establecidas por la Ley 16/2012 por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica, en virtud de las cuales se limitó la deducibilidad del gasto por amortización del

inmovilizado en los ejercicios 2013 y 2014 al 70%, estableciéndose su recuperación en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2015. El importe correspondiente a dicha recuperación en 2021 es de 3.603 miles euros en el caso de la Sociedad Dominante y 253 miles euros en el conjunto de las Sociedades Dependientes. Asimismo, derivado de la amortización fiscal de los Fondos de Comercio de la filial Correos Express Paquetería Urgente, SA. S.M.E. (Sociedad Unipersonal), dicha entidad practica una minoración de su base imponible por importe de 392 miles euros. Todos estos ajustes realizados sobre la base imponible han supuesto una disminución de las diferencias temporarias originadas en ejercicios anteriores.

El movimiento de los pasivos por impuesto diferido del Impuesto sobre Sociedades durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021				
	Saldo al 01/01/2021	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2021
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	76.179	10	-	(2.565)	73.624
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	1.092	-	-	(327)	765
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Efecto impositivo diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Total pasivo por impuesto diferido	77.271	10	-	(2.892)	74.389

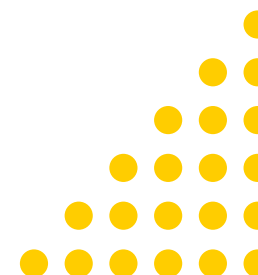
	Ejercicio 2020				
	Saldo al 01/01/2020	Altas	Ajuste Cambio de Tipos	Reversión	Saldo al 31/12/2020
Pasivo por impuesto diferido compensación SPU capital	77.931	-	-	(1.752)	76.179
Pasivo por impuesto diferido combinación de negocios	1.420	-	-	(328)	1.092
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Efecto impositivo diferencias temporarias	-	-	-	-	-
Total pasivo por impuesto diferido	79.351	-	-	(2.580)	77.271

La conciliación del resultado consolidado con la base imponible del impuesto sobre beneficios a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Año 2021	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos			(111.125)
Ajustes de consolidación			(25.824)
Resultado consolidado antes de impuestos			(136.949)
Diferencias permanentes:			
- de las sociedades individuales	26.211	(25.244)	967
- de los ajustes de consolidación	25.824		25.824
Diferencias temporarias:			
- Originadas en el ejercicio	12.645	(63)	12.582
- Originadas en ejercicios anteriores		(18.219)	(18.219)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			(115.795)
Compensación BINs generadas fuera del Grupo Fiscal SEPI			(5.704)
Base Imponible después de compensación			(121.499)
Base imponible España			(122.032)
Base imponible Portugal			533

Año 2020	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado agregado antes de impuestos	-	-	(342.556)
Ajustes de consolidación	-	-	(23.919)
Resultado consolidado antes de impuestos			(366.475)
Diferencias permanentes:			
- de las sociedades individuales	1.409	(15.373)	(13.964)
- de los ajustes de consolidación	23.919	-	23.919
Diferencias temporarias:			
- Originadas en el ejercicio	18.154	(61)	18.093
- Originadas en ejercicios anteriores	-	(18.240)	(18.240)
Base imponible Previa (resultado fiscal)			(356.667)
Compensación BINs generadas fuera del Grupo Fiscal SEPI			(3.114)
Base Imponible después de compensación			(359.781)
Base imponible España			(358.950)
Base imponible Portugal			(831)

En el ejercicio 2021 la Sociedad Matriz del Grupo ha procedido a registrar una dotación de provisión por importe de 24.450 miles euros (ver Nota 15), la cual es considerada no deducible con carácter permanente por cuanto corresponde a la provisión de un gasto no deducible conforme establece el artículo 15 de la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades.



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

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
	Cuenta de P y G Consolidada	Cuenta de P y G Consolidada
Resultado agregado antes de impuestos	(111.125)	(342.556)
Ajustes de consolidación	(25.824)	(23.919)
Resultado consolidado antes de impuestos	(136.949)	(366.475)
Detalle de resultados agregados antes de impuestos:		
- Base contable positiva	22.331	13.466
- Base contable negativa	(133.456)	(356.022)
- Base contable no tributable	(25.824)	(23.919)
	(136.949)	(366.475)
Carga impositiva teórica	(5.953)	(2.796)
Crédito fiscal	33.804	89.180
Ingreso no computable	6.311	10.795
Gastos no deducibles	(6.570)	(302)
Deducciones	3.685	5.262
Ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	31.277	102.139
Detalle ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado:		
Impuestos corrientes	(4.086)	(2.495)
Recompra crédito fiscal	-	-
Crédito fiscal	34.636	92.903
Impuestos diferidos	727	11.731

(Continúa en página siguiente)

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
	Cuenta de P y G Consolidada	Cuenta de P y G Consolidada
Total ingreso / (gasto) impositivo efectivo agregado	31.277	102.139
Ajuste cambio de tipo impositivo	(180)	(182)
Ajuste cambio de tipo impositivo Recompra Crédito Fiscal	-	-
Ajuste ejercicio anterior I.S.	(26)	-
Activación BINS y temporarias	-	-
Ajuste consolidación	(9)	(8)
Efecto fiscal Combinación de Negocios	328	328
Ingreso / (gasto) agregado por Imp. de Sociedades	31.390	102.277

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades pendiente de pago y cobro a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020	
	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor	Impuesto corriente deudor	Impuesto corriente acreedor
Impuesto corriente agregado	34.635	(3.654)	92.815	(2.049)
Recompra Crédito Fiscal SEPI	-	-	-	-
Retenciones y pagos a cuenta	545	-	443	-

A efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades, las sociedades residentes en territorio español del Grupo Correos están integradas en el Grupo Consolidado Fiscal nº 9/86, formado por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales y todas sociedades residentes en territorio español que formen parte de

su grupo consolidado financiero al amparo de lo dispuesto en los artículos 42 y siguientes del Código de Comercio, de conformidad con lo previsto en la Ley 5/1996, de 10 de enero, de Creación de determinadas Entidades de Derecho Público.

La aplicación del régimen de tributación consolidada supone, de una parte, que se integren en la entidad dominante (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales) los créditos y débitos individuales por el Impuesto sobre Sociedades, y de otra, el derecho a obtener una compensación por los créditos fiscales incorporados a la consolidación.

La base imponible negativa generada en el ejercicio 2021 por la Sociedad dominante del Grupo Correos asciende a 136.232 miles de euros, por lo que, conforme al procedimiento establecido en el Grupo 9/86 de consolidación fiscal, SEPI abonará a Correos una cuota del 25% sobre dicha base imponible negativa una vez presentada la declaración consolidada, importe que asciende a 34.058 miles de euros.

De acuerdo con la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades, con efectos para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2015, si en virtud de las normas aplicables para la determinación de la base imponible ésta resultase negativa, no hay establecido un plazo máximo para la compensación de dicho importe. La compensación se realizará al tiempo de formular la declaración del Impuesto sobre Sociedades, sin perjuicio de las facultades de comprobación que correspondan a las autoridades fiscales.

Las bases imponibles negativas previas a la integración en el Grupo Fiscal nº 9/86, generadas en los ejercicios 2011 y anteriores por las Sociedades del Grupo Correos, podrán ser objeto de compensación con futuras bases imponibles generadas por dichas Sociedades, puesto que SEPI, Sociedad matriz de dicho grupo de consolidación fiscal, lo permite. En cualquier caso, y conforme a lo establecido en la Disposición Adicional Decimoquinta de la Ley 27/2014 tras la aprobación del RD Ley 3/2016, resultará de aplicación el límite máximo de compensación, en virtud del cual

las sociedades cuyo importe neto de cifra de negocios en los 12 meses anteriores a la fecha de inicio del periodo impositivo sea superior a 60.000 miles euros podrán compensar como máximo un 25 por ciento de la base imponible positiva previa.

En el ejercicio 2021 Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) ha procedido a compensar 4.473 miles euros (3.114 miles euros en 2020) procedentes de la base imponible negativa generada por dicha entidad dependiente con anterioridad a su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI.



A 31 de diciembre de 2021, las sociedades del Grupo, excepto CEP y CEP II, disponen de bases imponibles negativas a compensar contra eventuales beneficios fiscales futuros (generadas antes de su inclusión en el Grupo Fiscal SEPI) por importe de 186.269 miles de euros (190.742 miles de euros en el ejercicio 2020). Dichas bases imponibles corresponden a Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (183.568 miles euros) y a Nexea Gestión Documental S.A. S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (2.701 miles euros), y se detallan a continuación:

Ejercicio	Correos Express Paquetería Urgente S.A, S.M.E.	Nexea Gestión Documental S.A. S.M.E.
2001	6.187	-
2002	19.350	-
2003	52.569	83
2004	38.670	135
2005	22.011	-
2006	11.179	-
2007	9.769	-
2008	1.475	-
2009	6.134	947
2010	6.933	115
2011	9.291	1.421
	183.568	2.701

Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal), tras entrar en una senda de beneficios iniciada en el ejercicio 2016, procedió a activar desde el ejercicio 2017 las bases imponibles del Impuesto de Sociedades compensables para los futuros 10 años, además de las diferencias temporarias

y deducciones existentes. En el ejercicio 2021 la Sociedad no ha registrado nuevos activos por bases imponibles negativas pendientes de compensar con eventuales beneficios fiscales futuros, por lo que en el ejercicio 2021 no se ha generado un impacto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad por este concepto.

El saldo existente a 31 de diciembre de 2021, correspondiente al crédito fiscal registrado en ejercicios anteriores por Correos Express Paquetería Urgente S.A. S.M.E, esto es, 27.937 miles euros, corresponde a un importe de bases imponibles negativas pendientes de compensar con beneficios fiscales futuros de 111.748 miles de euros (116.236 miles de euros al 31 de diciembre de 2020).

La sociedad Nexea Gestión Documental S.A., S.M.E no tiene registrados créditos fiscales por este el importe de sus bases imponibles negativas pendientes de compensar.

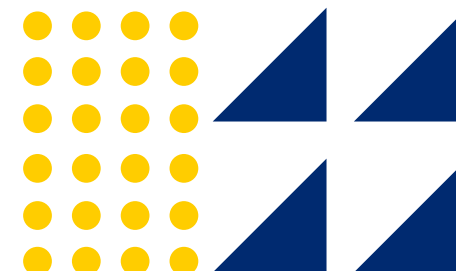
Las bases imponibles negativas, correspondientes a las sociedades CEP y CEP II, pendientes de compensación a 31 de diciembre de 2021 ascienden a 6.150 miles de euros y se detallan en el siguiente cuadro:

Año generación	Año vencimiento	BIN´s
2015	2026	1.271
2016	2027	1.061
2017	2023	789
2018	2024	978
2019	2025	1.005
2020	2026	1.046
		6.150

CEP I y CEP II tributan al 21% en Portugal y la Sociedad CEP II, que viene incurriendo en pérdidas desde ejercicios anteriores, tiene activadas como bases imponibles negativas por importe de 4.695 miles de euros, correspondientes a los ejercicios 2015-2020, entendiendo los Administradores que se generarán bases imponibles positivas en dicha compañía en los próximos cinco años que, conforme a lo establecido en la normativa portuguesa, permitirán la recuperabilidad de dicho activo.

Existe un crédito fiscal derivado de las deducciones fiscales generadas y no aplicadas por la Sociedad Dominante del Grupo por importe de 17.743 miles euros. Dicho crédito corresponde a las siguientes deducciones: por Innovación Tecnológica (11.087 miles euros), por inversiones en activos fijos efectuadas en Canarias (4.105 miles euros), por inversiones en acontecimientos de excepcional interés público (1.520 miles euros), por reversión de medidas temporales en virtud de la Ley 16/2012 (637 miles euros), por creación de empleo para personas con discapacidad (293 miles euros) y por donaciones a entidades sin fines lucrativos (101 miles euros).

La legislación vigente establece que los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al 31 de diciembre de 2021, las sociedades que forman el Grupo Correos tienen pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los impuestos que les son aplicables desde el 1 de enero de 2017. Los Administradores de la Sociedad Dominante no esperan que se devenguen pasivos adicionales de consideración para las mismas como consecuencia de una eventual inspección.



19. Otra información

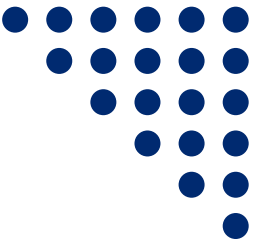
- a) Número de empleados

El detalle de la plantilla media del Grupo (*Full Time Equivalent*), en número de empleados, durante los ejercicios 2021 y 2020 era el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Comité de Dirección	20,29	15,00
Resto plantilla:		
Funcionarios	6.571,54	7.940,35
Laborales	43.657,91	44.500,55
	50.249,74	52.455,90

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el número de empleados del Grupo Correos distribuido por categorías y sexo era el siguiente:

	Datos a 31/12/2021			Datos a 31/12/2020		
	Hombres	Mujeres	Total plantilla	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Comité de Dirección	14	5	19	19	3	22
Resto plantilla:						
Funcionarios	3.953	1.991	5.944	4.966	2.391	7.357
Laborales	20.062	23.909	43.971	21.655	26.025	47.680
	24.029	25.905	49.934	26.640	28.419	55.059



La plantilla media (*Full Time Equivalent*) del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% durante los ejercicios 2021 y 2020 era el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Funcionarios	181	203
Laborales	831	803
	1.012	1.006

– **b) Compromisos y contingencias**

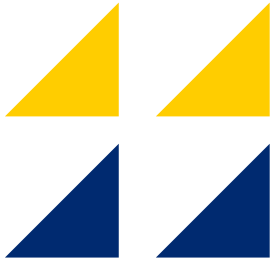
Al 31 de diciembre de 2021, los avales otorgados por diversas entidades financieras al Grupo Correos ascienden a 101.162 miles de euros (84.564 miles de euros en 2020), de los cuales 56.446 miles de euros (59.417 miles de euros en 2020) son derivados de contratos con clientes, 42.065 miles de euros son (23.042 miles de euros en 2020) derivados de asuntos jurídicos y el resto se derivan de otras causas. Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los pasivos adicionales, si los hubiera, que podrían derivarse de las garantías comprometidas con terceros, no serían en ningún caso significativas.

– **c) Honorarios de auditores y de las sociedades de su grupo o vinculadas**

Los importes devengados durante el ejercicio 2021 por los servicios de auditoría de cuentas de Grant Thornton S.L.P. ascendieron a 150 miles de euros sin incluir IVA (150 miles de euros en 2020).

El auditor de cuentas de las Sociedades Dependientes CEP I y CEP II es Fátima Pereira & Carlos Duarte, siendo los honorarios de auditoría correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021, 14 miles euros sin incluir el IVA, con independencia del momento de su facturación (14 miles de euros al 31 de diciembre de 2020).

Asimismo, los honorarios devengados por servicios no relacionados con auditoría durante el ejercicio 2021 por otras sociedades de la red de Grant Thornton, S.L.P. ascienden a 30,3 miles de euros (0 euros al 31 de diciembre de 2020).



20. Partes vinculadas

- a) Sociedades vinculadas

Las sociedades vinculadas con las que las sociedades del Grupo Correos han mantenido transacciones durante los ejercicios 2021 y 2020 así como la naturaleza de dicha vinculación es la siguiente:

Nombre de la empresa	Naturaleza de la vinculación
Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)	Sociedad dominante grupo fiscal nº 9/86
Grupo SEPI	Empresas Grupo SEPI
Rangel Invest, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Invest Africa, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Eduardo Rangel Despachante Oficial, Lda	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Transitários, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Distribuição e Logística, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Rangel Internacional- Aérea e Marítima, S.A.	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
Gerastro, SGPS	Empresa Grupo Rangel (Portugal)
K Parcel	Sociedad puesta en equivalencia (China)



Los saldos deudores y acreedores mantenidos con las sociedades vinculadas detalladas en el cuadro anterior al 31 de diciembre de 2021 y 2020 son los siguientes:

	Clientes empresas grupo y puestas en equivalencia		Proveedores empresas grupo y puestas en equivalencia	
	31/12/21	31/12/20	31/12/21	31/12/20
SEPI	1	-	-	-
Grupo Rangel	2.824	4.290	593	(3.904)
K-Parcel Company Limited	4.269	4.638	-	-
Grupo SEPI resto	142	104	-	-
	7.236	9.032	593	(3.904)
	(Nota 11)	(Nota 11)	(Nota 16)	(Nota 16)
	Deudas a corto plazo		Créditos concedidos a largo plazo	
	31/12/21	31/12/20	31/12/21	31/12/20
SEPI	-	(500)	-	-
K-Parcel Company Limited	-	-	555	571
	-	(500)	555	571

Los créditos y débitos cruzados correspondientes a la operativa del Grupo Fiscal (ver Nota 18) son los siguientes:

	Saldos Grupo Fiscal nº 9/86			
	Deudores, empresas grupo		Deudas, empresas grupo	
	31/12/21	31/12/20	31/12/21	31/12/20
SEPI	35.180	93.258	(3.654)	(2.049)
	35.180	93.258	(3.654)	(2.049)

El detalle de los saldos fiscales con SEPI es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2021	
	Deudor	Acreedor
Telecom	-	(462)
Nexea	577	-
Grupo Correos Express	-	(3.192)
Correos:		-
- SEPI Cuota Fiscal	34.058	-
- Retenciones y pagos a cta. 2020	216	-
- Retenciones y pagos a cta. 2021	329	-
Total (Nota 18)	35.180	(3.654)

	Saldo al 31/12/2020	
	Deudor	Acreedor
Telecom	-	(296)
Nexea	653	-
Grupo Correos Express	-	(1.753)
Correos:		-
- SEPI Cuota Fiscal	92.162	-
- Retenciones y pagos a cta. 2019	210	-
- Retenciones y pagos a cta. 2020	232	-
Total (Nota 18)	93.258	(2.049)

Las transacciones realizadas con las sociedades del Grupo SEPI y Grupo Rangel durante los ejercicios 2021 y 2020 son las siguientes:

	Ingresos Prestación de Servicios		Gastos de Explotación	
	31/12/21	31/12/20	31/12/21	31/12/20
SEPI	4	2	-	-
Grupo Rangel	5.073	5.376	-	1.825
Grupo SEPI resto	362	146	292	-
	5.439	5.524	292	1.825

- b) Administradores y Alta Dirección de la Sociedad Dominante

Los miembros del Consejo de Administración y el personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante no han participado, ni directa ni indirectamente, durante los ejercicios 2021 y 2020 en transacciones inhabituales y/o relevantes con las sociedades del Grupo Correos.

- Retribuciones y otras prestaciones de los Administradores y del personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante durante el ejercicio

Las remuneraciones devengadas por todos los conceptos durante el ejercicio 2021 por los miembros del Consejo de Administración y del personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante ascendieron a 1.650 miles de euros (1.446 miles de euros en

2020), de los que 155 miles de euros corresponden a dietas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante por la asistencia a Consejos (154 miles de euros en 2020), y el resto atiende a salarios y/o otros conceptos retributivos (indemnizaciones incluidas) del personal de Alta Dirección de la Sociedad Dominante.

El importe global de las remuneraciones devengadas por el personal de Alta Dirección en 2021 se ha incrementado con respecto a 2020 en 203 mil euros ya que el número medio de personas de Alta Dirección ha aumentado de media anual en cerca de 2 miembros respecto a 2020 siendo el importe medio retributivo en 2021 inferior al de 2020, para esta categoría.

Al 31 de diciembre de 2021 ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad ni de Alta Dirección mantenía saldos a cobrar o a pagar con la misma, ni ésta tenía obligaciones contraídas con ellos en materia de pensiones y/o seguros de vida.

– Otra información referente al Consejo de Administración

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de las Sociedades del Grupo, los administradores que han ocupado cargos en el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, tanto ellos como las personas a ellos vinculados, se han abstenido de incurrir en los supuestos de conflictos de interés previstos en el artículo 229 de dicha Ley.

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante a la fecha de formulación de estas cuentas anuales estaba formado por 11 hombres y 4 mujeres.



21. Combinación de negocios

Con fecha 1 de marzo de 2021 el Consejo de Administración de CEP aprobó el traspaso del 100% de su rama actividad del negocio de transporte internacional a favor de CEP II mediante una ampliación de capital con aportación en especie.

CEP II reconoce en la fecha de adquisición los activos adquiridos y los pasivos asumidos por su valor razonable, teniendo como tope el valor reconocido en la fecha de combinación de negocios del ejercicio 2019.

El detalle de la contraprestación entregada, del valor razonable de los activos netos adquiridos y del fondo de comercio ha sido como sigue:

	Miles de euros
Valor razonable contraprestación entregada	2.541
Activos netos identificables adquiridos	
Activo corriente	2.541
Pasivo corriente	2.541
Fondo de comercio	2.541

Como consecuencia del reconocimiento de los activos y pasivos anteriormente mencionados, se ha puesto de manifiesto un fondo de comercio por importe de 2.541 miles de euros en CEP II.

La ampliación de capital social de CEP II tiene implícita una entrada de activos, legalmente definida en número 3 del artículo 73º del Código de IRC (impuesto de sociedades portugués). Desde un punto de vista fiscal y teniendo en cuenta que CEP transmitió

a CEP II, sin disolverse, su rama de actividad de transporte internacional, la operación de entrada de activos en cuestión fue efectuada bajo el régimen de neutralidad fiscal. Se han transmitido la totalidad de los activos afectos a la actividad traspasada.

En base a lo anterior, a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas la contabilización de la combinación de negocios detallada anteriormente es definitiva, si bien la misma no tiene ningún efecto sobre las cifras de las presentes cuentas anuales consolidadas, eliminándose en el proceso de consolidación.



22. Información segmentada

El resultado del Grupo por segmentos de los ejercicios 2021 y 2020, así como el balance de situación y el estado de flujos de efectivo son los siguientes:

	Ejercicio 2021			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.680.259	411.872	(10.686)	2.081.445
Aprovisionamientos	(140.806)	(246.129)	4.454	(382.482)
Compensación SPU	110.000			110.000
Gastos de personal	(1.460.716)	(64.565)	61	(1.525.220)
Otros resultados	(321.642)	(81.740)	(17.310)	(420.692)
Resultado antes de impuestos	(132.905)	19.438	(23.481)	(136.949)

	Ejercicio 2020			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Importe neto de la cifra de negocios	1.583.399	405.423	(13.613)	1.975.209
Aprovisionamientos	(153.610)	(249.949)	8.241	(395.318)
Compensación SPU	60.000			60.000
Gastos de personal	(1.493.388)	(63.210)	2.105	(1.554.493)
Otros resultados	(349.852)	(83.775)	(18.246)	(451.873)
Resultado antes de impuestos	(353.451)	8.489	(21.513)	(366.474)

	Saldo al 31/12/21			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.402.522	68.099	-	1.470.621
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	191.879	-	(187.465)	4.414
Otros activos no corrientes	4.196	1.530	(24)	5.702
Activo por impuesto diferido	29.033	32.385	-	61.418
Activo No Corriente	1.627.630	102.013	(187.488)	1.542.155
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	462.275	99.215	(8.554)	552.936
Otros activos corrientes	32.196	27.964	(32.012)	28.148
Efectivo	137.744	3.587	-	141.331
Activo Corriente	632.215	130.766	(40.566)	722.415
Total Activo	2.259.845	232.779	(228.054)	2.264.570

	Saldo al 31/12/20			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Inmovilizado e inversiones inmobiliarias	1.404.480	62.746	0	1.467.226
Inversiones en empresas del grupo a largo plazo	167.521	-	(163.950)	3.572
Otros activos no corrientes	3.272	1.619	(28)	4.862
Activo por impuesto diferido	26.540	34.296	-	60.836
Activo No Corriente	1.601.813	98.661	(163.978)	1.536.496
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	601.886	102.974	(7.472)	697.388
Otros activos corrientes	24.823	13.103	(14.742)	23.184
Efectivo	41.157	3.311	-	44.467
Activo Corriente	667.866	119.388	(22.214)	765.040
Total Activo	2.269.679	218.049	(186.192)	2.301.535

	Saldo al 31/12/21			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	961.297	67.407	(178.531)	850.173
Socios externos	-	428	-	428
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	221.273	235	1.420	222.928
Patrimonio Neto	1.182.570	68.070	(177.111)	1.073.529
Provisiones a largo plazo	63.135	10.060	-	73.195
Pasivos por impuesto diferido	327.265	4.858	(23)	332.100
Otros pasivos no corrientes	73.969	21.398	(10.357)	85.010
Pasivo No Corriente	464.369	36.315	(10.380)	490.305
Deudas a corto plazo	130.096	6.640	-	136.736
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	454.371	107.063	(78.626)	482.808
Otros pasivos corrientes	28.439	14.692	38.061	81.191
Pasivo Corriente	612.906	128.395	(40.565)	700.736
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.259.845	232.780	(228.055)	2.264.570

	Saldo al 31/12/20			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Fondos propios	1.057.673	52.902	(154.746)	955.829
Socios Externos	-	626	(294)	331
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	229.626	323	1.454	231.403
Patrimonio Neto	1.287.299	53.851	(153.586)	1.187.563
Provisiones a largo plazo	17.197	10.073	-	27.271
Pasivos por impuesto diferido	1.386	8.106	(28)	9.464
Otros pasivos no corrientes	76.542	15.894	(10.364)	82.072
Pasivo No Corriente	95.125	34.073	(10.391)	118.807
Deudas a corto plazo	364.543	5.860	-	370.404
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	505.909	113.099	(7.472)	611.537
Otros pasivos corrientes	16.803	11.165	(14.743)	13.225
Pasivo Corriente	887.255	130.125	(22.215)	995.166
Total Patrimonio Neto y Pasivo	2.269.679	218.049	(186.192)	2.301.535

	Ejercicio 2021			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	(132.905)	20.019	(24.063)	(136.949)
Ajustes al resultado	41.554	14.803	29.687	86.045
Cambios en el capital corriente	29.341	(23.303)	11.008	17.046
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	92.085	(5.904)	4.383	90.564
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	30.074	5.615	21.016	56.705
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(88.718)	(4.678)	(8.292)	(101.688)
Cobros por inversiones	28.095	711	(711)	28.095
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(60.622)	(3.967)	(9.003)	(73.594)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	120.827	(1.871)	(11.512)	107.444
Variación de los tipos de cambio	6.308	-	-	6.308
Variación neta del efectivo o equivalentes	96.587	(223)	501	96.865
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	41.157	2.776	-	44.466
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	137.744	2.551	-	141.331

	Ejercicio 2020			
	Postales, Telegráficos y Paquetería	Paquetería Urgente y Otros	Homogeneizaciones y Eliminaciones	Total
Actividades de Explotación				
Resultado del ejercicio antes de impuestos	(353.451)	8.488	(21.512)	(366.475)
Ajustes al resultado	42.279	6.390	28.590	77.259
Cambios en el capital corriente	(3.279)	2.358	(9.496)	(10.418)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación	1.573	(2.258)	4.406	3.721
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	(312.878)	14.978	1.988	(295.913)
Actividades de inversión				
Pagos por inversiones	(95.366)	(18.091)	5.403	(108.054)
Cobros por inversiones	12.107	1.955	53	14.115
Otros activos financieros				-
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(83.259)	(16.136)	5.456	(93.939)
Actividades de financiación				
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	331.075,00	1.185	(7.440)	324.820
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	8.909	-	-	8.909
Variación neta del efectivo o equivalentes	(56.153)	27	(2)	(56.128)
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al comienzo del ejercicio	97.310	3.284	0	100.594
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes al final del ejercicio	41.157	3.311	0	44.466

23. Información medioambiental

El detalle de las inversiones y los gastos de la Sociedad Dominante dedicados a la protección y mejora del medioambiente de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
- Inversiones	3.488	4.765
- Gastos		
Servicios de protección ambiental	491	126
Costes de gestión ambiental	206	149
Tasas e impuestos medioambientales	620	699
Costes de remediación	102	118
Costes de prevención	625	3.100
Total gastos	2.044	4.192

Durante el ejercicio se han recibido subvenciones de naturaleza medioambiental por importe de 503 miles de euros (390 miles de euros en 2020).

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2021.



24. Pasivos contingentes

Con fecha 4 de junio de 2020, UNIPOST S.A.U. interpuso una demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 7 de Barcelona, en la que dicha sociedad ejercitaba una acción de responsabilidad extracontractual frente a Correos con la que pretende que se condene a la Sociedad a pagar a UNIPOST una indemnización de 301.259.464 euros, así como también al pago de los intereses desde la fecha de interposición de la demanda y de las costas del procedimiento. Dicho procedimiento se encuentra todavía en fase de tramitación y pendiente de la práctica de varias de las pruebas y, tras ello, del trámite de conclusiones, por lo que no se puede estimar una cantidad a provisionar, siendo aconsejable esperar a la tramitación de las pruebas pendientes. A fecha de formulación de estas cuentas anuales, el riesgo se estima como posible.

25. Hechos posteriores

A juicio de los Administradores de la Sociedad no se han puesto de manifiesto más hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales adicionales a los comentados en la nota 3.3, sobre la adjudicación en febrero de una nueva línea de crédito, y en la nota 15 acerca de la notificación recibida de la CNMC.



Informe de gestión. Ejercicio 2021

1. Modelo de negocio y evolución

El Grupo Correos opera en el sector de las comunicaciones físicas y digitales, así como en el mercado de la paquetería. En este último lidera el segmento de transporte no urgente, siendo un referente para las compañías de comercio electrónico.

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

Correos complementa su actividad con la de sus filiales:

- Correos Express, dedicada a la entrega urgente de paquetería para los segmentos **B2B** (empresa a empresa) y **B2C** (empresa a particular).
- Correos Nexea, especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales, de las empresas.
- Correos Telecom, encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación de Correos, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.
- Correos Express Portugal, filial incorporada al Grupo desde abril de 2019, tras la adquisición del 51% de Rangel Expresso por parte de Correos Express. Con esta incorporación, el Grupo inició el proceso de internacionalización definido en

su estrategia, ofreciendo un servicio integrado de paquetería urgente para todo el mercado ibérico.

- En mayo de 2019 el Consejo de Administración de Correos aprobó, además, la constitución de dos nuevas sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS), con una participación del 35% en cada una de ellas. La creación de estas 2 sociedades se materializó en el primer semestre del ejercicio 2020. Las empresas compartidas KCG Ecommerce Solutions Company Limited y K Parcel Company Limited realizan la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, dando respuesta a la creciente actividad internacional derivada del comercio electrónico.



2. Entorno de negocio y mercados

Las incertidumbres provocadas por la pandemia y sus efectos económicos continuaron vigentes durante 2021. Al fortalecimiento de la actividad y del comercio global durante la primera mitad del año, le siguió una pérdida de impulso en el segundo semestre, que culminó con la irrupción de la nueva variante Ómicron. Al cierre del ejercicio esta nueva ola pandémica en Europa provocaba restricciones adicionales y un aumento del absentismo laboral, que amenazaba con paralizar temporalmente ciertos sectores productivos y posponer aún más la recuperación.

Durante el pasado año, la reactivación de la demanda dio lugar a la escasez de determinadas materias primas y bienes intermedios que intervienen en los procesos productivos, así como a una insuficiente capacidad del transporte internacional para atender de manera fluida los flujos comerciales. Las tensiones en las cadenas globales de suministro y los desabastecimientos de ciertos materiales representaron un desafío para numerosos sectores productivos, con efectos indirectos sobre el comercio y sobre los costes del transporte aéreo o marítimo, que originaron notables presiones inflacionistas a nivel global.

El incremento del precio de los combustibles y la energía tuvo también notable impacto sobre el sector del transporte. En este sentido, el mantenimiento de las tendencias inflacionistas durante 2022 podría suponer un freno para el consumo de los hogares, incidiendo sobre la futura demanda de servicios postales y de paquetería.

Mercado postal

En este entorno volátil, la tendencia de las empresas a la contención de costes y a la adopción de modelos digitales para la relación con sus clientes incidió particularmente en la reducción de comunicaciones físicas, acelerando el efecto sustitución en el mercado postal, cuya cifra de negocios descendió de manera considerable.

En un contexto de digitalización acelerada, una parte de esta demanda postal se está orientando hacia soluciones híbridas (físicas y electrónicas), con las que las compañías buscan reforzar la estrategia multicanal de comunicación con sus clientes, segmento de actividad en el que también están presentes Correos y Correos Nexea.

Por otra parte, en 2021 fue aprobado el plan de prestación del servicio postal universal, previsto en la Ley 43/2010. Tras su validación por la Comisión Europea, este documento formalizó las condiciones de prestación de este servicio público por parte del operador designado, Correos, y los criterios para la evaluación de su coste y financiación.

Asimismo, servirá de base para la redacción del contrato regulador que se suscriba con los Ministerios de Hacienda y de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad futura de este servicio, esencial para la cohesión social y territorial.



Mercado de paquetería

El mercado de la paquetería, a diferencia del postal, continuó beneficiándose de la expansión del comercio electrónico entre la población, motivado por la pandemia y las restricciones en la actividad comercial, aunque el crecimiento fue menor que el registrado en 2020.

La competencia en este sector siguió aumentando, especialmente en el segmento de los envíos B2C (de empresa a particular), por ser el que presenta mayor expansión en los últimos años, pero también menor rentabilidad, por sus elevados costes de entrega.

Además del progresivo trasvase de compañías especializadas en paquetería B2B hacia el segmento B2C, las empresas internacionales (algunas pertenecientes a operadores postales europeos) siguieron incrementando su presencia en España con nuevas inversiones, atraídas por las altas tasas de crecimiento del e-commerce.

Asimismo, operadores de otros mercados, como el digital o el del reparto de comida, consolidaron sus redes propias para la distribución de paquetería, posicionándose en los núcleos urbanos. Estas plataformas disponen de una operativa adaptada a los requerimientos de entrega del comercio local (y también de algunas grandes empresas) y gestionan la necesidad de repartidores bajo demanda, reduciendo al mínimo la exigencia de infraestructuras y los costes salariales.



Ante el riesgo de que esta tendencia pudiera precarizar el empleo en el sector de la distribución, en 2021 fue aprobado el Real Decreto-ley 9/2021¹, conocido como “ley rider” que, entre otras cuestiones, requiere a las empresas de reparto de comida y otras plataformas digitales formalizar contratos con sus trabajadores. El efecto inmediato de su aplicación fue el incremento de las subcontrataciones y el nacimiento de cooperativas de repartidores. Estos nuevos requerimientos también supusieron una mayor presión en la estructura de costes de estas empresas, que en algún caso se vieron obligadas a dejar de prestar servicio en España.

Por otra parte, diversas empresas de reciente creación buscaron aportar soluciones innovadoras para las distintas fases de la cadena de valor del comercio electrónico (fulfillment, casilleros de recogida refrigerados, robots para la entrega o embalajes reutilizables, por citar algunas), convirtiéndose en aliadas o proveedoras de los operadores de paquetería tradicionales, pero también en potenciales competidoras.

Precisamente, en 2021 se produjo una expansión de la oferta de casilleros de recogida en España (como la red Citypaq de Correos), gestionados por distintas empresas, tanto del sector de la paquetería como del retail. Esta extensión fue motivada tanto por el creciente uso por parte de los clientes, como por las ventajas añadidas que aportan al vendedor en un contexto de pandemia. La tendencia fue asimismo bien acogida por las Administraciones locales, cada vez más involucradas en potenciar las entregas sostenibles en los núcleos urbanos.

1. Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales.

En los próximos años se prevé que el sector de la paquetería continúe presentando altas tasas de crecimiento y que surjan nuevas oportunidades vinculadas a la utilización de la red física de los operadores, para potenciar los servicios de logística urbana, logística sostenible y logística inversa.

La aplicación de la Inteligencia Artificial, la robótica, la informática en la nube, el IoT combinado con el Big Data o el blockchain a los diferentes procesos permitirá, además, mayores eficiencias y reducción de costes, lo que exigirá a las empresas continuas inversiones para no ser expulsadas del mercado y para lo que los fondos europeos podrían tener una especial relevancia. Esto último podría suponer también, a medio plazo, una mayor concentración del sector.

Mercado de las telecomunicaciones y servicios digitales

En el mercado español de las telecomunicaciones, la extensión de las infraestructuras digitales de alta velocidad previsiblemente continuará en los próximos años, impulsada por el Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales de la sociedad, la economía y los territorios (en el marco de la agenda España Digital 2025), así como por el Programa de Universalización de Infraestructuras Digitales para la Cohesión (dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española), ambos financiados con fondos europeos.

La finalidad de estos programas es contribuir a la vertebración territorial y la cohesión social, mejorando la calidad de los servicios necesarios para la completa transformación digital y promoviendo la desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas, objetivo que también persigue el Grupo Correos.

Asimismo, el desarrollo de las redes 5G en los próximos años proporcionará mayor agilidad y flexibilidad en la transferencia y tratamiento de datos, impulsando el Internet de las cosas (IoT). Esto permitirá disponer de muchos más dispositivos conectados en red, elemento esencial para el desarrollo tecnológico de muchas industrias, incluida la logística, así como para las ciudades inteligentes y la movilidad urbana.

Por último, la digitalización de las empresas abre nuevas oportunidades para los proveedores de servicios de conectividad como Correos Telecom. En este sentido, se prevé que surjan nuevas colaboraciones público-privadas, tanto para compartir redes, como para desarrollar modelos de negocio basados en el 5G, en las que el Grupo Correos aspira a desempeñar un papel relevante.



3. Objetivos y estrategia

El plan estratégico para: 2020-2023 del Grupo Correos se sustenta en 9 objetivos estratégicos:

1. Potenciar el negocio de paquetería y preservar la actividad postal.
2. Desarrollar nuevos negocios logísticos.
3. Impulsar la red de oficinas y los productos y servicios digitales.
4. Incrementar la presencia internacional del Grupo.
5. Desarrollar nuevos negocios tecnológicos.
6. Mejorar la eficiencia de los procesos soporte.
7. Transformar el negocio logístico y de distribución de acuerdo a la evolución del negocio postal y de la paquetería.
8. Adaptar la organización y el modelo de gestión a los nuevos negocios y operativas.
9. Potenciar la fuerza comercial del Grupo.

El plan comprende 59 líneas de trabajo, con las que el Grupo Correos profundizará en la diversificación de sus actividades, la internacionalización, la digitalización y la adaptación de su modelo operativo.



4. Tendencias futuras

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

Tendencias a corto / medio plazo



Incertidumbre de la recuperación económica

- Tensiones inflacionistas y precios energéticos
- Desaparición de empresas
- Crisis de suministros y ralentización de los flujos de comercio internacional
- Reconfiguración y re-localización de las cadenas de suministro
- Fondos Next Generation EU
- Reforma laboral
- Tensiones políticas y polarización
- Intensificación de la colaboración público-privada



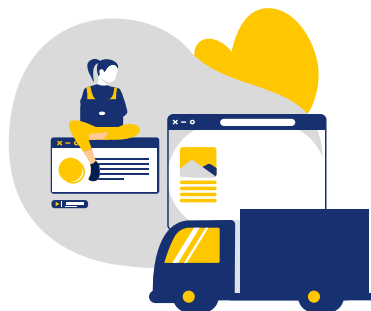
Emergencia climática

- Descarbonización de la economía y sus limitaciones tecnológicas
- Logística urbana, movilidad y demanda de envíos sostenibles
- Aceleración de la transición energética
- Impulso de la economía circular y los embalajes sostenibles
- Aumento de la vulnerabilidad climática de España
- Intensificación de las políticas de sostenibilidad medioambiental en el sector público



Desafíos demográficos y sociales

- ▶ Envejecimiento de la población
- ▶ Creciente concentración de habitantes en entornos urbanos
- ▶ Despoblación rural y pérdida de servicios en estos entornos
- ▶ Urbanismo sostenible y *smartcities*
- ▶ Aumento de la desigualdad social



Digitalización de la economía y la sociedad

- ▶ Continua reducción de las comunicaciones postales
- ▶ Digitalización integral de empresas y sociedad
- ▶ Intensificación de la brecha digital
- ▶ *Blockchain* y *Big Data*
- ▶ 5G, IoT y gemelos digitales
- ▶ IA, robotización e informática en la nube
- ▶ Conducción autónoma
- ▶ Gestión de la identidad digital
- ▶ Ciberseguridad



Consumidores más informados y concienciados

- ▶ Adopción completa de la economía digital y expansión del comercio electrónico
- ▶ Preocupación por la salud y la seguridad sanitaria
- ▶ Mayor predilección por el consumo local y sostenible
- ▶ Mayor sensibilidad al precio
- ▶ Cuestionamiento de la globalización
- ▶ Renacimiento del sentimiento de comunidad
- ▶ Mayor demanda de transparencia y sostenibilidad empresarial



Compañías resilientes y responsables

- Papel creciente de las empresas en la respuesta a los retos sociales
- Adopción del teletrabajo
- Importancia de la salud, seguridad y bienestar de los empleados
- Mayores retos para la atracción y retención del talento empresarial, especialmente de perfiles especializados
- Creciente importancia de la gestión continua de riesgos empresariales y de la innovación

Tendencias a medio / largo plazo



Evolución legal y geopolítica

- Cambios regulatorios en el ámbito internacional y español
- Transformación de las obligaciones del servicio postal universal en Europa
- Incertidumbre macroeconómica y geopolítica
- Transformación del marco fiscal y aduanero europeo
- Traspaso de la hegemonía económica hacia las nuevas potencias asiáticas
- Aumento del proteccionismo



Transformación de los mercados

- Concentración empresarial en el mercado digital
- Desaparición de los límites entre negocio logístico y de comercio electrónico
- Generalización de la impresión 3D
- Desarrollo de la *silver economy*

5. Valor económico generado y distribuido

Durante 2020 se produjo una situación de crisis sanitaria global provocada por el COVID-19, la cual ha impactado en el Grupo, debido a los sectores en los que opera, fundamentalmente la sociedad matriz:

- La caída de los volúmenes postales en 2020 en la Sociedad dominante, que fue de un 24,1%, se duplicó respecto a la observada en 2019 que fue de un 12,4% respecto a 2018. En cuanto al negocio de paquetería del Grupo, el crecimiento anual de dos dígitos en volúmenes que se venía experimentando en ejercicios anteriores, se truncó, siendo el crecimiento en 2020 del 4%. La principal causa que provocó esto fue el efecto del Covid-19, que ha acelerado tendencias como la digitalización del consumo de la producción, de la Administración pública y, sobre todo, de las comunicaciones personales y comerciales, acortando en décadas su implantación generalizada.
- Además, para sufragar todo el gasto referente a la compra de mascarillas y el material necesario para adaptar las oficinas a la normativa existente la Sociedad dominante realizó un desembolso de 37,3 millones de euros.
- Las incertidumbres provocadas por la pandemia y sus efectos económicos han continuado vigentes durante 2021. Al fortalecimiento de la actividad y del comercio global durante la primera mitad del año, le siguió una pérdida de impulso en el segundo semestre, que culminó con la irrupción de la nueva variante Ómicron. Al cierre del ejercicio esta nueva ola pandémica en Europa provocaba restricciones adicionales y un aumento del absentismo laboral, que amenazaba con paralizar temporalmente ciertos sectores productivos y posponer aún más la recuperación.

6. Gestión de riesgos

El Grupo Correos emplea un **sistema de gestión y control de riesgos** basado en el **marco internacional COSO**. Este sistema se orienta a identificar, controlar, prevenir y garantizar la adecuada respuesta ante su materialización. El mapa de riesgos corporativos contiene un total de **55 riesgos**, de los que 15 han sido catalogados como críticos, para su adecuada gestión.

Tipología de riesgos del Grupo Correos

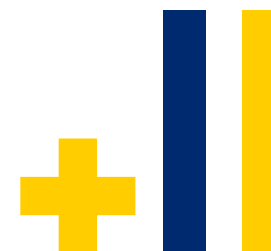


La actividad de las distintas empresas del Grupo se ve condicionada tanto por factores que son comunes a sus sectores, como por impactos exclusivos que solo afectan a cada una de ellas. Las categorías de riesgos existentes son:

- Riesgo **estratégico**: obedece, entre otros factores, al progresivo descenso de la actividad postal por la sustitución electrónica, el incremento de la competencia, la evolución del entorno económico, la protección y rentabilización de la innovación, la necesidad de alianzas o la aparición de tecnologías disruptivas que propician rápidos cambios en la demanda.
- Riesgo **operativo**: responde a la complejidad estructural del Grupo, a la necesidad de una ágil incorporación de nuevos recursos y equipamientos para aumentar la eficiencia en los procesos de tratamiento y entrega, a la velocidad de adaptación del modelo productivo a las nuevas demandas, a los cambios en los flujos de comercio internacional o a los desafíos de la gestión de los datos personales y la ciberseguridad.
- Riesgo **de cumplimiento**: asociado al incumplimiento de la normativa o de los códigos de buen gobierno y ética por parte de directivos y empleados, en materia de contratación, uso de fondos, rendición de cuentas, adopción de acuerdos, utilización de información o conflictos de interés, entre otros. A estos se añaden otros riesgos ligados a posibles cambios en la normativa sectorial y del propio funcionamiento de la empresa.
- Riesgo **financiero**: incluye los fiscales, de crédito, de liquidez y de mercado, que a su vez comprenden los asociados al tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio.

Dentro de estas cuatro categorías existen otras dimensiones que se pueden materializar en diferentes tipos de riesgos, teniendo especial relevancia los siguientes:

- Riesgo **laboral**: vinculado a su ser uno de los principales empleadores del país, a la necesidad de mantener una presencia en todo el territorio nacional, a las dificultades asociadas a la rigidez en los procedimientos de contratación, a la seguridad y salud laboral, especialmente en el contexto actual, o a la capacidad de retención del talento.
- Riesgo **medioambiental y climático**: debido al impacto de la amplia red de infraestructuras y la flota de vehículos, la creciente regulación nacional e internacional, así como a las futuras exigencias derivadas de los compromisos asumidos por España y la Unión Europea.
- Riesgo **reputacional**: asociado a cambios imprevistos en las relaciones del Grupo con sus distintos grupos de interés.



7. Equipo Humano

La **gestión integral de las personas** constituye uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y capital humano. Sus principales impactos laborales están relacionados con la **calidad y estabilidad del empleo**, la **formación y desarrollo profesional**, la **atracción y retención del talento**, la **diversidad e inclusión**, así como la **salud y seguridad laboral**.

Estos impactos son gestionados a través de una política, cuyas líneas de actuación e indicadores de seguimiento se diseñan de acuerdo con la legislación laboral vigente y conforme a los principales marcos de referencia en el sector público español y en el ámbito postal internacional.

Al cierre de 2021 **el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 50.250 efectivos** (FTE). La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, 48.446 profesionales, de los que el 86% eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 14%, personal funcionario.

Effectivos medios (Full Time Equivalent)	2021	2020
Correos	48.446	50.822
Correos Express	1.451	1.271
Correos Express Portugal	135	136
Correos Nexea	175	189
Correos Telecom	42	38

8. Protección del medio ambiente

La información relativa a actividades medioambientales se incluye en la Nota 23) de la Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021.

9. Hechos posteriores

A juicio de los Administradores de la Sociedad no se han puesto de manifiesto más hechos posteriores al cierre que pudieran tener un impacto significativo en las presentes cuentas anuales adicionales a los comentados en la nota 3.3, sobre la adjudicación en febrero de una nueva línea de crédito, y en la nota 15 acerca de la notificación recibida de la CNMC.

10. Otros

La Sociedad Dominante, al cierre del ejercicio no presenta saldos pendientes de pago a proveedores que representen un aplazamiento superior al plazo legal establecido por la Ley 15/2010 de 5 de julio.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/2010 y la Resolución de 29 de enero de 2016 del ICAC, la información de la Sociedad Dominante sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales a 31 de diciembre de 2021 y 2020, por ser el más representativo del Grupo, es la siguiente:

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	12	16
Ratio de operaciones pagadas	12	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	15	27
	Miles de euros	Miles de euros
Total pagos realizados	475.612	479.840
Total pagos pendientes	5.141	59.928

El Grupo Correos no mantiene acciones propias en cartera, ni ha llevado a cabo operaciones con productos financieros durante el ejercicio 2021.

A lo largo del ejercicio 2021, el Grupo Correos ha realizado inversiones en I+D+i por importe de 17.165 miles de euros (14.679 miles de euros en 2020).

11. Estado de Información No Financiera

El “Estado de Información no Financiera 2021 del Grupo Correos” forma parte de este informe de gestión consolidado, el cual se presenta en documento separado de 86 hojas y el cual se formula con el presente informe de gestión consolidado.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., S.M.E.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTION CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO CERRADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 DE LA SOCIEDAD ESTATALCORREOSYTELEGRAFOS S.A., S.M.E. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.

Las anteriores Cuentas Anuales **CONSOLIDADAS** de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. que comprenden el Balance Consolidado (en dos páginas de papel común), la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada (en una página de papel común), el Estado de Flujos de efectivo Consolidado (en dos páginas de papel común), el Estado de Ingresos y gastos reconocidos consolidado (en una página de papel común) el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado (en una página de papel común) y la Memoria de cuentas anuales consolidada adjunta a las mismas contenida en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a la 103 (ambas inclusive) correspondientes al ejercicio cerrado a **31 de diciembre de 2021**, así como el Informe de Gestión de este mismo ejercicio contenido en los folios de papel común numerados correlativamente de la página 1 a 11 (ambas inclusive) han sido sometidas para su formulación al Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el **14 de marzo de 2022**. De conformidad con las disposiciones vigentes los administradores proceden a firmar y prestar su conformidad a todos los documentos antes mencionados:

En Madrid a 14 de marzo de 2022

PRESIDENTE

D. Juan Manuel Serrano Quintana

VOCALES

D. Pedro Enrique Blanco Chinarro	D. David Benito Astudillo
Dª Marta Fano González	D. Aquilino González Hernando
Dª Noelia Mª Gutiérrez Retuerto	D. Gaizka Mado Elcoro-Inbe
D. José Ángel Partearroyo Martín	D. Jaime Pérez de la Cruz
D. Guillermo Martín Jiménez	D. Alberto Reguena Navarro
D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo	D. Tomás Suárez-Inclán González
Dª Belén Triana Reyes	Dª Belén Villar Sánchez