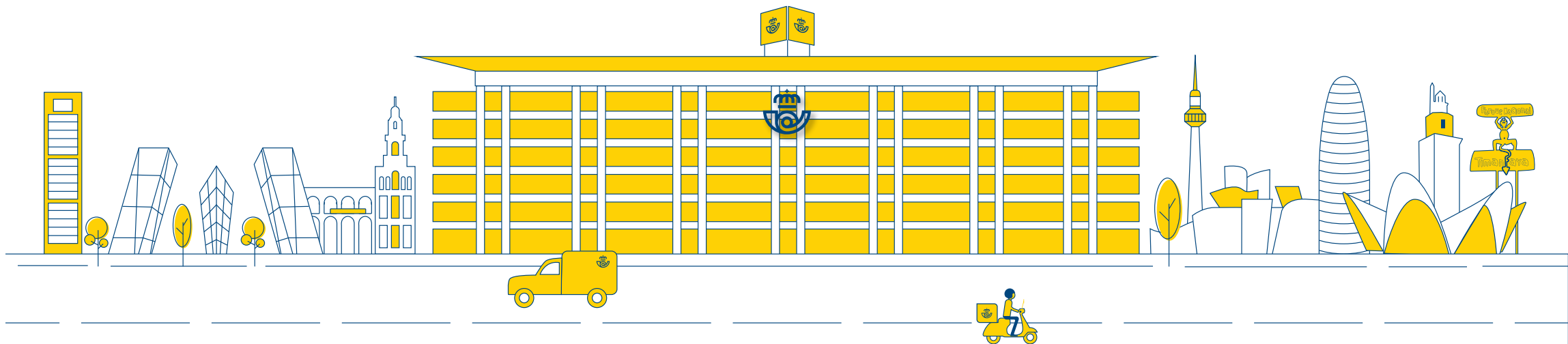


grupoCorreos

# Informe Anual Integrado / Integrated Annual Report 2018

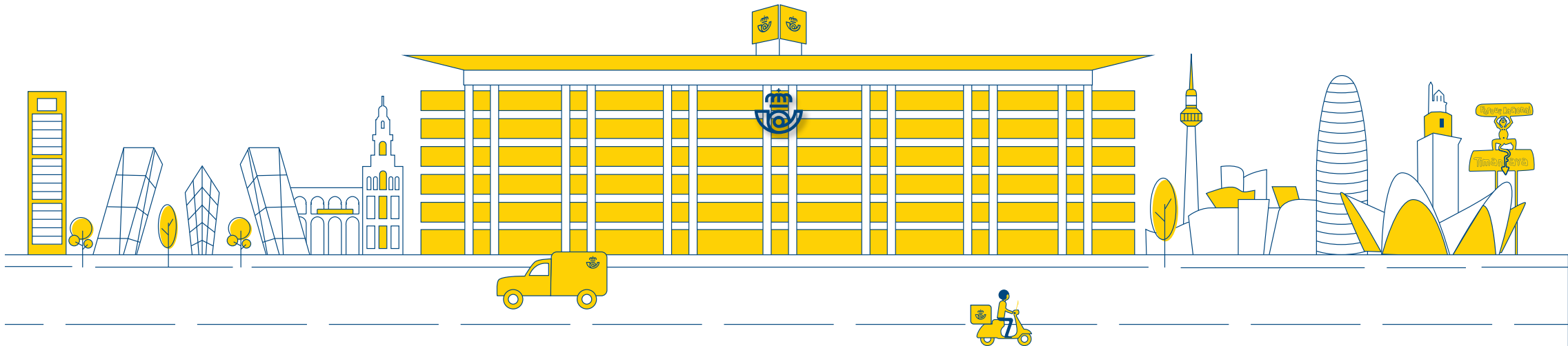
RESUMEN EJECUTIVO / EXECUTIVE SUMMARY





# grupo Correos

## RESUMEN EJECUTIVO



## Mensaje del Presidente



El futuro ha llegado y ha revolucionado nuestra forma de vivir, de comunicarnos y de relacionarnos. Los ciudadanos buscan **nuevas soluciones diseñadas a su medida** y respuestas inmediatas a sus necesidades, al tiempo que las empresas tratan de redefinir su modelo de negocio para adaptarse al nuevo contexto económico y social.

Desde Correos somos conscientes de esta revolución global y de la incertidumbre que plantea. Pero, al mismo tiempo, nuestros más de 300 años de historia nos han enseñado que **detrás de los grandes cambios, hay grandes oportunidades** que debemos aprovechar.

Adaptarnos al escenario nunca fue una opción, sino un compromiso con la sociedad, de modo que hemos apostado por acompañar a las personas y a las empresas en este viaje al futuro. Porque estamos convencidos de que **los nuevos tiempos llegan por Correos**.

En el marco de nuestra transformación, hemos diseñado una cartera de productos y servicios a la altura de las expectativas de nuestros clientes, desarrollando soluciones específicas para **apoyar a las empresas en sus procesos de digitalización y venta online**. Todo ello acompañado de la necesaria renovación de los procesos logísticos y de la continua mejora en la automatización de nuestros centros de tratamiento, **buscando la mayor eficiencia** para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Pero, sin lugar a dudas, la protagonista indiscutible de este nuevo momento es la **paquetería**. El Grupo Correos, que ha gestionado **volúmenes récord en 2018**, está dispuesto a aprovechar las sinergias que ofrece este mercado para convertirse en el operador logístico de referencia de particulares y empresas. En esta línea, hemos suscrito **acuerdos comerciales de gran trascendencia** con “gigantes” del comercio electrónico como el grupo Alibaba o Amazon, lo que nos permite continuar



trabajando para consolidar nuestra posición en el mercado de paquetería.

Creemos que la **apertura al exterior** es imprescindible para seguir avanzando en ese objetivo y por ello, por primera vez, hemos iniciado la expansión internacional de nuestros servicios. En el último trimestre de 2018 emprendimos un proyecto para desplegar **nuestra presencia en Portugal** y desarrollar una nueva oferta unificada de paquetería urgente en la Península Ibérica. Hoy ya es una realidad. Y este es solo el principio de un ambicioso plan de internacionalización con el que esperamos ampliar nuestra cobertura global y oportunidades de negocio en el Sudeste asiático.

No conviene perder de vista, sin embargo, la responsabilidad que entraña el carácter público de Correos, lo cual nos exige centrar nuestros esfuerzos en la **mejora de los resultados económicos** de la compañía a través del incremento sustancial de los ingresos. Esta es, y

debe ser, la meta final del proyecto de futuro que hemos diseñado para el Grupo.

Una meta que alcanzaremos con la **valiosa contribución de las filiales** Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom, cuyas cifras de negocio han aumentado significativamente en el último año gracias a la diversificación de productos y servicios, así como a la inversión en tecnologías y la optimización de los procesos.

La innovación y la modernidad, por supuesto, nunca han estado reñidas con nuestra **vocación de servicio público** y con los valores que históricamente ha abanderado nuestra compañía. Nuestra imagen se actualiza, nuestros servicios evolucionan, nuestros horizontes se amplían... pero el cartero sigue llamando cada día a las puertas de millones de hogares y empresas.

Asimismo, consideramos fundamental que **nuestra actividad se lleve a cabo de la forma más respetuosa con el planeta.**

Con ese fin, realizamos una permanente revisión de nuestros procesos logísticos, investigando e implantando medidas que minimicen la huella ecológica generada. Como muestra de nuestra implicación con el medio ambiente, el 100% de la energía adquirida por Correos tiene origen totalmente renovable.

Estamos convencidos, además, de que podemos aportar un valor añadido a la sociedad mediante fórmulas innovadoras, poniendo a disposición de la ciudadanía nuestros cerca de 8.600 puntos de atención y más de 5.000 dispositivos de paquetería *Citypaq*, para **garantizar el acceso a diferentes servicios, especialmente en el mundo rural**. Iniciativas exitosas recientes, como los servicios financieros *Correos Cash* o la solución de registro electrónico para la Administración ORVE, demuestran que tenemos capacidad y nos animan a seguir explorando mecanismos de colaboración con la sociedad. Esto nos permitirá, además, potenciar nuestras líneas de acción en el ámbito

de la responsabilidad social corporativa, recientemente identificadas con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**.

No podemos perder de vista que el motor de todos estos proyectos son los profesionales de nuestra casa. El Grupo Correos cuenta con una plantilla de trabajadores amplia, diversa y cualificada, que día a día se esfuerzan por contribuir a **garantizar el mejor servicio de comunicaciones y paquetería a la ciudadanía**.

Gracias a ellos, el Grupo Correos tiene un futuro prometedor. Con el empeño, profesionalidad e implicación de todos, vamos a llevarlo más lejos que nunca.

**Juan Manuel Serrano Quintana**

# El Grupo Correos

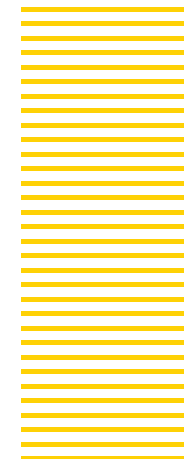


El Grupo Correos opera en los sectores de las comunicaciones y de la paquetería, liderando el segmento de transporte no urgente y siendo un referente para las compañías de comercio electrónico.



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

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



## Correos Express



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

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

## Correos Nexea



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

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

## Correos Telecom



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

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

## Modelo de negocio del Grupo Correos



### VISIÓN, VALORES Y ESTRATEGIA

El Grupo Correos opera a través de...



Y con su modelo de negocio...



Crea valor...



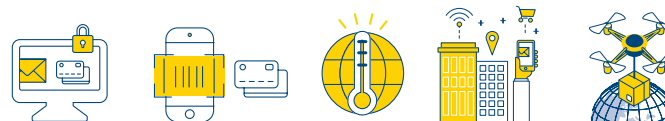
En beneficio de la sociedad...



### ODS



### TENDENCIAS FUTURAS



### EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



## Cifras clave

### Principales magnitudes del Grupo Correos

Grupo Correos	2017	2018
Cifra de negocios (miles de euros)	1.859.465	2.035.632
Resultado antes de impuestos (miles de euros)	(187.877)	(167.955)
Resultado después de impuestos (miles de euros)	(146.966)	(152.960)
Inversiones (miles de euros)	85.951	77.200
Empleados (FTE)	52.476	53.605
Emisiones (alcance 1/2/3) (tCO <sub>2</sub> )	175.124	169.983
Consumo de energía (Gj)	507.382	503.461
Electricidad consumida con certificado de origen renovable (%)	81	100





## Principales cifras de 2018



**52.259**  
Efectivos medios (FTE)



**2.700**  
Envíos admitidos (millones)



**1.739**  
Unidades de reparto



**97**  
Unidades de servicios especiales



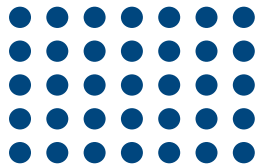
**18**  
Centros de tratamiento automatizado



**14.291**  
Vehículos

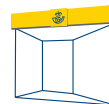


**5.152**  
Dispositivos de entrega automática de paquetería *Citypaq*



**6.185**  
Servicios rurales

+



**2.396**  
Oficinas

=



**8.581**  
Puntos de atención

## Principales cifras de 2018

Correos  
**Express**



**1.108**  
Efectivos medios (FTE)



**54**  
Delegaciones



**3.700**  
Rutas de distribución y arrastre



**133.152**  
Superficie operativa (m<sup>2</sup>)

Correos  
**Nexea**



**193**  
Efectivos medios (FTE)



**2**  
Centros



**13.288**  
Superficie operativa (m<sup>2</sup>)

Correos  
**Telecom**



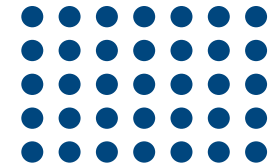
**45**  
Efectivos medios (FTE)



**1,6**  
Redes de fibra óptica (millones de metros)



**193**  
Emplazamientos de telecomunicaciones comercializados

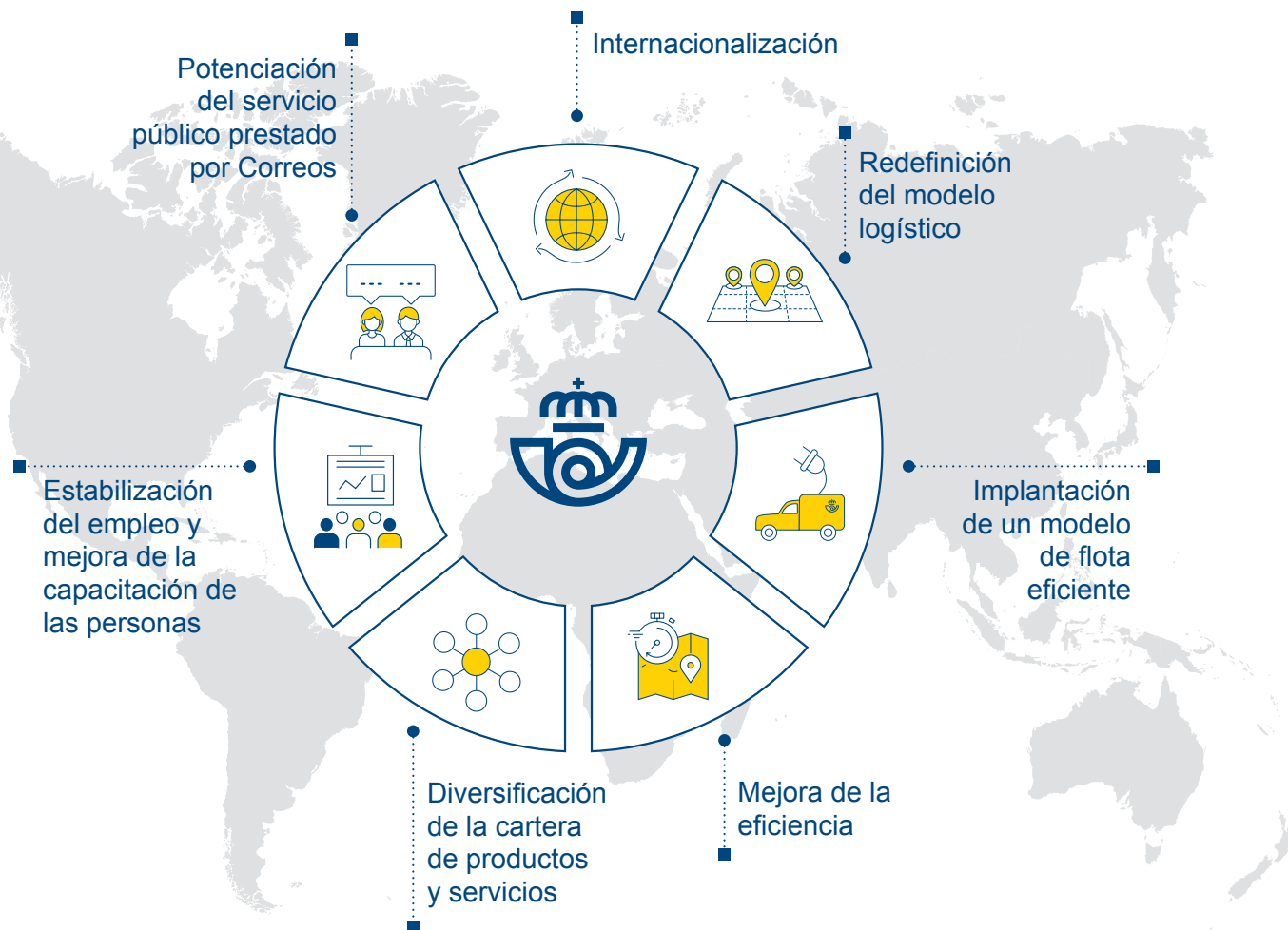


## Objetivos y estrategias

El Grupo Correos cuenta con un modelo de negocio cimentado sobre la excelencia en la prestación del servicio público, la sostenibilidad empresarial a largo plazo y la orientación al cliente, con la finalidad última de **generar valor para el accionista, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto**.

Los principios sobre los que se sustenta la estrategia del Grupo Correos son **el fortalecimiento del servicio público; la diversificación**, fundamentalmente a través de la paquetería, los servicios digitales y el negocio *retail*; y la **expansión internacional**, especialmente en los mercados de Portugal, Asia y Latinoamérica.

La consecución de esos objetivos se articula a través de las siguientes líneas estratégicas:



# Soluciones para los clientes

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

Correos y su filial Correos Express constituyen un **referente en el mercado de la paquetería** y especialmente en el segmento de los servicios para el comercio electrónico. Su catálogo de productos proporciona a los clientes **total flexibilidad** para gestionar sus envíos, la **mayor capilaridad y los mejores ratios de entrega efectiva**, ya sea a domicilio, en oficinas o a través de la red de terminales automatizados *Citypaq*.

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



## Soluciones de comunicación físicas

- Correspondencia y productos registrados
- Burofax
- Soluciones integrales de marketing directo

## Paquetería

- Paquetería nacional
- Paquetería internacional
- Red de terminales *Citypaq*
- Soluciones de logística inversa
- Paquetería urgente y servicios a medida para empresas
- *Firma Digital Avanzada*

## Venta retail y servicios en oficinas

- Productos postales, de paquetería y embalajes prepago
- Servicios financieros y pago de recibos
- Comercialización de entradas
- *Merchandising* y artículos filatélicos y de conveniencia
- Venta de distintivos ambientales de la DGT
- Productos de telecomunicaciones

## Soluciones de comunicación digitales y para el comercio electrónico

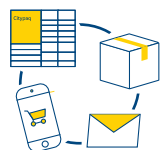
- Servicios digitales de comunicación
- Soluciones integrales para el *e-commerce*: *Comandia*
- Tienda *online* de Correos
- Tarjetas *Correos Prepago* y *Correos Regalo*
- Plataforma de comunicación multicanal *Nexo*
- Servicios de telecomunicaciones

La filial Correos Nexea ofrece un sistema de gestión omnicanal para la generación, envío y archivo de documentos físicos y electrónicos, a través de la **plataforma unificada Nexo**, con la que es posible consultar en todo momento la trazabilidad del documento, garantizando su custodia digital durante

un plazo de cinco años. **Nexo** permite **mejorar notablemente la eficiencia de los clientes en la gestión del ciclo comercial y la integración de procesos.**

Por último, Correos Telecom comercializa la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones del

Grupo Correos, mediante el **alquiler de conectividad de alta capacidad; infraestructuras para el tendido de cable**; coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT); alquiler de direccionamiento IPV4 y provisión de **servicios propios de acceso a Internet.**



## Avanzamos en la diversificación de nuestro negocio

- Los clientes del Grupo Correos le confían **más de 125 millones de paquetes** en 2018, lo que representa un incremento anual del 61%.

- La compañía cuenta con **más de 5.000 dispositivos** de entrega automática **Citypaq** en todo el país,

**renovando también la aplicación móvil** para los usuarios.

- Las oficinas y la tienda **online** de Correos comercializan **más de un millón de distintivos medioambientales** de la Dirección General de Tráfico.

- El nuevo servicio **Correos Cash** permite a los clientes de diversas entidades bancarias **retirar o ingresar efectivo en la red de oficinas.**

- Las **oficinas de Correos** comercializan **servicios de telefonía y fibra** de nuevos clientes.

- El nuevo servicio **Correos Sampling** permite **recibir en el buzón promociones, descuentos exclusivos**

**y muestras** de productos de reconocidas empresas de consumo.

- La **tarjeta Correos prepago** incorpora la opción de **pago mediante dispositivo móvil.**

- **Correos Express** estrena **servicios de paquetería especialmente adaptados a las necesidades del sector dental.**

- El servicio **Nexo** facilita a los clientes del sector eléctrico gestionar de manera óptima las **notificaciones a sus clientes.**

- **Correos Telecom** invierte **1,7 millones de euros** en la renovación y despliegue de líneas de **fibra óptica** para sus clientes.



**44%**  
de los internautas compran **online**



**49%**  
de los envíos de comercio electrónico entregados por el Grupo Correos



**62%**  
de los clientes particulares eligen al Grupo Correos para enviar sus paquetes

# Equipo humano

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

En 2018 el Grupo Correos empleó a **53.605 efectivos medios** (*full-time equivalents*). La mayor proporción correspondió a Correos, que contaba con 52.259 profesionales.

## Impactos laborales del Grupo Correos



Calidad y estabilidad del empleo



Atracción y retención del talento



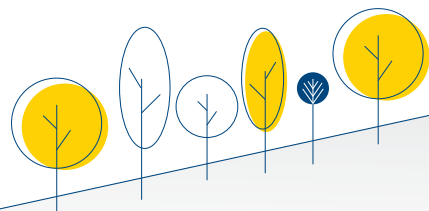
Formación y desarrollo profesional



Diversidad e inclusión



Salud y seguridad laboral





## Mejoramos el empleo y apostamos por la diversidad

- Correos suscribe un **nuevo acuerdo plurianual 2018-2020 para la mejora del empleo y las condiciones salariales y de trabajo**, con la mayor parte de las organizaciones sindicales.
- La compañía diseña un **Plan de diversidad e inclusión**, orientado a favorecer la pluralidad de ideas, experiencias y perspectivas.
- El Grupo Correos **amplía su plantilla un 2%** para dar respuesta a las **nuevas necesidades derivadas del incremento de la paquetería**.
- El programa “Jóvenes talentos” de prácticas laborales incorpora a **86 estudiantes, de 14 nacionalidades diferentes**.
- Correos **renueva su certificación como empresa saludable**, como parte de su política de prevención de riesgos laborales y salud laboral.

## Plan de diversidad e inclusión

### 7 ejes de actuación



Promoción y selección



Comunicación y sensibilización



Talento



Responsabilidad social corporativa



Cultura empresarial



Empresa saludable



Formación

### 3 áreas prioritarias



Diversidad de género

- Plan de igualdad
- Planes de carrera femeninos
- Visibilización del talento femenino
- Formación y sensibilización
- Protocolo contra el acoso sexual, laboral y moral



Diversidad funcional

- Integración en la plantilla de personas con discapacidad física o intelectual
- Colaboración con Fundaciones, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales



Diversidad generacional

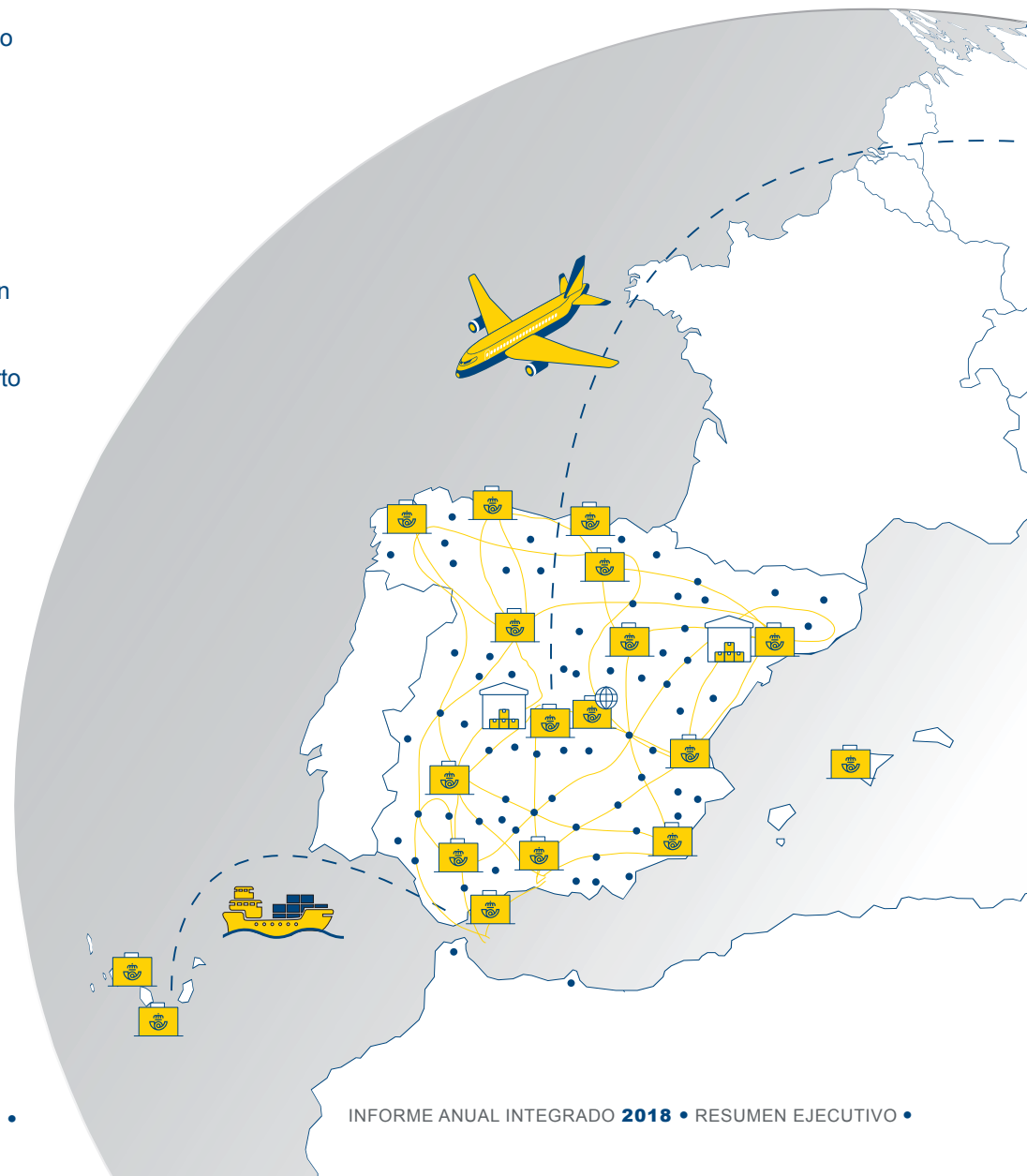
- *Mentoring* inverso
- Trabajo colaborativo, mediante el “Proyecto comparte”
- Liderazgo para conseguir modelos de gestión inclusivos y transformadores

## Excelencia en la operativa

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

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

### Presencia territorial del Grupo Correos







## Promovemos la eficiencia

- Correos y Correos Express incorporan **ocho nuevos equipos de clasificación automatizada** de paquetería, mejorando la calidad de entrega y la eficiencia.

- **Correos Express amplía sus instalaciones** en Salamanca, Málaga, Vitoria, Tarragona y Murcia, para aumentar su capacidad productiva.

## Elevada automatización de procesos



Cerca de **28.000 terminales informáticos inteligentes (PDA)** para optimizar la admisión y la entrega y ofrecer nuevos servicios



**92 equipamientos** para el tratamiento automatizado de más de 10 millones de envíos diarios



**Tecnología RFID** para el control de la calidad y la trazabilidad de los envíos

Correos  
**Express**



Nuevas **aplicaciones móviles** para clientes



Nuevo sistema de gestión dinámica del reparto, basado en **inteligencia artificial y geoposicionamiento**

Correos  
**Nexea**



**Comunicación integrada multicanal**



Canal postal



Email



SMS



FMDA



Website/URL App



Mi buzón

Correos  
**Telecom**



**Monitorización en tiempo real** del servicio en toda la red de telecomunicaciones



# Sostenibilidad medioambiental

Los principales **impactos del Grupo Correos** sobre el medio ambiente a corto, medio y largo plazo consisten en la **generación de emisiones de CO<sub>2</sub>, NOx y partículas, el consumo de energía y la generación de residuos.**

Para reducir su impacto medioambiental, el Grupo desarrolla políticas de actuación que permitan:

- **Mejorar la calidad del aire** de las ciudades (recortando las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas PM10), ayudando así a proteger la salud de sus habitantes
- **Luchar contra el cambio climático** (minorando las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>))
- **Consumir de manera sostenible** (haciendo un uso eficiente de los recursos)
- **Promover una economía circular** (aumentando los porcentajes de reciclado y reduciendo los residuos generados)



## Ámbitos de actuación del Plan general de sostenibilidad 2014-2020

### Objetivo 2020

- ✓ Conseguir que las emisiones por envío no aumenten más de un 2% respecto a 2013, frente al crecimiento exponencial de los volúmenes de paquetería, que suponen unas emisiones unitarias más elevadas que los envíos de correspondencia.

### Medidas adoptadas

- ✓ La promoción de un modelo de distribución más eficiente a través de nuevas tecnologías y combustibles.
- ✓ La concienciación a los empleados.
- ✓ La reducción de las distancias recorridas necesarias para el servicio.

### Objetivo 2020

- ✓ Reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía un 25% respecto a 2009.

### Medidas adoptadas

- ✓ La optimización de las necesidades energéticas de los centros.

### Objetivo 2020

- ✓ Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo.

### Medidas adoptadas

- ✓ La implantación de un modelo de concentración que mejora la segregación y aumenta las tasas de reciclaje.



## Contribuimos a regenerar la calidad del aire de las ciudades

• El Grupo Correos promueve una política de **compra sostenible**, especialmente para los suministros de **energía y transporte**.

• El **100% de la electricidad adquirida** por Correos tiene un origen **100% renovable**.

• Correos prueba **nuevos prototipos de vehículos eléctricos y de combustibles más ecológicos**, para el reparto en diferentes núcleos urbanos del país.

• Correos Express extiende el programa de **“Medios Alternativos de Reparto Ecológicos y Sostenibles” (MARES)** a 34 delegaciones.

• Correos Nexea **renueva sus certificados medioambientales** UNE-EN ISO 14001:2015, PEFC y FSC.

## Correos contribuye a mejorar la calidad de vida en las ciudades utilizando vehículos con combustibles alternativos

### Vehículos eléctricos

- ✓ 0 emisiones de CO<sub>2</sub>, NOx y PM
- ✓ Sin ruido
- ✓ Recargados mayoritariamente con energía eléctrica de origen renovable

### Vehículos con gas

- 85% de emisiones de NOx
- 96% de emisiones de PM

### También ayudamos con otras medidas

- ✓ Reparto a pie
- ✓ Conducción eficiente
- ✓ Optimización de rutas
- ✓ Entrega efectiva al primer intento con tecnologías de trazabilidad y puntos de entrega convenientes



## Eficiencia energética



Concienciación para la reducción del consumo



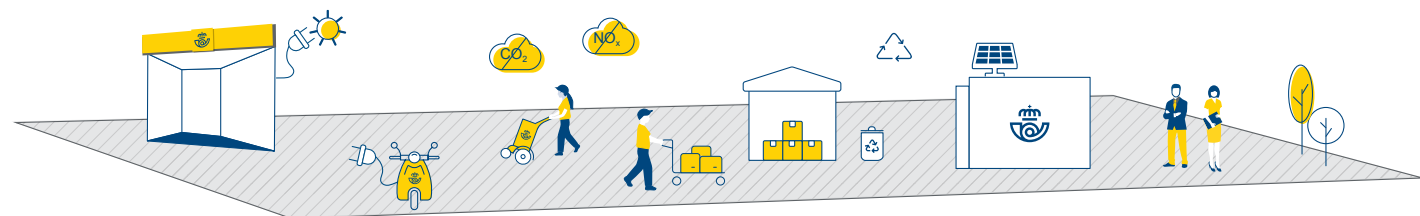
Compra de energía renovable



Sustitución de sistemas de iluminación



Sistema de eficiencia energética en el puesto de trabajo



# Comprometidos con la sociedad



Impulsamos una gestión responsable y comprometida con la sociedad

- El Grupo Correos estrena un **nuevo plan de responsabilidad social corporativa** para impulsar el diálogo con los grupos de interés y promover la gestión responsable.

- Correos define su contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas, favoreciendo el progreso, la protección del medioambiente y la integración social.

- Correos promueve diversas acciones de sensibilización como parte de su **compromiso con una sociedad libre de violencia de género**.



## Política de responsabilidad social corporativa



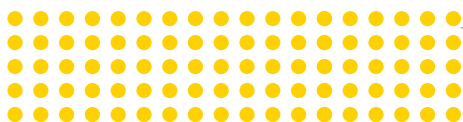
# Innovación



## Potenciamos la innovación

- **CorreosLabs**, el centro de innovación de Correos, ayuda a cinco emprendedores en el desarrollo de sus ideas innovadoras de negocio, a través del **segundo “Reto Lehnica”**.

- Correos impulsa **proyectos innovadores de movilidad sostenible o seguridad de las comunicaciones digitales**, junto a emprendedores, grandes empresas y Administraciones Públicas.



## CorreosLabs



### Experimentamos en nuestro “garaje”

CorreosLabs ofrece a los emprendedores internos y externos un lugar para realizar pruebas, experimentar prototipos y concebir las ideas del futuro.



### Compartimos conocimientos en nuestro auditorio

El auditorio de CorreosLabs es el espacio ideal para acoger la celebración de seminarios y conferencias de reconocidos profesionales, de interés para toda la comunidad innovadora.



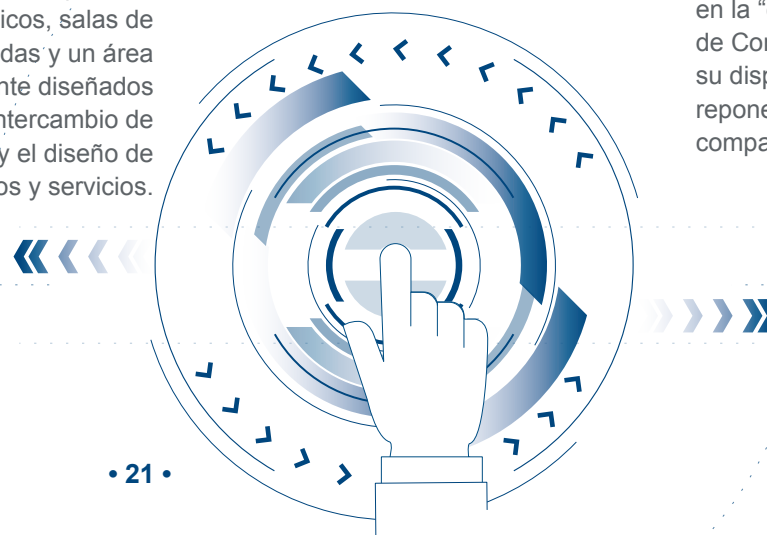
### Impulsamos la creatividad con espacios colaborativos

CorreosLabs dispone de puestos de trabajo ergonómicos, salas de reuniones acondicionadas y un área común específicamente diseñados para favorecer el intercambio de ideas, la creatividad y el diseño de nuevos productos y servicios.



### Innovamos hasta en los momentos de descanso

Como las ideas surgen también en la “cantina”, los usuarios de CorreosLabs tienen a su disposición un área para reponer fuerzas al tiempo que compartir experiencias.



# Gobierno corporativo



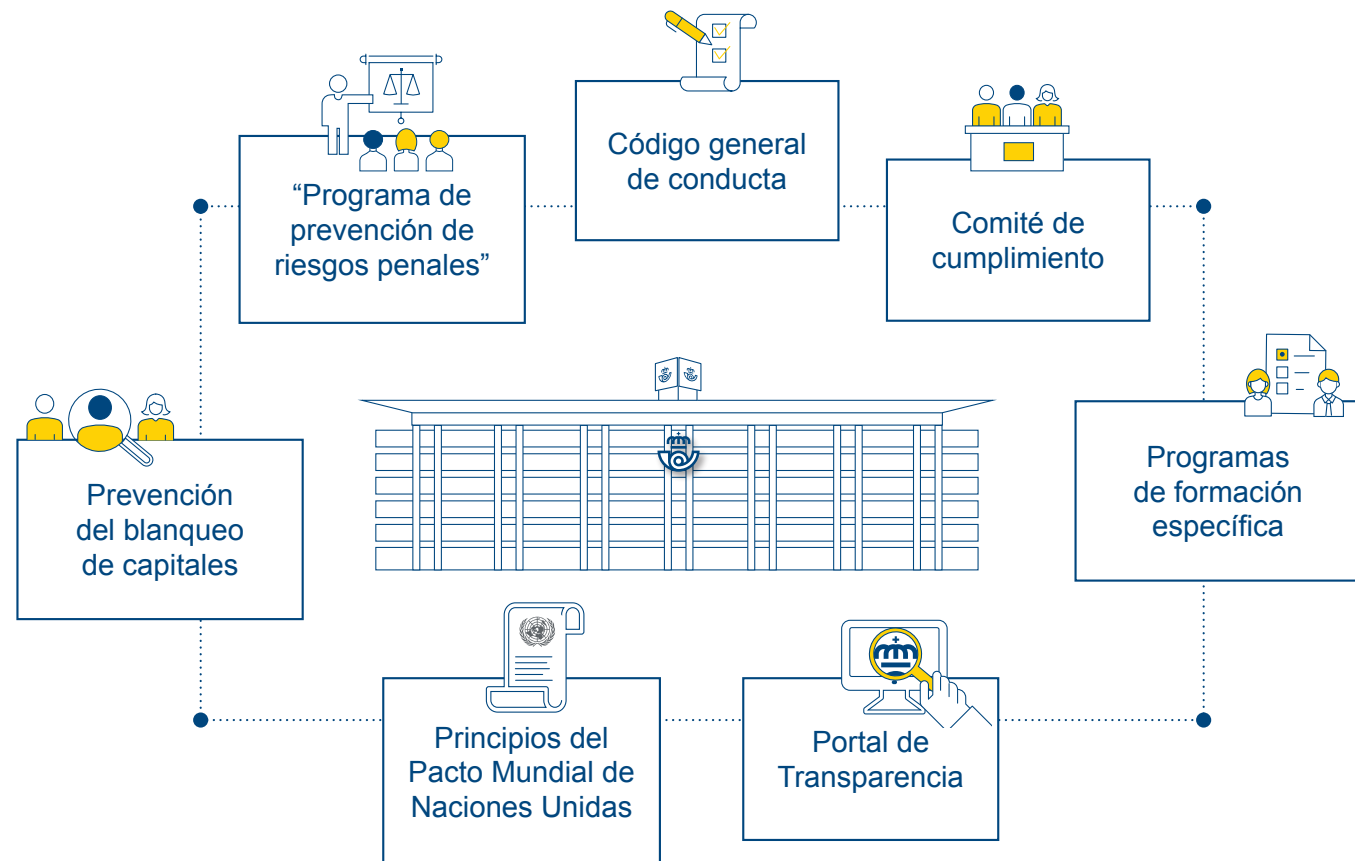
## Fomentamos la ética y el buen gobierno en nuestra actividad

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 Grupo Correos cuenta con un **“Programa de prevención de riesgos penales”**, que incluye el **Código general de conducta**, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de sus empleados, y con un **Comité de cumplimiento**, para evaluar los asuntos relativos a esta materia.

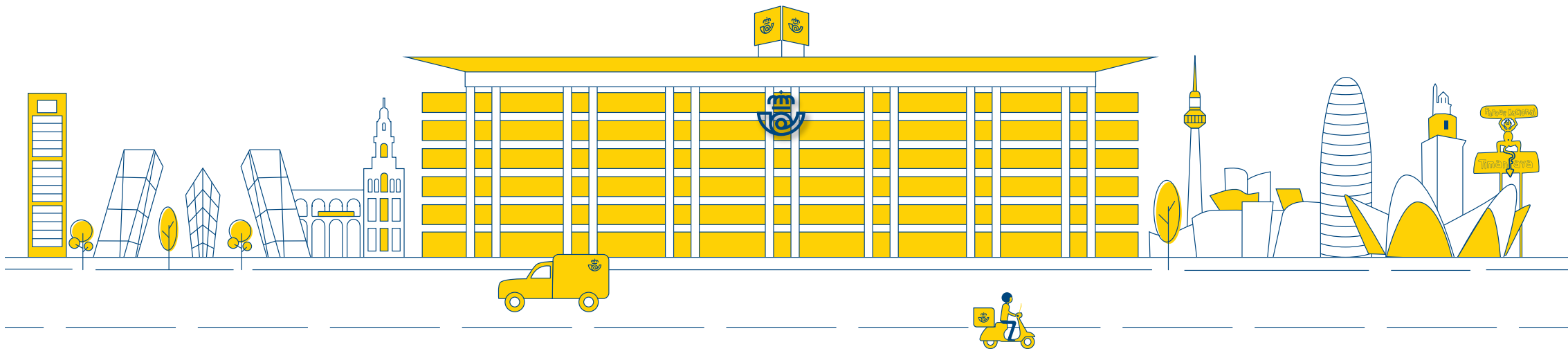
El Grupo Correos está sometido al control público a través de los mecanismos de supervisión establecidos. Desde 2002, además, Correos es empresa firmante del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, comprometiéndose a adoptar y promover sus diez Principios.

## Cómo promovemos la ética empresarial



# grupo Correos

## EXECUTIVE SUMMARY



## Chairman's statement



The future has arrived and revolutionised the way we live, communicate and relate to each other. The general public seeks **new custom solutions** and immediate responses to their needs, while companies attempt to redefine their business model to adapt to the new economic and social context.

At Correos we are aware of this global revolution and the uncertainty it brings. At the same time though, our more than 300 years of history have taught us that **behind great changes lie great opportunities** that we have to seize.

Adapting to the new landscape was not a choice, but rather a commitment to society, so accordingly we have opted to accompany people and companies on this journey into the future. Because we strongly believe that **new times arrive by Correos**.

As part of our transformation, we have designed a portfolio of products and

services that live up to the expectations of our customers, offering specific solutions to **support companies in their digitisation and online sales processes**. This will be accompanied by the necessary renewal of logistics processes and continuous improvement in the automation of our processing centres, **seeking the highest efficiency** to guarantee the quality of our services.

The undisputed protagonist of these new times is, without a doubt, the **parcel services**. Correos Group, which saw **record volumes in 2018**, is ready to take advantage of the synergies offered by this market and become the benchmark logistics operator for individuals and companies. With this in mind, we have signed **major commercial agreements** with giants of e-commerce, such as Alibaba Group and Amazon, which allow us to continue working to consolidate our position in the parcel market.





We believe that **opening up to the outside world** is essential for us to continue making progress towards this objective and, that is why, for the first time we have begun the process of expanding our services internationally. In the last quarter of 2018, we undertook a project to increase **our presence in Portugal** and develop a new unified express offer across the Iberian Peninsula. Today, it is a reality. And this is just the beginning of an ambitious international expansion plan that will see us broadening our global coverage and developing business opportunities in Southeast Asia.

One aspect that we can never lose sight of, however, is Correos' responsibility as a state-owned company, which requires us to focus our efforts on **improving financial performance** through substantial increases in earnings. This is, and should be, the ultimate goal of the future project that we have designed for the Group.

A goal that we will only be able to achieve with the **valuable contribution of our subsidiaries** Correos Express, Correos Nexea and Correos Telecom, whose revenues increased significantly last year thanks to product and service diversification, as well as investment in technologies and optimisation of processes.

Innovation and modernity have never been at odds, of course, with **our vocation for public service** and the values that our company has historically championed. Our image is refreshed, our services evolve, our horizons expand... but the postman keeps on calling every day at the doors of millions of homes and businesses.

We also consider it fundamental that **our business activities are carried out in the most environmentally friendly way**. With this aim in mind, we continuously review our logistics processes by

carrying out research and implementing measures that minimise the ecological footprint we generate. As an example of our environmental commitment, 100% of the energy purchased by Correos comes from renewable sources.

We also strongly believe that we can provide added value to society through innovative initiatives, such as making available to the general public our almost 8,600 service points and more than 5,000 *Citypaq* automated parcel terminals **to ensure access to different services, especially in the rural areas**. Recent successful initiatives, such as *Correos Cash* financial services and our Government Virtual Registration Service (*ORVE*), demonstrate that we have the capacity and encourage us to continue exploring different ways of engaging with society. This will also enable us to strengthen our lines of action in the field of corporate social responsibility, which recently identified

with the **Sustainable Development Goals of the United Nations**.

We cannot lose sight of the fact that the driving force behind all of these projects are the company's employees. Correos Group has a large, diverse and highly qualified workforce that strives every day to contribute **to guaranteeing the best possible communication and parcel services for the public**.

Thanks to them, Correos Group has a promising future. With the effort, professionalism and involvement of all, we will take it further than ever before.

**Juan Manuel Serrano Quintana**

# Correos Group

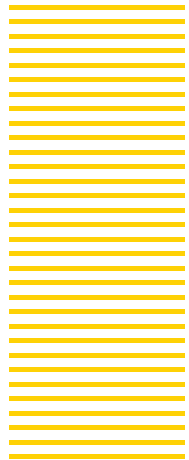


Correos Group operates in the communications and parcel sectors, being a in the non-express delivery segment and a benchmark for e-commerce companies.



**Correos is the main company in the Spanish postal market and one of the most important in the parcel sector** for the excellence and reliability of its service. It is also the operator designated by law to provide Spain's Universal Postal Service, with criteria of efficiency, quality and affordability, contributing to the sustainability of postal communications for all of the general public.

The company has the largest network of logistics and distribution centres in the country and the most advanced equipment for the automated processing and tracking of postal items until their final delivery. This, together with experience, security and adaptability of its logistics solutions, allows Correos to satisfy the main communication and business needs of Spanish companies.



## Correos Express



**Correos Express**, dedicated to the **express delivery of parcels** for the B2B (business-to-business) and B2C (business-to-consumer) segments.

The company has a broad portfolio of services designed to meet all of its customers' on-time delivery needs, as well as specific solutions for sectors that require flexibility and full adaptation to their value chains.

## Correos Nexea



**Correos Nexea**, a specialist in **multichannel solutions for physical and digital mass company communications**.

The company provides its customers with maximum guarantees of information security, document tracking, total integration with their technological systems and reliability in the delivery of all of their communications.

## Correos Telecom



**Correos Telecom**, responsible for the **management and marketing of telecommunications infrastructures**, as well as providing all other Group companies with technological support.

The company specialises in the provision of high-capacity connectivity services, communications and telecommunications infrastructures, adding value to the business activities of its customers through flexibility and innovation.

## Business model of Correos Group



### VISION, VALUES AND STRATEGY

Correos Group operates through...



And with its business model...



Creates value...



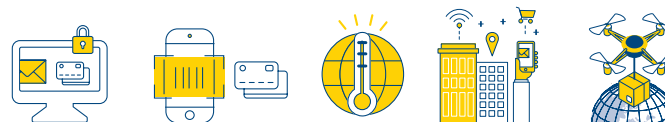
Benefiting society



### SDG



### FUTURE TRENDS



### STAKEHOLDER EXPECTATIONS



## Key figures

### Main figures of Correos Group

Correos Group	2017	2018
Revenue (Thousand euros)	1,859,465	2,035,632
Result before tax (Thousand euros)	(187,877)	(167,955)
Result after tax (Thousand euros)	(146,966)	(152,960)
Investments (Thousand euros)	85,951	77,200
Employees (FTE)	52,476	53,605
Emissions (Scope 1/2/3) (tCO <sub>2</sub> )	175,124	169,983
Energy consumption (Gj)	507,382	503,461
Proportion of electricity consumption with certificate of renewable energy (%)	81	100



## Main figures of 2018



**52,259**  
Employees  
(FTE)



**2,700**  
Postal items  
(millions)



**1,739**  
Delivery units



**97**  
Special  
service units



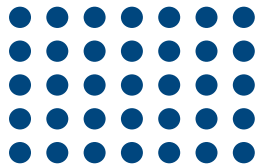
**18**  
Automated  
processing centres



**14,291**  
Vehicles

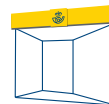


**5,152**  
*Citypaq* parcel  
automatic terminals



**6,185**  
Rural services

+



**2,396**  
Post offices

=



**8,581**  
Service points

## Main figures of 2018

Correos  
**Express**



**1,108**  
Employees  
(FTE)



**54**  
Operating  
centres



**3,700**  
Distribution and  
hauling routes



**133,152**  
Operating  
area (m<sup>2</sup>)

Correos  
**Nexea**



**193**  
Employees  
(FTE)



**2**  
Operating  
centres



**13,288**  
Operating  
area (m<sup>2</sup>)

Correos  
**Telecom**



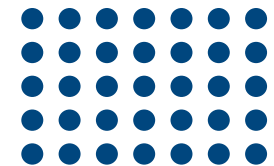
**45**  
Employees  
(FTE)



**1.6**  
Marketed fibre  
optic network  
(million metres)



**193**  
Marketed  
telecommunications  
sites

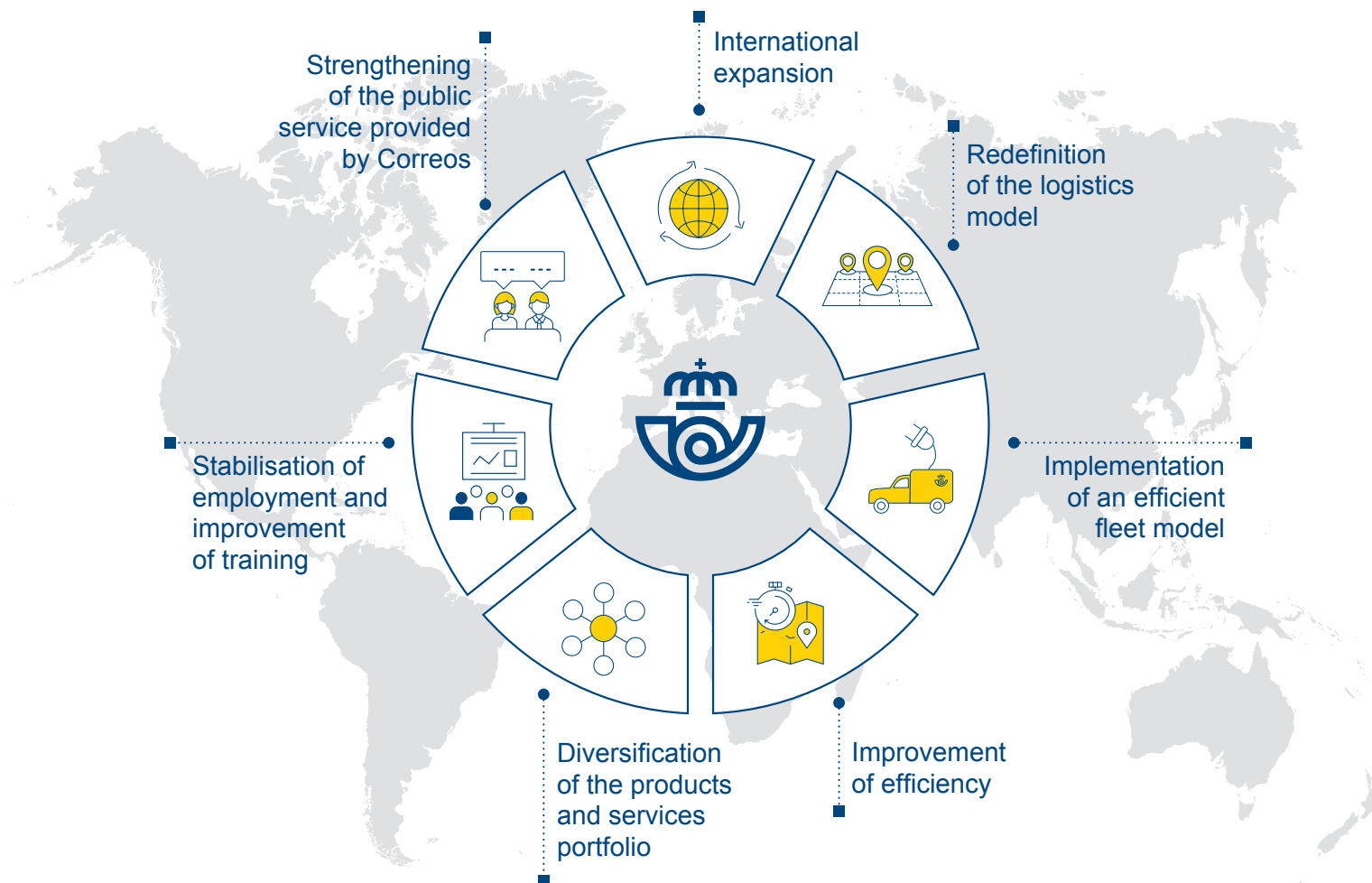


## Objectives and strategy

Correos Group has a business model based on excellence in the provision of a public service, long-term business sustainability and customer orientation, with the ultimate goal of **generating value for the shareholder, customers, employees and society as a whole**.

The principles on which Correos Group's strategy is based are **the strengthening of public service; diversification**, mainly through the parcel services, digital services and retail business; and **international expansion**, especially in the markets of Portugal, Asia and Latin America.

The achievement of these objectives is articulated through the following strategic lines:



# Solutions for customers

Correos Group's product and service portfolio includes **comprehensive communication and parcel solutions** designed to meet the needs of different customers and business segments.

Correos and its subsidiary Correos Express represent a **benchmark in the parcel market** and especially in the e-commerce services segment. Its catalogue of products provides customers with **total flexibility** to manage their deliveries, the **greatest capillarity** and the **best ratios of effective delivery** either at home, in the post office or through the *Citypaq* network of automated parcel terminals.

Correos also has a **global portfolio of e-commerce services** that range from online sales and order management to methods of payment and digital marketing, as well as logistics.



## Physical communication solutions

- Mail and registered products
- Bureaufax
- Direct marketing solutions



## Parcel services

- Domestic parcel services
- International parcel services
- *Citypaq* lockers network
- Reverse logistics solutions
- Urgent parcel services and tailor-made services for companies
- *Advanced Electronic Signature*



## Retail sales and post offices services

- Mail, parcel and prepaid packaging products
- Financial services and bills payment
- Tickets sale
- Merchandising, philatelic and convenience products
- Directorate General for Traffic environmental stickers sale
- Telecommunications products



## Digital communication and e-commerce solutions

- Digital communication services
- Comprehensive solutions for e-commerce: *Comandia*
- Correos online store
- *Correos Prepago* and *Correos Regalo* cards
- *Nexo* multichannel communication platform
- Telecommunications services





Correos Nexea offers an omnichannel management system for the generation, sending and filing of physical and electronic documents through the **Nexo unified platform**, which makes it possible to track a document, guaranteeing digital safekeeping for a period of five years.

**Nexo significantly improves the efficiency of customers in business cycle management and process integration.**

Correos Telecom markets the spare capacity of Correos Group's

telecommunications network through **high-capacity connectivity rental; cable laying infrastructures;** co-location for radioelectric emissions (mobile network, radio, DTT); IPv4 address rental and provision of **own Internet access services.**



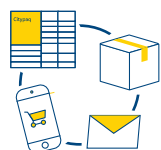
**44%**  
of Internet users  
shop online



**49%**  
of e-commerce  
deliveries are handled  
by Correos Group



**62%**  
of private customers  
choose Correos Group  
to send their parcels



### Forging ahead in the diversification of our business

- Correos Group customers entrusted us with **more than 125 million parcels** in 2018, representing an annual increase of 61%.
- The company boasted more than **5,000 Citypaq automated parcel terminals** throughout the country, and also **renewed the mobile application** for users.

- Correos Group's post offices and online store sold **more than one million Directorate General for Traffic environmental stickers.**
- The new **Correos Cash** service allowed customers of several banks to **withdraw or deposit cash through post office network.**
- **Correos post offices** sold the **telephone and fibre services** of new customers.
- The new **Correos Sampling** service enabled customers to **receive promotions, exclusive discounts** and product **samples** from consumer companies through their post boxes.

- The **Correos Prepago card** incorporated the option of **payment by mobile device.**
- **Correos Express** launched **parcel services specially designed for the needs of the dental sector.**
- The **Nexo** service enabled customers in the electricity sector to optimally manage **notifications to their customers.**
- **Correos Telecom** invested **1.7 million euros** in the renewal and roll out of **fibre-optic** lines for its customers.

# Human team

Correos Group, **one of the largest public enterprise groups in terms of dimensions and workforce**, undertakes the management of people as an essential part of its strategy.

In 2018, **Correos Group employed 53,605 full-time equivalents**. The largest proportion were employed by Correos, which had 52,259 employees.

## Correos Group labour impacts



Employment quality and stability



Talent attraction and retention



Training and professional development



Diversity and inclusion



Occupational health and safety





## Improving employment and commitment to diversity

- Correos signed a **2018-2020 multi-year agreement for improving employment, wages and working conditions** with the majority of trade unions.
- The company designed a **Diversity and Inclusion Plan** aimed at promoting diversity of ideas, experiences and perspectives.
- Correos Group **expanded its workforce by 2%** to meet the **new needs arising from increased parcel delivery demand**.
- The 'Young Talents' work experience programme welcomed **86 students from 14 different nationalities**.
- Correos **renewed its certification as a healthy company** as part of its occupational health and safety policy.

## Diversity and Inclusion Plan

### 7 lines of action

-  Promotion and selection
-  Communication and awareness-raising
-  Talent
-  Corporate social responsibility
-  Business culture
-  Healthy company
-  Training

### 3 priority areas

-  **Gender diversity**
  - Equality plan
  - Female career plans
  - Visibility of female talent
  - Training and awareness-raising
  - Protocol against sexual, workplace and psychological harassment
-  **Functional diversity**
  - Integration of people with physical or intellectual disabilities into the workforce
  - Collaboration with Foundations, Special Employment Centres and Occupational Centres
-  **Generational diversity**
  - Inverse mentoring
  - Collaborative work through (Share Project)
  - Leadership to achieve inclusive and transformative management models

# Excellence in operations

The **extensive capillarity of Correos Group's network** of post offices and distribution centres and its operational efficiency based on the optimisation of processes and resources, as well as the application of the most advanced technologies, has enabled it to position itself as one of the main operators in the communications and parcel market.

In this regard, Correos has **addressed the adaptation of its production model to the expansion of the national and international parcel demand**, boosting increased automated parcel processing, operational and technological integration with large customers and the consolidation of the distribution by formats system in ordinary delivery and special service units.

## Logistical presence of Correos Group





## Promoting efficiency

• Correos and Correos Express introduced **eight new automated parcel sorting machines** to improve delivery quality and efficiency.

• **Correos Express expanded its facilities** in Salamanca, Málaga, Vitoria, Tarragona and Murcia to increase its productive capacity.

## High processes' automatization



Almost **28,000 smart mobile devices (PDA)** in order to improve admission and delivery and offer new services

**92 new equipment** to the automated sorting of 10 million of diary deliveries

RFID technology to quality control and traceability



New mobile apps for customers

New dynamic distribution system based on artificial intelligence and geopositioning



**Multichannel integrated communication**

Postal channel

Email

SMS

FMDA

Website/URL

*Mi buzón* product



**Real time monitoring service** throughout the telecommunication network



# Environmental sustainability

Correos Group's main impacts on the environment in the short, medium and long term consist of the **generation of CO<sub>2</sub>, NOx and particles emissions, consumption of energy and generation of waste.**

To reduce its environmental impact, the Group implements policies for action aimed at:

- **Improving the air quality of cities** (cutting nitrogen oxide (NOx) and PM10 particle emissions), thus helping to protect the health of their inhabitants
- **Combating climate change** (reducing carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) emissions)
- **Consuming sustainably** (making efficient use of resources)
- **Promoting a circular economy** (increasing recycling percentages and reducing waste generated)





## Contributing to the regeneration of air quality in cities

• Correos Group promoted a **sustainable purchasing** policy, especially for the supply of **energy and transport**.

• **100% of the electricity** purchased by Correos came from **renewable** sources.

• Correos tested **new electric vehicle prototypes and more environmentally friendly fuels** for delivery services in various towns and cities in the country.

• Correos Express expanded its **Environmentally Friendly and Sustainable Alternative Means of Delivery (MARES)** scheme to 34 operating centres.

• Correos Nexea **renewed** its UNE-EN ISO 14001:2015, PEFC and FSC **environmental certifications**.

## Correos contributes to improving quality of life in cities by using vehicles with alternative fuels

### Electric vehicles

- ✓ Zero CO<sub>2</sub>, NOx and PM emissions
- ✓ Noiseless
- ✓ Mainly recharged with renewable electricity

### Gas vehicles

- 85% NOx emissions
- 96% PM emissions

### We also help with other measures

- ✓ Delivery on foot
- ✓ Efficient driving
- ✓ Route optimisation
- ✓ Effective delivery at the first attempt with tracking technologies and convenient delivery points



## Energy efficiency



Awareness raising to reduce consumption



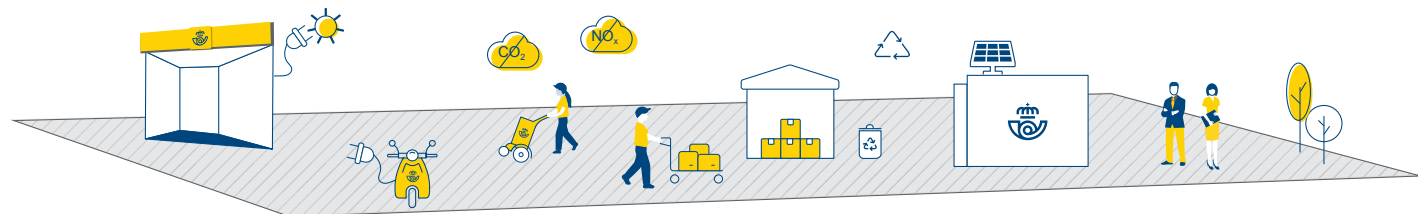
Purchasing of renewable energy



Replacing of lighting systems



Energy efficiency system in the workplace



# Social commitment



Fostering responsible management committed to society

- Correos Group launched a **new corporate social responsibility plan** to promote dialogue with stakeholders and responsible management.
- Correos defined its contribution to the **Sustainable Development Goals** of the United Nations, supporting progress, environmental protection and social integration.
- Correos promoted various awareness-raising activities as part of its **commitment to a society free of gender-based violence**.





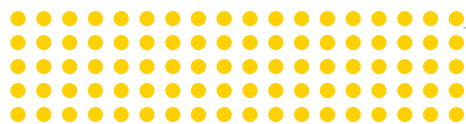
# Innovation



## Developing innovation

- **CorreosLabs**, the company's innovation centre, helped five entrepreneurs to develop their innovative business ideas in the second edition of the 'Lehnica Challenge'.

- Correos promoted **innovative sustainable mobility and digital communication security projects** together with entrepreneurs, large companies and Public Administration.



## CorreosLabs



### Experimenting in our 'garage'

CorreosLabs offers internal and external entrepreneurs a place to carry out tests, experiment with prototypes and conceive the ideas of the future.



### Sharing knowledge in our auditorium

The CorreosLabs auditorium is the ideal place to host seminars and lectures by recognised professionals that are of interest to the entire innovative community.



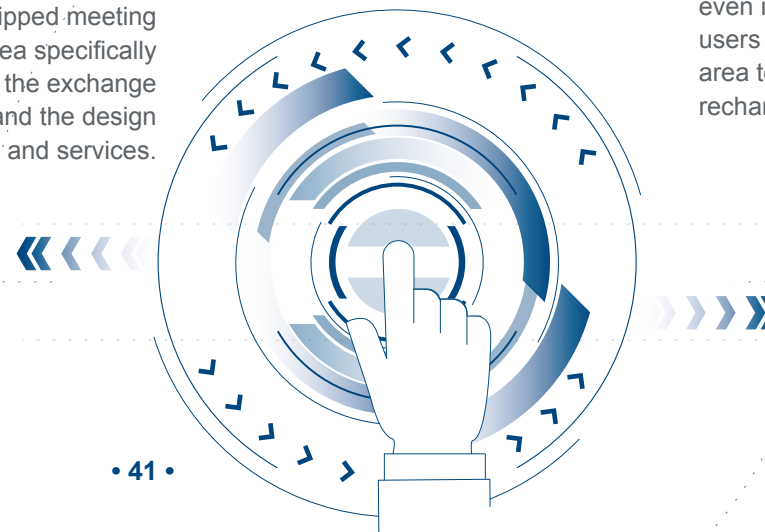
### Promoting creativity with collaborative spaces

CorreosLabs boasts ergonomic workstations, equipped meeting rooms and a common area specifically designed to promote the exchange of ideas, creativity and the design of new products and services.



### Innovating even during moments of rest

Because ideas come at any time, even in the canteen, CorreosLabs users have at their disposal an area to share experiences while recharging their batteries.



# Corporate governance

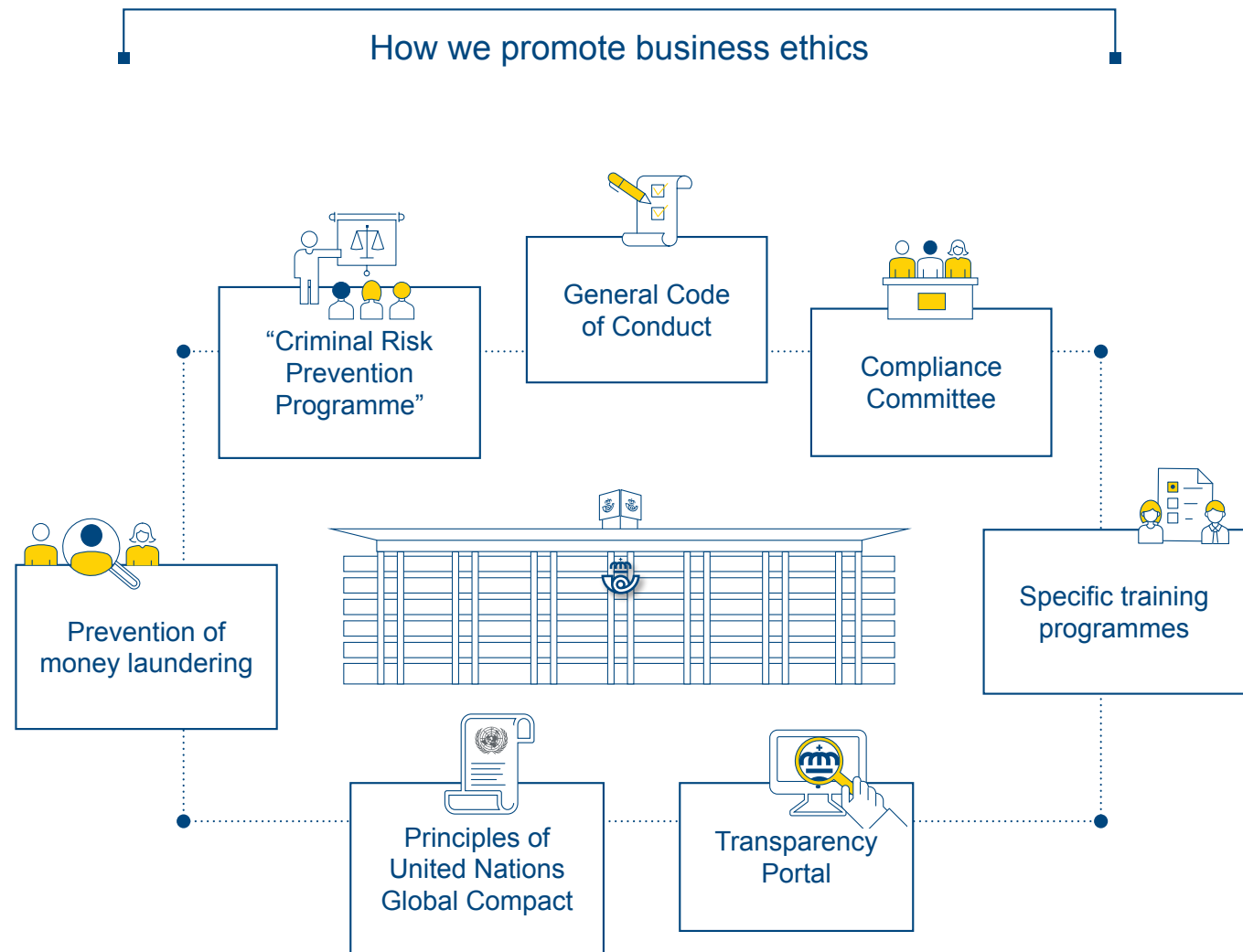


## Encouraging ethics and good governance in our activity

Correos Group **verifies compliance with the principles of integrity and good governance** in ordinary activities and business management in order to prevent, detect and **eradicate any practices that are contrary to business ethics**, such as corruption and bribery.

Correos Group has a **'Criminal Risk Prevention Programme,'** including a **General Code of Conduct**, which reflects the reference values that govern the actions of its employees and a **Compliance Committee** to assess matters related to this area.

Correos Group is subject to public control through established supervision mechanisms. Since 2002, Correos has also been a signatory to the **United Nations Global Compact**, through which it has committed itself to adopting and promoting its ten Principles.





grupo**Correos**