



Responsabilidad Social Corporativa





Correos tiene el firme compromiso de desarrollar su actividad de forma ética, transparente y sostenible en términos económicos, sociales y medioambientales. La empresa asume esta responsabilidad como prestadora de un servicio de interés general y como una de las principales compañías españolas por dimensión, cobertura y capital humano.

Para alcanzar esos fines, considera esencial mantener canales de comunicación permanente con sus grupos de interés (accionista, empleados, clientes y sociedad en general) a fin de conocer sus expectativas, priorizar actuaciones e informarles sobre los avances conseguidos en los objetivos propuestos.

Accionista

Correos es una sociedad estatal de capital íntegramente público, cuyo propietario es el Estado a través de la Dirección General del Patrimonio del Estado. La generación de valor para el accionista se sustenta en el cumplimiento de la misión de servicio público y en el mantenimiento de la competitividad y eficiencia empresariales.

Además, la compañía promueve el buen gobierno corporativo para asegurar un crecimiento sólido, ético y riguroso con la legislación vigente. En este sentido, su Código de Conducta es el referente de los valores que deben primar en todas sus actuaciones.

Grupo de interés**Accionista****Canales de comunicación**

- Junta General de Accionistas
- Información permanente a la Dirección General del Patrimonio del Estado

Objetivos

- Devolver valor mediante la eficiencia empresarial
- Conducta ética
- Buen gobierno corporativo

Empleados

Correos impulsa la estabilidad, formación y capacitación laborales como medios idóneos para asegurar la calidad del servicio y el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

Asimismo, cuenta con programas de protección que incluyen la aportación anual a un plan de pensiones y diversos beneficios sociales para sus trabajadores. Concede una especial atención a la conciliación laboral y familiar, la igualdad entre sexos y la asistencia frente a la violencia de género. Dispone también de políticas permanentes de seguridad laboral, que incluyeron la realización de 865 actuaciones en materia de autoprotección en las oficinas, 1.176

evaluaciones de riesgos y 729 planes de acción preventiva, entre otros.

En reconocimiento a su destacada gestión de los recursos humanos, la compañía fue elegida por tercer año consecutivo “Empresa TOP para trabajar 2009” por la organización internacional CRF. También fue galardonada con el *Randstad Award*, como una de las firmas mejor valoradas por los españoles, particularmente en las categorías de Seguridad laboral a largo plazo y Conciliación de trabajo y vida privada.

Grupo de interés**Empleados****Canales de comunicación**

- Intranet
- Revista *Abrecartas*
- Notas internas
- Acciones formativas
- Concursos y premios

Objetivos

- Empleo estable y de calidad
- Seguridad y salud laboral
- Formación y desarrollo profesional
- Protección social

Cientes

La Sociedad Estatal tiene como premisa dar respuesta a todas las necesidades de comunicación y de negocio de sus clientes a través de un servicio eficiente, una amplia cobertura territorial, una atención personalizada y una oferta comercial integral.

Las actuaciones que desarrolla en materia de infraestructuras, tecnología, automatización de procesos, formación y modernización contribuyen además al incremento continuo de los niveles de calidad.

Grupo de interés

Cientes

Canales de comunicación

- Canales y puntos de atención
- Encuestas de satisfacción
- www.correos.es
- Revista *Más Cerca*
- Ferias comerciales y foros
- Campañas de publicidad

Objetivos

- Calidad y accesibilidad
- Satisfacción del cliente
- Oferta especializada y servicios con valor añadido



Grupo de interés**Sociedad****Canales de comunicación**

- Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales
- Encuentros y foros de opinión
- Memoria anual
- www.correos.es
- Notas de prensa

Objetivos

- Defensa de los derechos humanos
- Protección de la infancia
- Integración de colectivos desfavorecidos
- Gestión medioambiental sostenible

Sociedad

Como parte de su compromiso con la sociedad, Correos fundamenta el ejercicio de su actividad en la responsabilidad, integridad y respeto al medio ambiente. Asimismo, la relevancia social de la compañía favorece el desarrollo de sus objetivos de promoción de la solidaridad, la integración, la educación, la atención a colectivos desfavorecidos y la difusión de la riqueza cultural española.

Sostenibilidad medioambiental

La sostenibilidad medioambiental es uno de los valores corporativos de la Sociedad Estatal. Su Comité de Medio Ambiente vela por el cumplimiento de las líneas de actuación empresarial en este ámbito, formuladas en el Plan de Excelencia Medioambiental 2008-2010.

Actualmente, 17 centros de tratamiento automatizado y 17 oficinas principales disponen de sistemas de gestión medioambiental certificados conforme a la normativa ISO 14001. Para avanzar en esta faceta, el pasado año se culminó la caracterización de los residuos generados en los mencionados centros de tratamiento y se sustituyeron las etiquetas de los

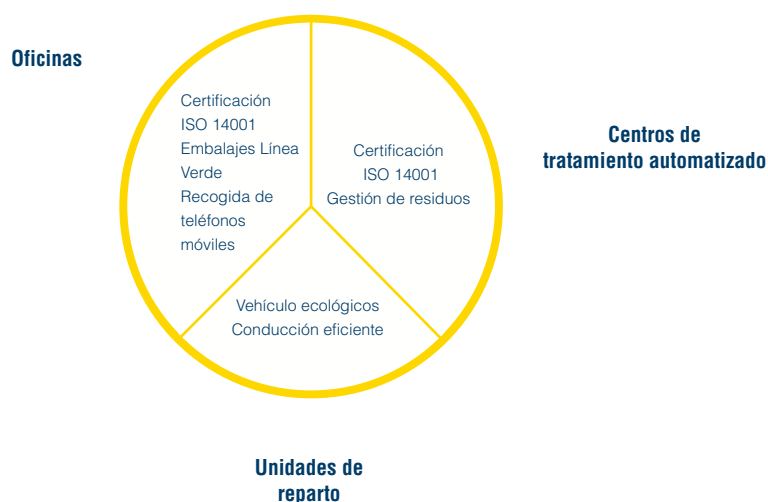
elementos de contenerización por otros modelos que facilitan su reciclado.

La compañía está adherida de forma voluntaria al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado. Por ello utiliza en sus procesos de licitación criterios de valoración que distinguen a los proveedores y socios tecnológicos más respetuosos con el entorno.

El pasado año Correos continuó colaborando con el programa EMMS de International Post Corporation (IPC) dirigido a la reducción del impacto medioambiental de los operadores postales.

Así, participó en el primer estudio de sostenibilidad del sector junto a otros 18 miembros de este organismo que, en conjunto, gestionan cerca del 80% del volumen de correo mundial. Todos ellos evaluaron sus niveles de emisión de CO₂ utilizando el modelo *Environmental Measurement and Monitoring System* y fijaron como objetivo sectorial reducir sus emisiones un 20% para 2020.

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL



Desde la adquisición en 2006 de camiones del tipo Euro-4, adelantándonos voluntariamente a las exigencias de la Unión Europea, la empresa incorpora medios de transporte que contribuyen a generar menos dióxido de carbono y contaminación acústica.

En 2009 suscribió un convenio con el Gobierno de Cantabria para la utilización de motocicletas eléctricas en las tareas de reparto en diversos municipios. Esta iniciativa se sumó al proyecto piloto realizado el año anterior en otras ciudades, dirigido a evaluar la eficacia de vehículos eléctricos para la distribución postal en centros históricos protegidos y cascos urbanos.

Correos contrarresta además su *huella* ecológica contribuyendo a la repoblación forestal en España. Para ello mantiene un acuerdo con la Fundación Bosques de la Tierra por el que comercializa los productos sostenibles “Línea Verde”, de cuyas ventas destina una parte a ese fin.

Con este programa ha contribuido a reforestar en los últimos años cerca de 45 hectáreas. Como parte del compromiso asumido en Expo Zaragoza 2008, el pasado año se replantaron 46 hectáreas más en los Montes Vales de María, cercanos a esa ciudad.

Con este motivo, se convocó el concurso escolar de redacción “Escribe una carta a tus amigos los árboles”, dirigido a alumnos de entre 10 y 14 años de 170 colegios zaragozanos, al que se presentaron 3.500 misivas.

La compañía colabora con la iniciativa “Plantemos para el Planeta: campaña de los mil millones de árboles”, impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, con el fin de combatir el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. En 2009 emitió dos sellos dedicados a estos objetivos y patrocinó la “Semana Forestal” celebrada en Madrid, en la que se repartieron 40.000 árboles a los ciudadanos que visitaron la carpa jardín de Naciones Unidas.

Asimismo, la empresa auspició el “Paseo ciclista por el clima”, organizado en Madrid y Barcelona por la Embajada de Dinamarca, con motivo de la Cumbre sobre el Cambio Climático de Naciones Unidas en Copenhague.

Como en años anteriores, la Sociedad Estatal participó en la campaña “Dona tu móvil”, organizada por Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, poniendo a disposición de los ciudadanos los buzones y los establecimientos

postales para depositar sus teléfonos usados. Estos son reciclados y destruidos de forma controlada o reparados para su reutilización y venta, contribuyendo a financiar los proyectos sociales, educativos y medioambientales de ambas entidades.

El pasado ejercicio Correos recogió 51.482 terminales, un 14% más que el año anterior, de cuya venta se obtuvieron cerca de 67.000 euros. Esta cifra de teléfonos supuso el 39,5% del total aportado por el conjunto de las entidades participantes. Desde el comienzo de la colaboración, la Sociedad Estatal ha sido la compañía que más dispositivos ha reunido, con más de 120.000.

La empresa colaboró con el programa “Con tu ahorro ganamos todos. Cada pequeño gesto cuenta”, promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para fomentar el ahorro energético. Para ello, cerca de 22 millones de bombillas de bajo consumo fueron puestas a disposición de los ciudadanos que pudieron retirarlas en la red de oficinas, canjeándolas por los cupones recibidos con las facturas de consumo eléctrico.

Otras acciones desarrolladas en 2009 incluyeron:

- La divulgación de la campaña “*O monte é a nosa vida, axúdanos a coidalo*” en más de 150 oficinas de Galicia. Dirigida a concienciar sobre los incendios forestales, fue organizada por la *Asociación Galega Monte Industria*, la Federación Empresarial de Aserraderos y Rematantes de Madera de Galicia (FEARMAGA) y el *Cluster da Madeira de Galicia*.

- La participación en el club “Encuentros con la Agenda 21 Local”, creado por el Ayuntamiento de Zaragoza para debatir sobre la sostenibilidad medioambiental de la ciudad y la implicación empresarial.

Actuaciones sociales

La Sociedad Estatal dirige sus programas de desarrollo social prioritariamente a tres colectivos: la infancia, las personas con discapacidad y la población inmigrante.

En el marco de su pertenencia a la Fundación Empresa y Sociedad, cuyos fines incluyen el fomento de la integración social y laboral, participa en programas como “Empresa y Discapacidad” o “Empresa e Inmigración”.

Como firmante del “Pacto Mundial de las Naciones Unidas” (*Global Compact*) manifiesta la adhesión a sus 10 diez principios mediante un informe anual de progreso. El documento elaborado en 2009 mereció el reconocimiento de la Red Española del Pacto Mundial, que destacó entre otros aspectos el buen gobierno corporativo y el sistema de auditoría interno. Además, eligió a la compañía como “Buena práctica del mes” en su boletín número 11, del mes de noviembre.

Correos promovió los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” de Naciones Unidas a través del Grupo de Acción de Cooperación al Desarrollo de la UPU y emitió un sello dedicado a esta iniciativa.

Objetivos de los programas sociales de Correos

Defensa de los derechos humanos	Protección de la infancia	Integración de personas con discapacidad	Atención a la población inmigrante	Promoción de la cultura y el deporte
----------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------



Otras actuaciones realizadas en 2009 fueron:

- La venta en la red de oficinas de 323.252 papeletas del “Sorteo del Oro” de Cruz Roja Española, con las que se financiaron proyectos humanitarios.
- La donación de 327 equipos informáticos a organizaciones sin ánimo de lucro para su uso en aulas informáticas.
- La conmemoración del “Día mundial de la diabetes”, fijado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Internacional de Diabetes (FID), iluminando el edificio principal de Granada.
- La participación en la “CowParade” celebrada en Madrid, en la que patrocinó la vaca artística titulada *No Hunger* (“No al hambre”) de la ONG Acción contra el Hambre, que fue subastada para financiar proyectos solidarios.
- La donación de mobiliario de oficina y equipamiento tecnológico a la Obra Social de Acogida y Desarrollo (OSDAD) de Las Palmas de Gran Canaria, dirigida a atender a personas en riesgo de marginación.

- El copatrocinio del “2º Congreso del Tercer Sector Social de Cataluña” organizado por la *Taula d’Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya*, que integra a más de 3.000 entidades sociales no lucrativas.

Ayuda a la infancia

El programa “Correos reparte sonrisas”, contribuye desde hace once años a mejorar la calidad de vida de niños hospitalizados, personas con discapacidad y colectivos infantiles que necesitan refuerzo psicológico y emocional, como hijos de personas inmigrantes o de mujeres recluidas en establecimientos carcelarios. En este último ámbito se firmó, en 2009, un convenio de colaboración con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Basado en la aplicación de la metodología de la “risoterapia”, se realiza en colaboración con la asociación sin ánimo de lucro Payasos sin Fronteras y otras entidades especializadas en asistencia médica, acogida o educación especial.

En 2009 cerca de 2.800 niños disfrutaron de 40 fiestas infantiles, que contaron con espectáculos



de humor y con la presencia de más de 80 deportistas y personajes populares. En el marco de este proyecto, 316 voluntarios y trabajadores de centros hospitalarios y de educación especial asistieron a 21 talleres formativos en habilidades lúdico-educativas.

“Correos reparte sonrisas” (1999-2009)

Niños beneficiados	27.800
Fiestas infantiles	315
Talleres de formación	146
Asistentes a talleres	2.300

La Sociedad Estatal participa desde hace años en diversos programas de UNICEF, como la venta de tarjetas de felicitación, participaciones de lotería o regalos en las oficinas. El pasado año estuvo presente también en la V *Gymkhana* infantil, celebrada en Toledo, cuyo objetivo fue concienciar sobre la importancia del agua para la infancia a través de la campaña “Gotas para Níger”.

En 2009 el Comité Español de este organismo concedió a la compañía el “Premio a la Responsabilidad Social”, por su colaboración

en la campaña “Correos y UNICEF, unidos por la infancia”, con motivo del 20º Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño.

La red de oficinas apoyó otras iniciativas como:

- La campaña “Un juguete, una ilusión”, organizada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando, por la que se pusieron a la venta más de 170.000 bolígrafos solidarios. Con los más de 3 millones de euros recaudados se adquirieron 510.000 juguetes que se enviaron a niños y a ludotecas de 20 países de África, América Latina, Oriente Próximo y Asia.
- Las jornadas informativas de la ONG Aldeas Infantiles SOS, desarrolladas en sucursales de Sevilla, donde dieron a conocer su labor con niños y jóvenes en situación de riesgo social.
- El “Rastro de juguetes” de Intermón Oxfam, en el que las oficinas de Zaragoza recogieron juguetes y cuentos para su posterior venta, ayudando a financiar el programa que esta organización desarrolla con campesinos de Ecuador.

Integración social y laboral

La empresa promueve el desarrollo sociolaboral de las personas con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales mediante donaciones y acuerdos con fundaciones y centros especiales de empleo.

Las entidades con las que mantiene convenios se encargaron de realizar tareas de lavado, reparación y clasificación de equipamiento postal, preparación de envíos para abonados al servicio filatélico, elaboración de regalos protocolarios, servicios de *mailing*, manipulación

- El patrocinio, por segundo año, de la carrera española de la “Copa de Europa 2009 de Ciclismo Paralímpico”.

La compañía garantiza además a todos los ciudadanos el acceso a sus servicios en el entorno *online*. Con ese fin, la web postal y el portal de BanCorreos están diseñados según los criterios del Nivel A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, que facilitan su uso a personas con limitaciones de vista, movilidad o comprensión de textos.

Principales fundaciones y centros con los que Correos colabora

Fundación Carmen Pardo-Valcarce	Fundación Juan XXIII
Centro de negocios Ocón	Fundación Realiza
Fundación APAI	Fucoda
Fundación Ginesta	

y/o transporte de correspondencia. Algunos de sus centros de empleo son además empresas colaboradoras de la Sociedad Estatal, como Ibermail (perteneciente a la Fundación Juan XXIII) o la Fundación Ginesta.

Algunos hitos del pasado año fueron:

- La inauguración del “Centro artesano de papel y madera APAI-ARTE” de la Fundación APAI, a cuya financiación contribuyó Correos.
- La acogida, en las sedes postales de Badajoz, Mérida y Albacete, de alumnos con discapacidad intelectual de las asociaciones Aexpainba y Down Extremadura y del colegio de educación especial Eloy Camino, con el fin de colaborar en su cualificación profesional.

Integración de inmigrantes

La Sociedad Estatal patrocina las actividades de la Fundación Migrar de Cruz Roja y su página www.migrar.org, que proporciona asesoramiento a los extranjeros que trabajan en España o que pretenden hacerlo en el futuro. La web incluye información sobre ofertas de empleo, cursos formativos, alojamiento, cuestiones legales o sobre los servicios de Correos que pueden resultarles más útiles.

Para atender los requerimientos de la población inmigrante en España, la compañía cuenta con una oferta comercial especialmente adaptada a sus necesidades, que incluye el envío internacional de correspondencia y paquetería, servicios de telecomunicación o la expedición

de remesas y otras prestaciones financieras. El pasado año dio a conocer estas opciones en la “Feria de Productos y Servicios para Inmigrantes, Integra”.

Por tercer año apoyó la celebración del “Festival VivAmérica”, un foro para el intercambio cultural entre España y Latinoamérica, que culminó con una marcha en Madrid en la que Correos participó con una carroza. Además auspició el “I Festival de Música de las Américas” dirigido principalmente a los colectivos latinoamericanos más numerosos en Madrid y Barcelona, donde se celebraron conciertos.

Promoción de la cultura y el deporte

Durante 2009 la empresa acordó patrocinar dos importantes iniciativas: el Xacobeo 2010, que se desarrollará a lo largo de este año, y el programa ADO (Asociación Deportes Olímpicos). En este último caso contribuye, con su colaboración económica hasta 2012, al desarrollo de los deportistas olímpicos españoles y a su preparación para los próximos juegos de Londres. Además fomenta la difusión del programa ADO, publicitando su logotipo en establecimientos postales, vehículos y en la web postal.

Conforme al convenio firmado con Patrimonio Nacional para la divulgación de los bienes que lo integran, se emitieron sellos y tarjetas prefranqueadas con esta temática, se proporcionó información sobre exposiciones, conciertos o visitas a los Reales Sitios y se ofertaron productos postales en las sedes de este organismo.

Dentro de la iniciativa “Correos por el Arte”, diversas oficinas de la Comunidad Valenciana, País Vasco y Galicia acogieron 36 exposiciones de pintura, escultura y fotografía realizadas por artistas locales.

Con motivo del Festival Internacional de Poesía de Granada, la Sociedad Estatal distribuyó más de 100.000 postales con un poema del autor argentino Juan Gelman.

Asimismo, la oficina principal de A Coruña se sumó a la plataforma de apoyo al nombramiento de la Torre de Hércules como Patrimonio de la Humanidad por parte de la UNESCO.

