





División de Correo

La División de Correo orienta su actividad a la prestación de un servicio postal universal de calidad, accesible y asequible, e igualmente aporta los medios necesarios para alcanzar todos los objetivos demandados por clientes y usuarios. Para ello cuenta con 51.153 profesionales, de los que 37.636 pertenecen al área de distribución, 2.903 a la de transporte urgente y 6.816 a la de tratamiento postal. En 2004 esta división asumió como principales proyectos la automatización de procesos, la mejora de la distribución y el desarrollo de los sistemas de información más apropiados para optimizar sus operaciones.

DIVISIÓN DE CORREO



Balance general

En 2004 Correos admitió cerca de 5.540 millones de envíos, cifra que incluye tanto el tráfico postal nacido en territorio nacional como el originado en el extranjero. Esto supone un incremento interanual del volumen postal del 1,5%. Dicha evolución revela una continuidad en la tendencia de crecimiento ralentizado, pero constante, observada en los últimos años.



EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD POSTAL



Esos más de 5.500 millones se repartieron entre diferentes líneas de productos. La línea básica, que comprende los productos tradicionales que satisfacen las necesidades elementales de comunicación de los ciudadanos, es decir, el correo ordinario y certificado, registró un incremento del 2,02%. La línea económica, orientada a atender las demandas derivadas de la promoción y venta de bienes o la difusión de la cultura, con precios inferiores y plazos de entrega más amplios, experimentó un leve retroceso del 0,4%. Por su parte, la línea urgente, que incluye servicios con menores tiempos de tratamiento y entrega, descendió un 2,1%. En general, el conjunto de servicios registrados en estas tres líneas experimentó un incremento del 3,6%.

Por productos específicos, destacó la mayor demanda de la paquetería: el paquete postal de importación se incrementó un 26,5%, mientras que el nacional aumentó un 8,7%. Igualmente, el envío postal exprés de importación tuvo un crecimiento del 16,1%.

Los dos procesos electorales celebrados en 2004 -las elecciones generales del 14 de marzo y las elecciones al Parlamento Europeo del 13 de junio- generaron un volumen adicional de correspondencia de 314 millones de envíos. Además, gracias a la implantación del sistema SERADE (Sistema de seguimiento de Envíos Registrados en Distribución y Entrega) en el 99% de las secciones de reparto, Correos gestionó de forma automatizada por primera vez todos los envíos certificados de unas elecciones generales, esto es, las solicitudes de voto por correo, la documentación electoral y los sobres conteniendo el voto por correo. Ello facilitó un mejor control de la documentación electoral, así como el cumplimiento de todos los plazos de entrega y la mejor prestación del servicio, posibilitando a miles de ciudadanos su derecho a ejercer el voto por vía postal.

Centros de tratamiento

Correos viene realizando en los últimos años un importante esfuerzo de modernización de sus sistemas de tratamiento y clasificación postal. En 2004 se instalaron y pusieron en funcionamiento nuevas configuraciones de tratamiento automático de correo normalizado en los centros de Santiago de Compostela, Zaragoza, Granada, Málaga y Palma de Mallorca. Adicionalmente se instalaron máquinas de tratamiento de correo no normalizado (*flat*) en Barcelona y Sevilla.

A finales de año estaban operativos 14 de los 17 centros de tratamiento previstos en el Plan de Automatización. Con estas actuaciones se incrementó notablemente el volumen de envíos tratados de forma automática, hasta alcanzar el 70% de la línea básica. Esto es, más de 11,5 millones de envíos fueron clasificados diariamente por ese procedimiento, lo que

redundó en menores márgenes de error y, por tanto, en mayor regularidad y mejor calidad de entrega.

En Madrid y Barcelona, zonas generadoras de la mayor parte de los volúmenes postales, se instalaron máquinas segregadoras-faciadoras-canceladoras, un equipamiento complementario con el que se realiza el pretratamiento de los envíos depositados en los buzones. También se pusieron en marcha nuevos centros de tratamiento postal de ámbito provincial en Jaén, Tarragona, Badajoz, Teruel y Lérida. Igualmente, se completó la red de Unidades de Admisión Masiva con la creación de 14 nuevas instalaciones, ubicadas en León, Santander, La Rioja, Madrid-Chamartín, Huesca, Soria, Guadalajara, Teruel, Huelva, Cádiz, Jerez de la Frontera, Ceuta, Jaén y Tarragona.



Distribución

La red de distribución de Correos es fundamental para cumplir con el objetivo social de prestar el servicio postal universal, facilitando la accesibilidad, tanto en lo referente a la entrega de la correspondencia a los destinatarios como a la admisión de envíos en los numerosos puntos de atención al público con que cuenta la Sociedad Estatal, en particular aquellos que atienden las zonas rurales.

Para reforzar dicha accesibilidad, tras la reordenación logística de los centros de tratamiento y con los planes de contenerización y de automatización a punto de finalizar, Correos abordó en 2004 diversos estudios para el dimensionamiento de este último eslabón de la cadena logística, la distribución.

Para ello, se revisaron cerca de 4.000 secciones de reparto. En el ámbito urbano, se analizaron 2.494 de ellas, dando lugar a la creación de 205 nuevas secciones de reparto ordinario y 5 de urgente, lo que favoreció a 4.700.000 habitantes. En el entorno rural se emprendió una

reorganización de los recursos existentes a fin de mejorar el servicio, ampliándose en más de 5.000 el número de kilómetros recorridos diariamente. Esta mejora benefició a 1.628.000 habitantes, ampliando el alcance del servicio postal prestado por Correos.

Otro hito importante lo constituyó la universalización del sistema de seguimiento y control de envíos registrados SERADE a todos los ámbitos de reparto, proyecto cuya implantación durante 2004 se centró particularmente en el territorio rural. Esta aplicación no sólo optimizó los procesos internos, sino que se convirtió en una herramienta para la mejora de la calidad y la seguridad de los envíos registrados (como certificados o paquetería), gama de productos que el pasado año obtuvo volúmenes de ventas especialmente favorables.

En los próximos años, las unidades de reparto seguirán siendo protagonistas de una notable modernización, cuyo resultado final será un nuevo modelo de carterías. Este proyecto es el resultado de una apuesta por la reforma del equipamiento postal y las infraestructuras, la innovación informática, la adaptación de la gestión interna, el incremento de la formación y la implantación de mejores políticas de calidad. Con ese objetivo, en 2004 se realizó un análisis previo de la situación de las unidades de reparto y se planificó el desarrollo del mencionado modelo de carterías.



Transportes

A través de las redes de transporte terrestre, aéreo y marítimo, Correos cumple un importante papel en la comunicación y la cohesión de todo el territorio nacional, particularmente en las zonas rurales más aisladas. Sus empleados recorren diariamente más de 356.000 kilómetros para prestar adecuadamente el servicio postal. Y, con todos sus medios, el operador cuenta con una capacidad total de transporte superior a los 2.844 millones de kilos/año ó 17 millones de m³/año.

Con el propósito de adaptarse a los requisitos de los Planes de Contenerización y Automatización, a lo largo de 2004 la empresa potenció la dotación de recursos a la red de transportes, especialmente a la Red Urgente Nocturna y a la Red Provincial de Barcelona.

Entre las inversiones realizadas en 2004 destacó la relativa a la renovación de la flota. Con la adquisición de 1.620 nuevos vehículos, el parque móvil de Correos cuenta actualmente con 11.421 medios de transporte de diferente tipología, desde camiones trailer a motocicletas.

Ajenos

861

Propios

10.560

VEHÍCULOS

