

# CSB

## HITOS

### SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

#### CORPORATIVOS

- Correos cierra el ejercicio con los mejores resultados económicos de su historia.
- El Accionista Único –Dirección General del Patrimonio del Estado– aprueba la ampliación del capital social, mediante la emisión y puesta en circulación de 16.027 acciones ordinarias y nominativas de 1.000 euros de valor nominal cada una, todas ellas suscritas por dicho accionista.
- Correos invierte 249,7 millones de euros, con el más alto nivel de ejecución de la última década (el 94,4% sobre el presupuesto inicial).

#### INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

- Se inicia el Proyecto INTEGRA, que incorpora plenamente las nuevas tecnologías a la gestión empresarial y al negocio, soportados en un sistema único y común de información.
- Entrada en funcionamiento de tres líneas de tratamiento automatizado para correo normalizado y cinco para envíos no normalizados, con lo que el volumen de correspondencia tratada de forma automatizada se incrementó hasta el 77%.

#### INFRAESTRUCTURAS

- Se realizan 505 actuaciones enmarcadas en el Plan de Infraestructuras, orientadas a reformar oficinas, carterías y Centros de Tratamiento Automatizado, mejorar su funcionalidad y suprimir barreras arquitectónicas.
- Se amplía la accesibilidad a los servicios mediante la creación de 120 oficinas multiservicio y la ampliación de horarios en otras 100.
- Apertura del Centro de Tratamiento Automatizado de Mérida, con lo que ya están operativos 15 de los 17 proyectados.
- Inauguración de la nueva oficina de cambio de Barcelona.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Correos refuerza su cartera comercial con el lanzamiento de nuevos productos como burofax *online*, reembolso electrónico o giro inmediato.
- La oficina multiservicio amplía su oferta de cobro de recibos de servicios básicos.
- Puesta en funcionamiento del canal Filatelia Online, dentro del portal [www.correos.es](http://www.correos.es).

## CALIDAD

- Mejoran los indicadores de calidad: el 80,3% de los envíos de línea básica y el 91,7% de los de línea urgente se entregaron en D+1.
- Se inicia la implantación del Plan General de Calidad, que integra el Plan de Calidad en el Reparto y el Plan de Accesibilidad.
- Creación de 300 nuevas secciones de distribución, 141 de ellas de reparto urgente.
- Correos alcanza una nota media de 7,07 puntos en su Índice de Satisfacción del Cliente, con un crecimiento del 4,1%, puntuación que sólo obtienen las empresas líderes de otros sectores.
- 1.798 oficinas de la red obtienen la certificación de calidad ISO 9001:2000 para el proceso de entrega de envíos ordinarios y registrados.

## RECURSOS HUMANOS

- Con los 1.700 empleados incorporados en 2005, ya son 10.000 los puestos de trabajo consolidados en los últimos dos años.
- Más de 200.000 personas presentan solicitudes a la convocatoria para constituir bolsas de empleo.
- Firma del Tercer Desarrollo del Acuerdo General del 18 de diciembre de 2002.
- Firma de un convenio con Red.es, que pone a disposición de los empleados más de 4.000 telecentros diseminados por España para realizar cursos *online* organizados por Correos.

## RECONOCIMIENTOS

- Correos vuelve a ser el servicio público mejor valorado por los ciudadanos, según el Barómetro del CIS.
- [www.correos.es](http://www.correos.es), premiada como una de las tres mejores web de España en la IX edición de los Premios de la Asociación de Usuarios de Internet.
- Correos Online, premiada como *Mejor Proyecto 2005 para el desarrollo de la Sociedad de la Información*, por la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI), y el presidente de Correos, galardonado como ejecutivo más destacado por su visión y respaldo a las nuevas tecnologías.
- Correos es distinguida como *Líder de transparencia en remesas 2005* por la organización Remesas.org.

## INTERNACIONAL

- España, elegido miembro del Comité de Gestión de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal.

## FILIALES

- Chronoexpres incrementa un 7,4% los volúmenes de envíos gestionados y mejora los resultados del ejercicio, por efecto de su Plan de Saneamiento.
- Chronoexpres extiende su cobertura territorial mediante la firma de nuevas alianzas internacionales.
- Correo Híbrido refuerza su cartera de productos, con el lanzamiento de los envíos con acuse de recibo integrado en el sobre y el servicio de digitalización, almacenamiento y custodia de documentos en imagen.
- Correos Telecom amplía la base de clientes al firmar un acuerdo con una operadora de telefonía, al que se asocian 12 contratos individuales de arrendamiento de tramos de fibra óptica.