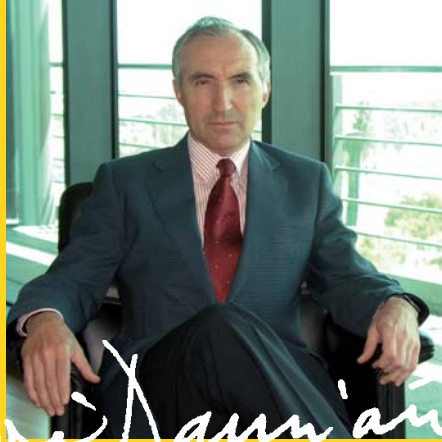


01



06

07

MENSAJE DEL PRESIDENTE

En el momento de hacer balance de un grupo empresarial cuya actividad se caracteriza por el uso intensivo de recursos humanos, lo primero es destacar su profesionalidad, capacidad y dedicación, que han sido determinantes para alcanzar en 2005 unos excelentes resultados.

Todas las acciones de Correos estuvieron orientadas el año pasado hacia un único y esencial objetivo: prestar el servicio con calidad y eficiencia. Con esa premisa se desarrollaron un conjunto de actuaciones que han mejorado la calidad de nuestros productos y servicios y han aumentado también la eficiencia y productividad.

Como resultado de dichas realizaciones -entre las que cabe destacar la apertura de 120 nuevas oficinas multiservicio y la ampliación del horario de atención al público a las tardes de otras 100- en 2005, además de mejorar los indicadores de calidad, se ha logrado dar un salto cualitativo en la accesibilidad de los ciudadanos y empresas a la red postal de Correos.

En el ámbito económico, el Grupo Correos cerró el ejercicio 2005 con unos beneficios antes de impuestos de 240 millones de euros y un incremento de los ingresos de explotación superior al 5%. Han sido los mejores resultados de su historia, en un año en el que el tráfico postal gestionado por la empresa matriz, Correos y Telégrafos, ha experimentado por primera vez un ligero descenso, trasladándose a España una tendencia iniciada en otros países en los últimos años por efecto, entre otras causas, de la sustitución tecnológica y de la mayor competencia, que en el mercado español es más intensa, no sólo por la presencia y concentración de numerosos operadores locales, sino también, por la toma de posición de los grandes correos internacionales.

Detrás de estos resultados está un fuerte compromiso inversor en innovación, en tecnología y sistemas de comunicaciones, en recursos materiales (para modernizar oficinas y centros operativos, haciéndolos más accesibles y funcionales para clientes y trabajadores), y en programas de formación continua del personal a fin de actualizar sus conocimientos técnicos y las habilidades requeridas para cada puesto de trabajo. En 2005 las inversiones de Correos ascendieron a 249,7 millones de euros, destacando el alto nivel de ejecución de las inversiones reales (94,4%), que constituye también un récord en esta empresa pública y sin duda un referente para el futuro.

En esta Memoria del Grupo Correos, figuran otros muchos datos que confirman su robustez económica y los avances en innovación y modernización de equipos, modelos de producción, automatización y/o nuevas tecnologías, como el Proyecto INTEGRA y los planes de recursos humanos.

El INTEGRA engloba el conjunto de iniciativas para implantar un mapa único de sistemas de información que permitirán a Correos disponer del más avanzado modelo de gestión global de todos sus procesos. Ya cuenta con una nueva plataforma informática central y con una nueva red de telecomunicaciones, de voz y datos, más potentes y de mayor capacidad.

A través de los planes de recursos humanos se ha reforzado la cualificación de los trabajadores en el uso creciente de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), imprescindibles para atender con calidad, agilidad y plena accesibilidad las demandas de usuarios y clientes. Somos conscientes de que las TICs por sí solas no son la solución de futuro, pero sí forman parte estratégica para consolidar la posición de liderazgo de Correos en el sector.



Con ese objetivo también están en marcha programas de comercialización que nos permiten ofrecer soluciones a medida de nuestros clientes y, a la vez, adelantarnos a sus nuevos requerimientos para que Correos siga siendo su mejor opción.

Cabe destacar la evolución de Chronoexpres, filial de Correos dedicada a la prestación de servicios de paquetería urgente, que, mediante un Plan de Saneamiento, está reconduciendo su situación e introduciendo elementos de eficiencia que permiten ver el futuro con optimismo. La ampliación de servicios de Chronoexpres y los nuevos productos que ofrecen las otras dos sociedades filiales –Correo Híbrido y Correos Telecom– consolidan al Grupo Correos en un posicionamiento de oferta integral y especializada a los clientes.

Estamos impulsando, por tanto, medidas que fomentan la calidad y la eficiencia. Es el camino seguro para que las ventajas competitivas que derivan de la capilaridad de nuestra red, de nuestra infraestructura logística, de la automatización, de la experiencia acumulada y la probada capacitación de nuestros trabajadores, y del mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, nos permitan ofrecer a ciudadanos y empresas productos y servicios con el más alto nivel tecnológico. Los buenos resultados de 2005 son, sin duda, el mejor estímulo para afrontar con optimismo estos nuevos retos.