



Foto: A. Piacenza

05

07
MEMORIA



FILIALES DEL GRUPO CORREOS

5.1. CHRONOEXPRES

Chronoexpres es la filial del Grupo Correos especializada en la prestación de servicios nacionales e internacionales de paquetería exprés, sector en el que cuenta con una sólida experiencia. Su estrategia está fundamentada en la calidad, la orientación al cliente y el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio.





La empresa atiende los requerimientos del mercado a través de una amplia cartera de productos, entre los que destacan Chrono 10, servicio urgente de documentación y paquetería con reparto antes de la 10 de la mañana del día siguiente; Chrono 14, con compromiso de entrega antes de las 2 de la tarde; y Chrono 24, que se distribuye a lo largo de la jornada siguiente.

También dispone de servicios como Multichrono, que aúna transporte urgente y valores añadidos como gestión documental u otras soluciones a medida, y de prestaciones especialmente diseñadas para satisfacer las necesidades del segmento óptico o de servicios de valija.

Servicios de Chronoexprés

Chronoexprés
Chrono 10
Chrono 14
Chrono 24
Multichrono
Valijas
Servicios al sector óptico
Prepagados
Servicios internacionales

Para atender las demandas derivadas de la globalización de la economía, Chronoexprés comercializa productos específicos, como Internacional Exprés o Internacional Estándar. También pone a disposición de sus clientes amplias redes de distribución global gracias a las alianzas que sostiene con la firma estadounidense FedEx o con la europea General Logistics System (GLS). La consolidación de dichos acuerdos y los avances en los sistemas de integración favorecen el suministro de un servicio internacional con altos niveles de calidad.

El modelo de negocio de Chronoexprés se fundamenta en una red propia de delegaciones distribuidas por todo el territorio nacional. La filial dispone de una plantilla de 1.296 profesionales y de unas infraestructuras integradas por 56 centros de operaciones, con 109.774 m² de almacenes, y 2.119 rutas de distribución y arrastres. Con estos medios llega cada día a los más de 8.100 municipios españoles.



Recursos	2007
Empleados	1.296
Centros de operaciones	56
Rutas de distribución	2.119

BALANCE DE 2007

Chronoexpres está aplicando un Plan de Saneamiento que integra seis objetivos definidos: orientación del negocio al segmento expres; potenciación de la calidad como factor diferenciador del servicio; rentabilidad empresarial; progreso permanente de la eficiencia de la red; avance en los sistemas de control interno; y obtención de sinergias con la empresa matriz, Correos. Todas las actuaciones desarrolladas el pasado ejercicio se orientaron al logro de dichos fines.

Adecuación de la red

Los planes de modernización y adaptación de las infraestructuras incluyeron la puesta en funcionamiento de nuevas delegaciones en las provincias de Málaga y Navarra, dirigidas a fortalecer los tránsitos de mercancía en zonas con alto potencial de negocio.

Al mismo tiempo se inauguró una nueva plataforma logística en Guarromán (Jaén), que posibilita reorganizar la red de transporte y reducir los tiempos de tránsito en la región sur del país, de forma similar al programa aplicado el año previo en la zona norte. Esta instalación, con más de 5.500 metros cuadrados de superficie y cerca de 30 muelles, tiene capacidad para gestionar 10 millones de envíos anuales. Cubre las operaciones con origen o destino en el sur de la Península, da servicio a todas las delegaciones de Andalucía y en un futuro se transformará en el único punto de intercambio de la red logística en esa Comunidad Autónoma.

El centro logístico de Guarromán, junto a los de Madrid, Barcelona, Vitoria, Zaragoza y Benavente, configuran la red básica de infraestructuras de Chronoexpres en España, a partir de la cuál se direccionan los envíos a todas las delegaciones de la filial.

La innovación tecnológica de la empresa es un elemento esencial para incrementar la calidad y para optimizar la eficiencia. Por ese motivo, Chronoexpres estableció el nuevo sistema de gestión de incidencias y almacén de estacionados. También extendió la implantación del *track & trace* a las valijas bancarias, avanzando en su objetivo de incorporar todos los envíos gestionados a los sistemas de información corporativos.

Respecto a los métodos de control interno orientados a reforzar la fiabilidad de los procesos, se avanzó en el desarrollo de los sistemas de vigilancia de la admisión de envíos y de automatización de la facturación de proveedores.

Mejora continua integral

Siendo el impulso de la calidad del servicio uno de los ejes de su estrategia, Chronoexpres renovó la certificación de sus procesos según la norma ISO 9001:2000, reflejando su compromiso permanente con la mejora continua desde una aproximación global.

Las actuaciones en dicho ámbito se encaminaron a garantizar el cumplimiento de las obligaciones de entrega; disminuir los tiempos de respuesta ante deficiencias del servicio; extender la capacitación y la implicación de la plantilla en la consecución de objetivos; y ampliar y perfeccionar la información suministrada al cliente.

Calidad	2006	2007	Variación 2006/2007
Chrono 10	81,7%	90,3%	8,6
Chrono 14	85,9%	90,6%	4,7
Chrono 24	85,8%	93,5%	7,7

El resultado de todas las actuaciones emprendidas fue el crecimiento generalizado de los niveles de servicio. Así, Chrono 10 alcanzó una calidad de entrega del 90,3%; Chrono 24, del 93,5%; y Chrono 14, del 90,6%, mejorando los parámetros obtenidos el año precedente en 8,6, 7,7 y 4,7 puntos, respectivamente.





La calidad de Chrono 10 aumentó en 8,6 puntos y la de Chrono 24, en 7,7 puntos.

Resultados

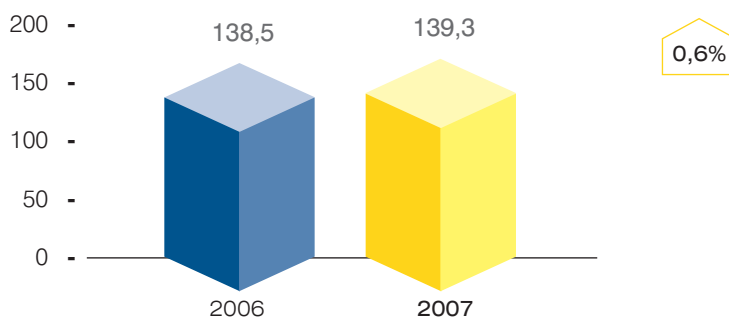
Chronoexpres gestionó el pasado año más de 27 millones de envíos, un 0,6% superior a los volúmenes del año anterior.

Envíos gestionados		
2006	2007	Variación 2006/2007
27.183	27.344	0,6%

En millones de envíos

Chronoexpres obtuvo unos ingresos de 139,3 millones de euros, frente a 138,5 millones de 2006, resultando por tanto un incremento del 0,6%.

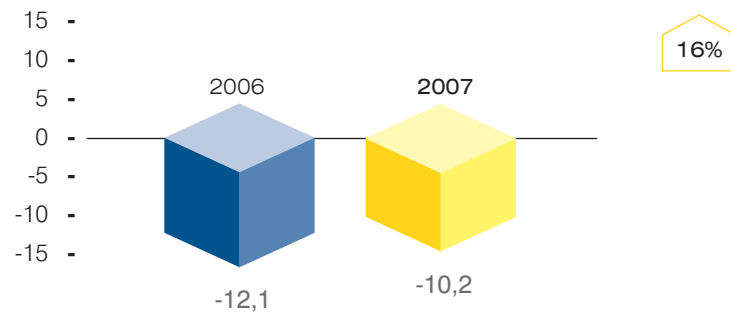
Cifra neta de negocio



En millones de euros

El resultado de explotación, de -10,2 millones de euros, representó una mejora del 16,0% respecto de los más de 12,1 millones de pérdidas de explotación de 2006.

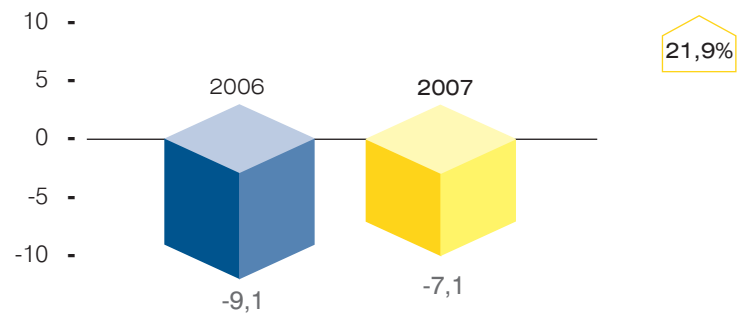
Resultados de explotación



En millones de euros

El resultado antes de impuestos, teniendo en cuenta extraordinarios y provisiones, fue de -7,1 millones de euros, reflejando una mejora del 21,9%.

Resultados antes de impuestos



En millones de euros





5.2. CORREO HÍBRIDO

Correo Híbrido es la filial especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de empresas, sean de correspondencia, de facturas, de material publicitario o de otros contenidos, que suministra a través de una oferta adaptada a las necesidades de cada cliente y avalada por la aplicación de las más novedosas tecnologías.





Su cartera de servicios engloba todas las prestaciones del ciclo de producción: gestión de información, asesoramiento y diseño, impresión de documentos, ensobrado, clasificación, hasta el depósito de los envíos postales en las instalaciones de la Sociedad Estatal, responsable final del reparto a los destinatarios en todo el territorio nacional.

También proporciona soluciones de digitalización de documentos, almacenamiento y custodia en imágenes, transacciones electrónicas seguras, seguimiento de los envíos, automatización y gestión de respuestas y devoluciones, así como propuestas de correo híbrido inverso.

Servicios de Correo Híbrido

Asesoramiento y diseño de documentos	Impresión y ensobrado	Clasificación y depósito	Fulfillment	Servicios electrónicos
Diseño de formularios	Impresión en diferentes formatos	Clasificación y agrupación por criterios postales	Recogidas en apartados postales	Digitalización
Composición de documentos	Generación de documentos dinámicos	Entrega realizada por Correos	Grabación de datos y gestión de respuestas	Lectura y grabación de datos
Conversión de formatos	Ensobrado manual y automático		Mantenimiento de bases de datos	Notificaciones electrónicas masivas
Optimización de ficheros de correspondencia	Retractilado		Tratamiento de devoluciones	Custodia digital
				Correo híbrido inverso

La filial dispone además de servicios específicos para determinados sectores de actividad, como el financiero, de seguros, de *utilities*, de marketing directo o la Administración Pública, generadores de grandes volúmenes de envíos postales.

Entre las ventajas que aporta Correo Híbrido a sus clientes destacan la disponibilidad inmediata, las 24 horas diarias, los 365 días del año; elevados niveles de calidad; personal ampliamente capacitado; alta eficiencia originada por la aplicación de las últimas tecnologías y por la centralización de los procesos; y flexibilidad de costes. Su página web, www.correohibrido.es, permite a los usuarios acceder en tiempo real a la información sobre el estado de sus envíos en cada etapa de la producción.



Para desarrollar sus funciones, la compañía dispone de 181 empleados que desempeñan su actividad en cuatro centros, con una extensión cercana a 10.000 metros cuadrados destinados a producción y almacenamiento.

Recursos	2007
Empleados	181
Centros	4

BALANCE DE 2007

Correo Híbrido completó el pasado año la primera fase del Plan de Negocio 2006-2008 dirigido a incrementar la cifra de negocio y su cuota de mercado. Como parte de ese programa invirtió 2,6 millones de euros, prioritariamente en adquirir y alquilar maquinaria y en renovar las infraestructuras. Asimismo, concluyó el acondicionamiento del nuevo centro de producción de Barcelona, que comenzará a operar en los primeros meses de 2008.

En paralelo al esfuerzo realizado por las restantes empresas del Grupo Correos para alcanzar su modernización y unificación tecnológica, Correo Híbrido inició la implantación de una nueva aplicación de gestión global que integra las áreas comercial, de almacén, de producción y de administración.

Las iniciativas orientadas a desarrollar la oferta comercial se materializaron en la incorporación de nuevos valores añadidos, como la impresión *inkjet* con tinta *glicol* para papeles satinados, la impresión de tarjetas postales plastificadas, y la grabación y serigrafiado de discos en formato CD y DVD con datos personalizados. Correo Híbrido también participó con la Sociedad Estatal en la prestación de servicios *online*, como “Correo digital” o “Tu sello”, imprimiendo y preparando los envíos.

La filial amplió su cartera de clientes tras la firma de nuevos contratos para el suministro de prestaciones como la generación y envío de certificados ensobrados con acuse de recibo, una de las opciones más demandadas.

A fin de satisfacer los nuevos requerimientos, incrementó su plantilla un 14,6%, aumentando los contratos fijos un 13%, en consonancia con el compromiso de todas las empresas del Grupo Correos para alcanzar un empleo estable.

Resultados

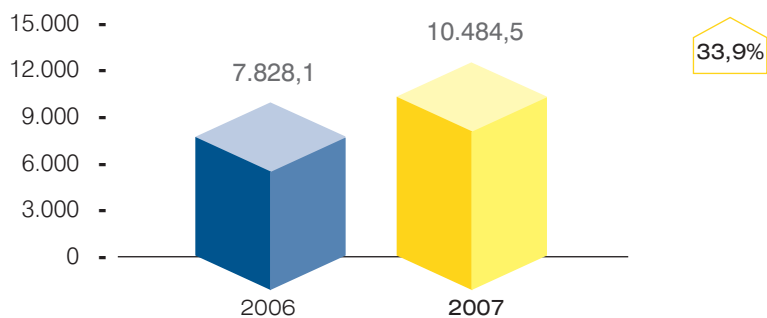
El negocio de Correo Híbrido se ha desarrollado de forma sostenida desde su creación, tendencia que se repitió en 2007. Sus principales áreas de actividad mejoraron los crecimientos registrados en 2006: el número de envíos gestionados el pasado ejercicio aumentó un 10,4%; las impresiones, un 28,4%; y las digitalizaciones, un 76,6%.

Actividad	2006	2007	Variación 2006/2007
Envíos gestionados	330,3	364,8	10,4%
Impresiones	641,7	824,2	28,4%
Digitalizaciones	5,8	10,2	76,6%

En millones

Estos datos conllevaron un importante incremento de la cifra de ventas, que alcanzó 10,5 millones de euros, un 33,9% superior a la de 2006.

Cifra neta de negocio

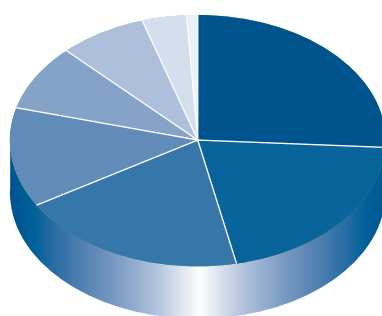


En miles de euros

Distribuidos los ingresos por actividades, las áreas de impresión, ensobrado y *outsourcing* generaron el 70% de la cifra total.



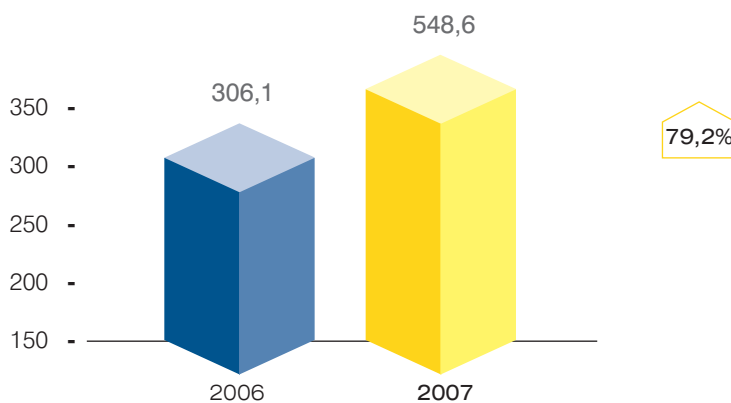
Tipología de ingresos por actividad



26%	Impresión
22%	Ensobrado
22%	Outsourcing
10%	Consumibles
8%	Digitalización
8%	Otros
3%	Tratamiento informático
1%	Recogida

El resultado antes de impuestos alcanzó 548.565 euros, con una mejora del 79,2%.

Resultado antes de impuestos



En miles de euros

5.3. CORREOS TELECOM

El objeto social de Correos Telecom consiste en la gestión de la red de telecomunicaciones de la que es titular Correos, la prestación de servicios de telecomunicación con carácter preferente a la Sociedad Estatal, la promoción de la capacidad excedentaria de la red para su comercialización a terceros y el suministro de otros servicios de telecomunicaciones relacionados con el entorno postal.





La filial Correos Telecom está estructurada en tres áreas de negocio: Servicios de Telecomunicaciones, Gestión Integral de Infraestructuras de Comunicaciones y Proyectos y Nuevos Servicios, en la que trabajan 34 empleados.

MARCO QUE REGULA LAS RELACIONES ENTRE CORREOS Y CORREOS TELECOM

- Acuerdo de mayo de 2000, que recoge las condiciones para la gestión de la red de Correos.
- Acuerdo de julio de 2007, por el que la empresa matriz adjudica a su filial el servicio de Oficina de Gestión de Proyectos para dar soporte a la Dirección de Innovación y Desarrollo.
- Acuerdo de septiembre de 2007, por el que la Sociedad Estatal arrienda los bienes y recursos de su red de telecomunicaciones a Correos Telecom y le autoriza a comercializar servicios en sus instalaciones.

Servicios de Correos Telecom

Correos Telecom

Circuitos de datos de baja y alta capacidad

Alquiler de fibra óptica

Derechos de paso sobre canalizaciones y posterías

Cesión de uso de espacio para la ubicación de estaciones de telecomunicaciones

Instalación e ingeniería de telecomunicaciones

Gestión de las redes del Grupo Correos

Elaboración de estudios técnicos para adaptar las infraestructuras a las nuevas demandas

Asesoramiento a las filiales en proyectos de telecomunicaciones

Servicios de Oficina de Gestión de Proyectos Técnicos

Gestión de costes de telecomunicaciones



BALANCE DE 2007

Las actividades principales del Área de Servicios de Telecomunicaciones se dirigieron a:

- La gestión de las redes de datos, voz y telex del Grupo Correos.
- La elaboración de estudios para adaptar las infraestructuras a las nuevas demandas, instalar centros o poner en marcha nuevos servicios.
- El asesoramiento y apoyo técnico a las filiales Chronoexpres y Correo Híbrido en proyectos de telecomunicaciones.

Gestión de la red	2007
Centros	2.976
Circuitos de datos	3.421
Circuitos de voz	4.543
Líneas telefónicas	4.283
Equipos de datos	2.714
Centralitas telefónicas	121

Las actuaciones realizadas en este ámbito el pasado año incluyeron mejoras cercanas al 100% de la disponibilidad de la red de Correos, que conecta 2.600 centros, así como un notable incremento del nivel de proactividad en la gestión de incidencias.

La filial también participó en otros proyectos técnicos del Grupo, como:

- El desarrollo de la nueva Red de Telecomunicaciones, que permitió aumentar el ancho de banda disponible, entre un 50% y un 200%, en más del 90% de los centros.
- La extensión del programa de dotación de PDAs a los centros de reparto ordinario y de la tecnología wifi.
- La ampliación de comunicaciones en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de la Sociedad Estatal, en Madrid.
- La prestación de servicios de comunicaciones con ocasión de ciertos eventos en los que participó la empresa.

- El desarrollo de la plataforma de envío de mensajes cortos a través de teléfono móvil.
- La dotación de comunicaciones a 190 nuevos centros, entre los que destaca el CTA de Las Palmas, y el traslado de otros, como las jefaturas principales de Lugo y Oviedo.

En aquellos proyectos donde la prestación del servicio implica la instalación y configuración de equipamiento de transmisión o conmutadores, la filial participó en la renovación de la red de fibra óptica de Madrid que da servicio a todos los Ministerios, emplazando equipos de última tecnología que mejoraron el ancho de banda en un 500%.

Por su parte, el Área de Gestión Integral de Infraestructuras de Telecomunicación concentra las funciones de explotación de la red y de comercialización de los servicios que presta a través de los activos que le ha arrendado Correos.

En virtud de los acuerdos celebrados el pasado año entre Correos Telecom y la Sociedad Estatal, la filial solicitó y obtuvo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones las autorizaciones necesarias para actuar como operador y/o gestor de infraestructuras.

En el ámbito de la comercialización de servicios a terceros, Correos Telecom fortaleció su presencia en el sector público a través de la firma de contratos con entidades como:

- Ministerio de Educación y Ciencia, para el suministro de circuitos de alta capacidad entre sus principales sedes de Madrid y el acceso a Internet.
- British Telecom (BT), que los emplea para dar el servicio final al Ministerio de Administraciones Públicas, cuyo fin es crear la red privada S.A.R.A, que une de forma segura todos los departamentos de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas.
- Centro de Investigaciones Sociológicas, para el suministro de circuitos de alta capacidad que conectan su sede principal de Madrid con el Complejo de La Moncloa y el acceso a Internet.



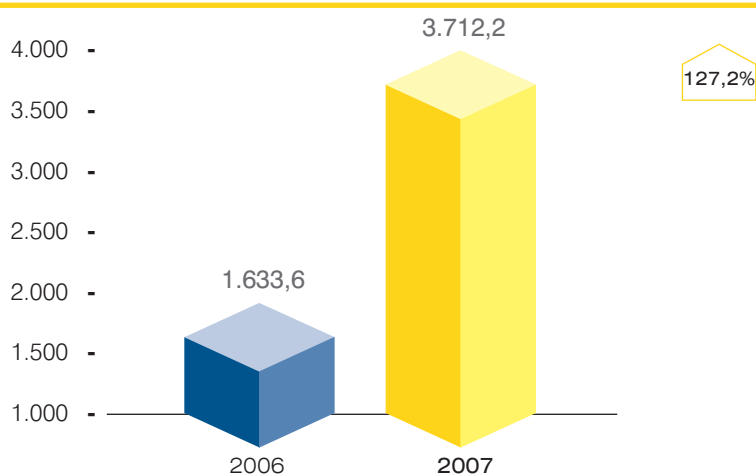
En el sector privado, Correos Telecom continuó proporcionando servicios a grandes empresas, en su mayoría pertenecientes a sectores como los de telefonía, electricidad o telecomunicaciones.

Por último, el Área de Proyectos y Nuevos Servicios trabajó en la implantación de nuevos proyectos vinculados a las oportunidades de diversificación derivadas de la aplicación de las nuevas tecnologías. Entre ellos, destacó el servicio “Domicílate”, para las comunicaciones del cambio de domicilio postal.

Resultados

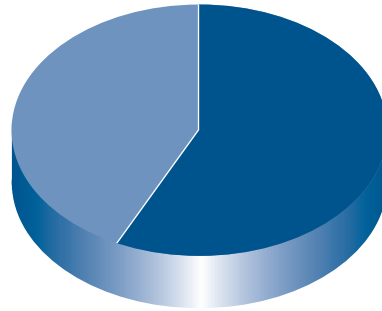
Los ingresos de Correos Telecom superaron los 3,7 millones de euros, con un incremento del 127,2%. Destacaron las ventas generadas por la gestión integral de las infraestructuras, que crecieron el 150,2%. De esta partida, el 41,7% correspondió a nuevos contratos.

Cifra neta de negocio



En miles de euros

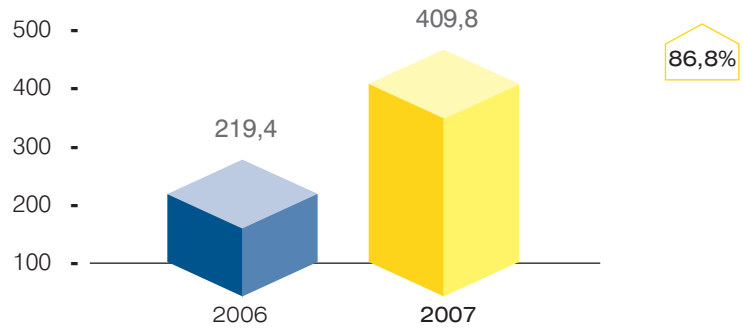
Ingresos por gestión integral de infraestructuras



- 58,3% Ingresos regulares
- 41,7% Ingresos por nueva contratación

Por último, el beneficio antes de impuestos de Correos Telecom alcanzó 409.775 euros, un 86,8% superior al de 2006.

Resultado antes de impuestos



En miles de euros



