



## CARTA DEL PRESIDENTE

Un balance objetivo de lo que ha sido para CORREOS el ejercicio 2002 ha de pasar necesariamente por el reconocimiento a todos los **trabajadores** que prestan sus servicios en esta compañía, sin cuya profesionalidad y dedicación no hubiera sido posible alcanzar los significativos hitos que se reflejan en esta memoria; a los **agentes sociales** que supieron defender sus pretensiones desde una visión integral de empresa, donde se vincula el futuro de la misma y el de los empleados; y a la eficiente gestión realizada por el **equipo directivo**

que supo liderar con éxito los ambiciosos proyectos planteados.

El marco socio-económico en el que ha desarrollado CORREOS su actividad, se ha caracterizado, además de por los condicionamientos generales que afectan a la actividad económica (ralentización de la economía, globalización, etc.), por la creciente liberalización del mercado postal y el consiguiente mayor nivel de competencia.

Ello ha provocado que gran parte de los operadores europeos se enfrente a una reducción de la producción y una disminución de resultados que les ha obligado a adoptar medidas dirigidas a recortar empleo y número de oficinas.

Este escenario de crecimiento negativo de la actividad y de mayor competencia, no ha impedido a CORREOS dotar a la red postal pública de más oficinas y amplios horarios, sentar las bases para consolidar el empleo, e incrementar los ingresos y mejorar su cuenta de resultados.

Este fortalecimiento empresarial se ha sustentando en el proceso de modernización integral en el que está inmersa la compañía, que abarca todas las áreas de su actividad: modelo organizativo, de producción y de servicios, infraestructuras y tecnología o relaciones con trabajadores y clientes.

Desde junio de 2002, la **estructura organizativa** de CORREOS se basa en el modelo divisional, con unidades de negocio específicas, cuenta de resultados propia, e integradas en una visión global de empresa y de grupo empresarial. Un modelo que ha de permitirnos caminar hacia una organización flexible y descentralizada, orientada a una prestación más eficaz y eficiente de nuestros servicios.

El nuevo **modelo de producción**, que se está implantando conforme las previsiones contenidas en el Plan de Automatización 2001-2004, nos está permitiendo optimizar nuestros procesos operativos y, consecuentemente, poder seguir **mejorando la calidad** en los plazos de entrega.

Para hacer frente a los nuevos entornos, cambios tecnológicos y mayor nivel de exigencia por parte de los clientes, el Plan Estratégico 2001-2003 proponía, junto con el fortalecimiento de las actividades postales tradicionales, la diversificación del negocio. Con ese fin, en 2002 se ha apostado por un decidido posicionamiento en el mercado de la **paquetería urgente**; se ha ampliado la oferta de productos y servicios en nuestras **oficinas**; y se ha redefinido nuestro papel en el entorno electrónico mediante la creación de la oficina virtual "**Correos on line**".



Igualmente se han realizado importantes avances **en tecnificación y modernización**, como evidencia la puesta en funcionamiento de los modernos Centros Automatizados del correo. En el año 2002, entraron en funcionamiento los centros de Oviedo, Madrid, Tenerife, Vitoria y Bilbao, lo que supone que en el ecuador del Plan de Automatización ya estén operativos 6 de los 17 Grandes Centros nodales previstos.

Para hacer posibles estos progresos ha sido necesario realizar un importante **esfuerzo inversor**, que durante el año 2002 ha alcanzado los 209 millones de euros, un 15% superior al del año 2001.

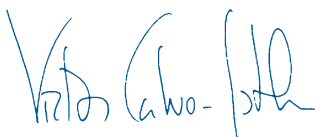
La modernización de la empresa se ha extendido también al **modelo de recursos humanos**, que se ha instrumentado con la firma, en diciembre de 2002, del Acuerdo General para la mejora del servicio público postal y la nueva regulación interna de CORREOS. Este modelo integra las necesidades de la empresa y las expectativas laborales de los trabajadores, que ven revisados y mejorados los esquemas de desarrollo profesional y sus condiciones de trabajo.

Un año más, los **clientes** se han situado como eje de la actividad de CORREOS. La organización ha fortalecido sus relaciones con ellos, principalmente a través de políticas de fidelización, así como por el desarrollo de productos y servicios adaptados a sus necesidades.

La confianza diariamente renovada de nuestros **clientes**, el esfuerzo de los más de 60.000 **profesionales** que prestan servicios en CORREOS y la capacidad de la **empresa** para ofrecer los servicios con la calidad y requerimientos que demanda el mercado, **han posibilitado la obtención**, por tercer año consecutivo, de **beneficios en la cuenta de resultados**. El resultado antes de impuestos del ejercicio 2002, ha sido de **82,7 millones de euros**, más de tres veces superior al obtenido en 2001.

Estos resultados **nos permiten** continuar con la necesaria modernización de CORREOS, al garantizar el programa inversor previsto, para afrontar los retos en un sector cada día más complejo y competitivo.

En el año 2002 se han cumplido gran parte de los proyectos del Plan Estratégico 2001-2003. Durante 2003, sin perjuicio de concluir todas aquellas acciones que queden pendientes, tenemos que hacer un nuevo esfuerzo de planificación **-Plan Estratégico 2004-2006-** para afianzar nuestra situación de liderazgo en los nuevos escenarios del mercado postal del siglo XXI.



Víctor Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín