

Las transformaciones realizadas en 2003 van en línea con una estrategia basada en la mejora de los productos y servicios, la optimización de las operaciones y la gestión de la eficiencia





HITOS



CORREOS



ESTRATEGIA EMPRESARIAL

- Correos obtiene unos resultados positivos por cuarto año consecutivo
- La Sociedad Estatal adquiere el 100% de Chronoexpres
- Nace la Dirección Comercial y de Marketing como dirección corporativa
- Se implanta el modelo de precios de transferencia
- La compañía diseña y elabora el Plan Estratégico 2004-2006



NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA MODERNIZACIÓN DE PROCESOS

- El portal Correos on line se renueva con nuevos contenidos y servicios
- Se actualiza y reestructura la web de Correos
- El sistema de seguimiento de envíos registrados SERADE se implanta en el 97% de las secciones de reparto
- La Sociedad Estatal pone en marcha tres nuevos Centros de Tratamiento Automatizado
- Se crea el Portal de Entidades Colaboradoras como canal para la optimización de las relaciones externas
- Correos ofrece el nuevo servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras



LA CALIDAD COMO META

- La empresa continúa su apuesta por las Certificaciones ISO
- El Call Center de Correos se integra en la tecnología CRM
- La mejora de los resultados del Índice de Satisfacción del Cliente ratifica el interés de Correos por la calidad



DESARROLLO DE NEGOCIO

- Se crea Correos Prisma, un producto de paquetería semiurgente diseñado para las empresas
- Crece el volumen de negocio de servicios no postales
- Se completa la integración de Servipack en Chronoexpres, consolidándose la posición de Correos en el mercado de la paquetería urgente
- La compañía abre nuevas oficinas Postal Transfer y tiendas Telecor



IMAGEN

- La Sociedad Estatal implanta la nueva imagen corporativa acorde con la modernización global de la empresa



RECURSOS HUMANOS

- Se firma el Primer Convenio Laboral de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos
- La empresa inicia un proceso de consolidación de empleo
- Se avanza en la formación on line de los empleados

