

Correos: "Estamos creando el grupo postal del futuro"



JAVIER CUESTA NUIN, PRESIDENTE DE GRUPO CORREOS

La transformación digital de la empresa pública pasa por un cambio de cultura corporativa y una reformulación de su modelo de negocio. La caída del envío de cartas no es el fin.

Correos celebra este año su **300 aniversario**. Tres siglos marcados por la innovación. Con el nacimiento del sello como medio de pago, en 1850, se creó una forma fácil y barata de comunicarse. Cinco años después se creó el Cuerpo de Telégrafos, uno de los primeros del mundo. Y en 1884 el grupo introdujo el primer servicio telefónico público de nuestro país.

FUE EL PRIMER GRUPO POSTAL DEL MUNDO EN DOTAR DE UNA PDA A CADA UNO DE SUS 27.000 CARTEROS

Correos inventó el código postal en 1981, informatizó toda su red de oficinas en 1990, y, más recientemente, ha dotado a todos y cada uno de sus 27.000 carteros de una PDA, siendo el primer grupo postal del mundo en hacerlo.

En la actualidad, esta compañía pública encara la **transformación digital** a través de muy distintos frentes, incluyendo su cultura corporativa, un replanteamiento radical de su modelo de negocio, y la modernización de sus sistemas, logística y red de oficinas. Desde marzo de 2012, al frente de esta aventura se encuentra Javier Cuesta Nuin (Cuenca, 1957). Después de cuatro años presidiendo el grupo, y a la espera de que se forme el nuevo Gobierno, toca hacer balance.



Este ingeniero de Caminos, ex director general de Jazztel, trabajó en el pasado en Correos. Fue en el periodo 2003-2004, con Víctor Calvo Sotelo como presidente del grupo. Como director de estrategia y desarrollo de negocio de Correos, Cuesta diseñó la compra de Chronoexpress e impulsó la paquetería urgente.

"En estos últimos años, Correos ha invertido mucho tiempo y recursos en diseñar el grupo postal del futuro. Esto implica un cambio en la cultura empresarial, mucha tecnología y la definición de unos objetivos estratégicos ambiciosos, para llegar a liderar la explosión de la paquetería y de las comunicaciones virtuales que aún está por llegar", resume Cuesta.

El presidente de Correos es plenamente consciente de que el de **las comunicaciones físicas (es decir, las cartas de toda la vida) "es un negocio en decadencia"**, pero confía en que **"los ingresos procedentes de la gestión de pequeños paquetes que derivan delecommerce pronto compensen, e incluso superen esa caída"**.

"EL NEGOCIO DE PAQUETERÍA PRONTO COMPENSARÁ LA CAÍDA DE LA COMUNICACIONES FÍSICAS"

"Somos un jugador de primer nivel y aspiramos a liderar el nuevo mercado de paquetería de comercio electrónico", afirma Cuesta.

Las cifras son innegables. **En la actualidad, el negocio postal genera en España unos 1.500 millones de euros al año, una cantidad similar a la que ya mueve la paquetería empresarial** (toda la paquetería, excluyendo la industrial). Y esto no ha hecho más que empezar. "En el futuro, todas las pymes españolas venderán por Internet. Aquellas que no lo hagan, en su mayoría, desaparecerán", opina.

MISIÓN: AYUDAR A LA PYME

Correos tiene entre sus objetivos dinamizar la digitalización de las pymes españolas. En este sentido ha desarrollado productos como la plataforma web [Comandia](#), para ayudar a los pequeños negocios a crear su propia tienda online y a vender sus productos a través de los principales *marketplaces* de la Red, como Amazon, eBay y Rakuten.

CORREOS HA LLEGADO A UN ACUERDO CON MICROSOFT PARA DISTRIBUIR COMANDIA CON OFFICE 365

Recientemente, Correos ha cerrado un acuerdo con Microsoft para distribuir Comandia junto con Office 365, lo que sin duda dará un nuevo impulso a esta plataforma.

En paralelo, ha diseñado unas máquinas automáticas de entrega de paquetes (unos buzones de mayor tamaño) llamados [Homepaq](#) y [Citypaq](#), que se instalan en grandes comunidades de vecinos y en espacios como estaciones de tren, gasolineras y sedes corporativas de gran tamaño. "No sólo se trata de facilitar que las pymes puedan vender, sino también que puedan entregar.

Ante la dificultad de ajustar muchas entregas a los horarios de los compradores, *Homepaq* supone una alternativa para recibir tus compras en el portal de casa, y de guardarlas de forma segura hasta que vuelvas del trabajo", explica.

ESTE AÑO LANZARÁ LA 'SUITE' DE APLICACIONES DIGITALES E CORREOS, QUE INCLUIRÁ UN BUZÓN PARA GUARDAR FACTURAS

Además de la paquetería derivada del *ecommerce*, **la otra gran apuesta de futuro para Correos son las comunicaciones virtuales.** "Cada vez se envían menos cartas, pero los grandes proveedores de telefonía, electricidad, etcétera, se siguen comunicando con sus clientes", expone Cuesta. En este sentido, Correos lanzará a lo largo de este año una *suite* de aplicaciones en la nube llamada **eCorreos**. Incluirá, entre otros servicios, un buzón online donde los usuarios podrán recibir y

almacenar sus facturas, nóminas y contratos, de forma segura. Contará también con un monedero virtual, para poder realizar compras por Internet, y con un servicio que verificará que el destinatario y el remitente de una comunicación son efectivamente quienes dicen ser. "Todas las empresas, y en especial las más pequeñas, necesitan un socio de confianza que les garantice la confidencialidad y seguridad de su actividad en la Red".

NUEVAS VÍAS DE INGRESOS

"AUNQUE SEAMOS UNA EMPRESA PÚBLICA, TODA INVERSIÓN DEBE ESTAR BIEN JUSTIFICADA"

Con todos estos desarrollos, **"Correos está sentando la base de ingresos económicos para el futuro. Aunque seamos una empresa de carácter público, toda inversión debe estar debidamente justificada"**, asegura el directivo.

"La dotación de una PDA a los carteros, por ejemplo, permite ahora generar nuevas vías de ingresos. Los carteros pueden aprovechar su ruta para comprobar el estado de cierto mobiliario urbano, a petición de un ayuntamiento".

La transformación digital de esta firma es patente también en el mundo físico. Así, 75 de sus oficinas han sido reformadas y rebautizadas como **Tu tienda Correos**. Para finales de año, habrá 300 de estas oficinas en toda España.

Por otra parte, [en Asturias ha puesto en marcha un proyecto piloto para distribuir paquetes con drones](#). "Será una realidad cuando la ley lo permita, pero creo que los drones se emplearán únicamente para determinadas zonas y tipos de paquetes. No sustituirán a los carteros; los complementarán".

"PREFIERO A QUIEN SE EQUIVOCA POR HABERLO INTENTADO, QUE A QUIEN NUNCA FALLA PORQUE NO ARRIESGA"

Para Cuesta, "toda nueva idea merece ser debidamente estudiada y evaluada, aunque no llegue a salir adelante. Prefiero a quien se equivoca por haberlo intentado, que a quien nunca falla porque nunca arriesga".

PROYECTOS MÁS DESTACADOS

Homepaq es el nombre que reciben unas cajas automáticas de entrega de paquetes, colocadas en comunidades de vecinos. Por ahora, hay unas 600 de estas máquinas instaladas, diseñadas por Correos, y para finales de 2016 se espera que la cifra llegue hasta las 3.000 o 4.000 en toda España. Además de esta modalidad, Correos ha diseñado los buzones automáticos '**Citypaq**', para sitios públicos como estaciones de tren, gasolineras o sedes de empresas. Hay unos 20 de éstos ya desplegados.

Tu tienda Correos es el nombre que reciben las nuevas oficinas de la compañía. En éstas, los formularios se rellenan en tabletas, A lo largo de 2016, se espera que se reformen 300 de las más de 2.000 oficinas que tiene Correos en la geografía nacional.

eCorreos es una de las grandes bazas de la compañía, una 'suite' de aplicaciones en la 'nube' para facilitar a empresas y a usuarios recibir y guardar su información personal y comunicaciones más sensibles, como facturas, nóminas, contratos o cualquier otro documento. eCorreos incluirá un también un monedero virtual para pagar compras online, un apartado para recibir notificaciones certificadas, un servicio para encargar servicios de 'mailing' y un espacio personal, con el que el usuario podrá identificarse. Habrá servicios gratuitos y de pago, y todos estarán disponibles antes de 2017.

Drones. Podrían protagonizar la próxima gran revolución de la paquetería, y por ello Correos ha puesto en marcha un [proyecto piloto en Asturias](#), en concreto en la localidad de Sotres, previa autorización de la Administración Pública. Estos aparatos pueden transportar paquetes de hasta 1,5 kilogramos y se guían solos mediante GPS.

Comandia es la plataforma de servicios para la digitalización de las pymes. Incluye un servicio para crear una página web (Comandia Shop) y otro para publicar un producto, de forma simultánea, en portales como Amazon, eBay y Rakuten. Asimismo, ofrece 'webinars' y un curso online de 'ecommerce' de 20 horas, gratis.

Alimentosautenticos.com es un portal online de venta de productos frescos, gestionado directamente por Correos. Por ahora operativo en seis comunidades autónomas, entrega frutas y verduras directamente del productor al usuario. En la Comunidad de Madrid, el tiempo de entrega estimado es de 24 horas. "Conecta con tu origen", reza esta página web multicanal.