



INFORME YELLOW SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ENTORNO SOCIAL

Evaluando Correos 2016 Parte I: Correos frente al espejo

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, conocida comúnmente como Correos, cumple 300 este año. Nacida en 1716 como un servicio público, es el proveedor de referencia para las comunicaciones físicas, digitales y de paquetería de España. Correos es una empresa de capital 100% público, cuyo propietario es el Estado español a través de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). El [Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada](#) evalúa el desempeño del ente público, financiado íntegramente con impuestos de todos, de acuerdo con tres aspectos fundamentales.

1. Se van a cumplir los cuatro años de plazo que se daba Correos a sí mismo con el **Plan 100-300-1500**, lanzado a finales de 2012. Luchando por modernizarse y adaptarse a los nuevos tiempos, Correos presentó en diciembre de 2012 su [Plan de Acción 100-300-1500](#); una estrategia para cambiar la compañía en 1.500 días (unos cuatro años). Dicho Plan no ha publicado ninguna actualización de su balance desde hace más de dos años hasta la memoria anual de 2015, en la que solo se expone una somera descripción cualitativa del tipo “logros: implantación de los primeros dispositivos Homepaq y Citypaq”, pero sin rastro de datos de resultados.
2. Nunca, en sus 300 años de historia, la Sociedad Estatal estuvo salpicada con tantos **expedientes abiertos por asuntos de competencia** a nivel estatal y en las instituciones europeas.
3. La oportunidad que abre el nuevo ciclo político es crucial. Terminado el *impasse político*, aunque con una estabilidad aún muy dudosa, esta legislatura de diálogo y acuerdo puede terminar por reformar Correos y adaptarlo a los tiempos. Es un momento crítico para constituir las acciones que marquen la estrategia del Operador para los próximos cuatro, seis, diez o veinte años.

Pérdidas e ineficiencias

El primer hito societario clave para enmarcar la nueva estrategia de Correos fue la de incorporar a Correos en el holding empresarial público, SEPI, dentro del plan de la Administración Central para la reestructuración del sector público y control del gasto. Los datos apuntan a que no se han cubierto los objetivos: en el periodo 2011-2015, Correos ha generado unas pérdidas acumuladas de cerca de 900 millones de euros.

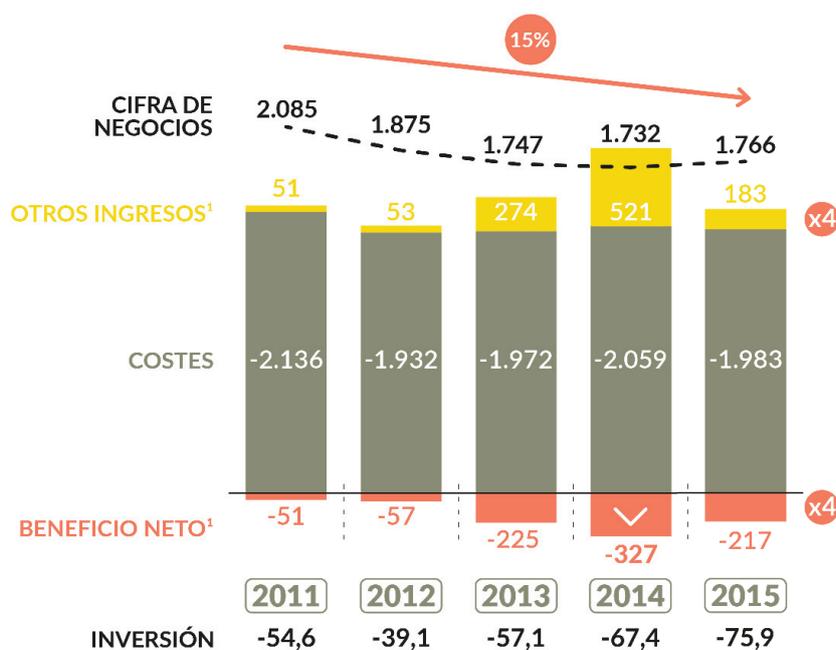


TABLA 1: BALANCE SEGÚN INFORMES ANUALES

grupo **Correos**

(CIFRAS EN M€)

FUENTE: INFORMES ANUALES CORREOS

(1) AISLANDO EL EFECTO DE OTROS INGRESOS (PRINCIPALMENTE SUBVENCIÓN SPU, AYUDA QUE CONCEDE CNMC CON CARGO A LOS PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO - 2011: 43M€; 2012: 49M€; 2013: 269M€; 2014: 518M€; 2015: 180M€)

El propio operador traslada que las compensaciones por la prestación del Servicio Postal Universal, SPU, arrojarían unos beneficios en las cuentas de explotación en este periodo de 205 millones de euros.

Los (no) avances de Correos

El Plan 100-300-1500 se presentó en el contexto del mercado donde opera Correos y ante la caída de los volúmenes del correo tradicional y el crecimiento de las comunicaciones y el comercio electrónico. Los cambios en la gestión, estrategia, organización y el plan puesto en marcha en 2012 tenían todo el sentido empresarial y, sin duda, deberían haberse acometido mucho antes. Los principios de este plan responden a los principios de gestión, rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad; y sobre estos principios se construyeron las líneas estratégicas del plan: diversificación efectiva, eficacia comercial,

optimización operativa, modelo organizativo e innovación.

El resultado real después del plan, analizado el periodo 2011-2015 es el siguiente:

- Los ingresos puros del negocio del Grupo Correos (fuera de las compensaciones por el SPU) han disminuido un 15%, considerando dos periodos electorales nacionales que pueden llegar a representar más del 10% de los ingresos anuales en los años de celebración.
- Las pérdidas acumuladas hasta el 2015 han sido de 876 millones de euros, sin tener en cuenta otros ingresos.
- Todas las sociedades del Grupo han registrado pérdidas: Correos (-848 M), Correos Express (-25,4 M), Nexea (-7,4), salvo Telecom (+7,6).



TABLA 2: BENEFICIO NETO POR SOCIEDAD¹

(CIFRAS EN M€)

FUENTE: INFORMES ANUALES CORREOS

* CORREOS EXPRESS 2013-2015, CHRONOEXPRESS 2011-2012

(1) AISLANDO EL EFECTO DE SUBVENCIÓN SPU EN CORREOS (2011: 43M€; 2012: 49M€; 2013: 269M€; 2014: 518M€; 2015: 180M€)

(2) SE PUEDEN ENCONTRAR ALGUNAS DIFERENCIAS EN LOS DATOS POR LOS AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN

- Las pérdidas operativas de Correos (fuera de las compensaciones de SPU) se han multiplicado por cuatro: -42 millones de euros en 2011, -316 millones de euros en 2014 y -214 millones de euros en el último ejercicio.
- Los envíos se han reducido un 28%, los empleados un 15% y por tanto la productividad por empleado se ha reducido en un 15%.

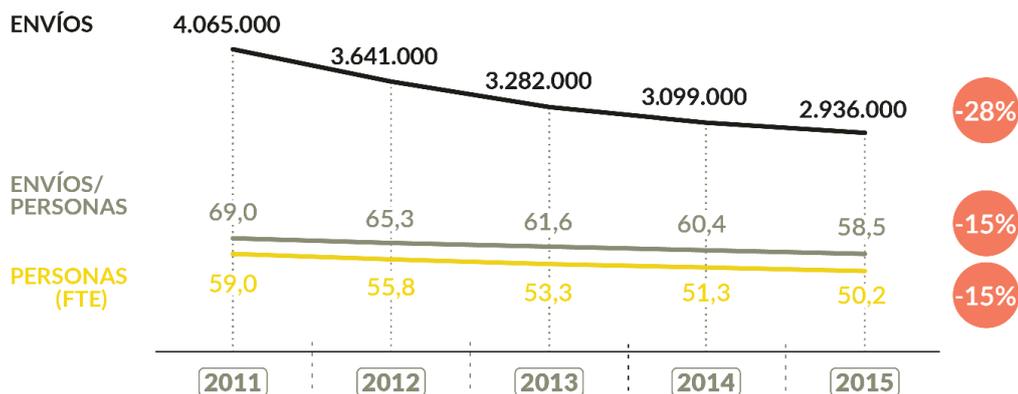


TABLA 3: ENVÍOS Y RELACIÓN CON EMPLEADOS



(CIFRAS EN MILES)

FUENTE: INFORMES ANUALES CORREOS

- Las inversiones realizadas no han tenido el retorno esperado. Un ejemplo claro han sido los Homepaq & Citipaq. Correos ha invertido 294 millones de euros en el periodo 2001-2015, para desarrollar, entre otros y según sus propias fuentes, 400 Homepaq y 24 Citipaq. Ante las preguntas de cuántos envíos tiene hoy esta red Correos no facilita ningún dato.
- La cifra de negocio por envío ha aumentado un 15%, especialmente por el crecimiento desde el año 2013 en envíos de paquetería de comercio electrónico, sufriendo una caída en 2015 frente al año anterior, previsiblemente por el impacto de los volúmenes electorales.

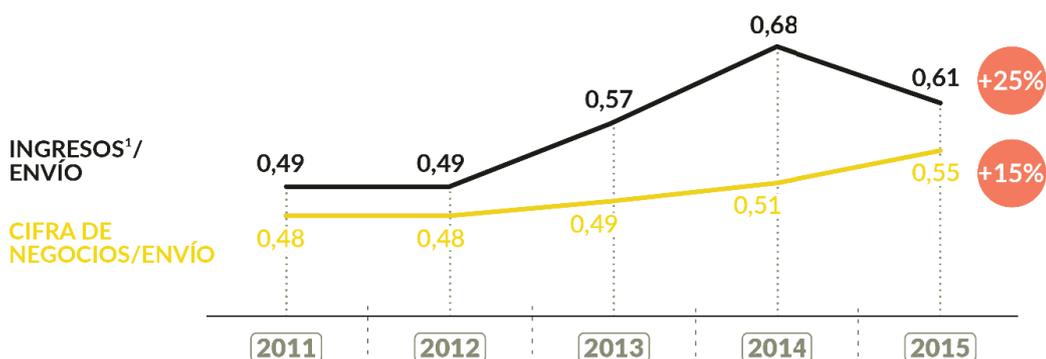


TABLA 4: NEGOCIOS POR ENVÍO



(CIFRAS EN EUROS)

FUENTE: INFORMES ANUALES CORREOS

(1) INCL. OTROS INGRESOS: PRINCIPALMENTE SUBVENCIÓN SPU, AYUDA QUE CONCEDE CNMC CON CARGO A LOS PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO - 2011: 43M€; 2012: 49M€; 2013: 269M€; 2014: 518M€; 2015: 180M€

La oportunidad del nuevo ciclo político

Tanto la Administración central como la propia Correos han emprendido un camino de huida hacia delante sin reparar en el gasto público que supone su mantenimiento. La institución necesita una reforma urgente y el nuevo ciclo político da la oportunidad de hacerlo debido a la nueva legislatura necesariamente basada en el acuerdo y en el diálogo. Correos opera en un mercado totalmente liberalizado, como es el de la paquetería, y sus opacidad para continuar beneficiándose de unas ayudas estatales que le permitan competir con ventaja frente a otros operadores parece que están llegando a su fin.

Nunca en los más de 300 años de historia de Correos se ha visto acosado por las instituciones de competencia para poner fin a la falta de transparencia sobre qué tipo de ayudas estatales le corresponden, su forma de calcularlas y su destino, especialmente en la utilización cruzada entre las diferentes empresas del Grupo y en particular con la filial de paquetería Correos Express. Las últimas investigaciones de la CNMC sobre prácticas anticompetitivas con clientes tampoco ayudan a dar credibilidad a los argumentos que ha empleado Correos públicamente para defenderse frente a las investigaciones en curso.

Algunos de los hechos:

- El pasado mes de abril de 2016 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la decisión de la Comisión Europea de incoar contra el Reino de España un procedimiento de supuestas ayudas de Estado a favor de Correos, que pone en duda las siguientes medidas:
 - » Compensación para la prestación de la Obligación de Servicio Universal (USO) por importe de 954 millones de euros percibidos entre los años 2004 y 2010, en el marco de la compensación para prestar su obligación de servicio universal. En relación con las ayudas correspondientes a los periodos iniciados desde 2011, la Comisión procederá a su evaluación tras la notificación que realicen las autoridades españolas sobre dichas ayudas una vez aprobado el nuevo Plan de prestación y se defina el método del coste evitado neto.
 - » Tres ampliaciones de capital concedidas en 2004, 2005 y 2006, por un importe total de aproximadamente 48 millones de euros.
 - » Exenciones del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) y del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) por un importe total de 752 840,50 euros
 - » Compensación para la distribución de material electoral: Correos recibe una compensación por la tramitación de material electoral postal que envían los candidatos políticos. A Correos se le ha encomendado la distribución del material electoral emitido por los partidos políticos.
- Apertura el pasado 5 de agosto de 2016 de un expediente sancionador contra Correos Express Paquetería Urgente S.A., y su matriz, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., así como contra diversas empresas del mercado español de la mensajería

y paquetería empresarial por posibles prácticas restrictivas de la competencia, consistentes en pactos bilaterales de no agresión destinados al reparto de clientes entre empresas. Dicho expediente ha sido incoado a raíz de la observación de indicios de la comisión de infracciones en las inspecciones realizadas por inspectores de la CNMC en la sede de Correos Express Paquetería Urgente S.A. los días 11 y 12 de noviembre de 2015, así como en otros registros realizados posteriormente.

Es decir, aunque las altas inversiones en publicidad hayan intentado dar otra imagen de este nuevo Correos, parece que los resultados económicos y operativos distan de los principios de rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad.

Es este el momento para reflexionar si sobre la base de las estrategias de negocio planteadas se puede actuar de cara hacia el futuro de una manera más valiente, de acuerdo con la tendencia iniciada por otros Correos europeos. La gestión debe ser transparente y justa frente a los operadores que compiten en el mismo mercado, arrojando luz sobre las ayudas estatales y la forma de calcular las subvenciones del SPU; además de una gestión más integra frente a los ciudadanos. Solo la transparencia en la gestión, unida a la excelencia operativa que caracteriza a otros operadores similares a nivel europeo, permitirá lograr un servicio de mayor calidad, más eficiente y más acorde a las expectativas de los contribuyentes. Correos debe aspirar a lo que aún no ha logrado: la gestión óptima de los recursos a su disposición.



INFORME YELLOW SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ENTORNO SOCIAL

Evaluando Correos 2016 Parte II: Situación en Europa

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, conocida comúnmente como Correos, cumple 300 este año. Nacida en 1716 como un servicio público, es el proveedor de referencia para las comunicaciones físicas, digitales y de paquetería de España. Correos es una empresa de capital 100% público, cuyo propietario es el Estado español a través de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). El [Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada](#) evalúa el desempeño del ente público, primero frente a los objetivos que se había puesto a sí misma la entidad (consultar Informe Yellow sobre Políticas Públicas y Entorno Social Evaluando Correos 2016, Parte I: Correos frente al espejo) y ahora de acuerdo a la comparativa entre los diferentes servicios públicos de Correos en Europa.

La comparación arroja las siguientes conclusiones:

- El Grupo Correos es el operador europeo menos diversificado (91% de sus ingresos provienen del negocio postal) y con una escasa evolución en los últimos años (del 92,8% en 2011 al 91% en 2015)

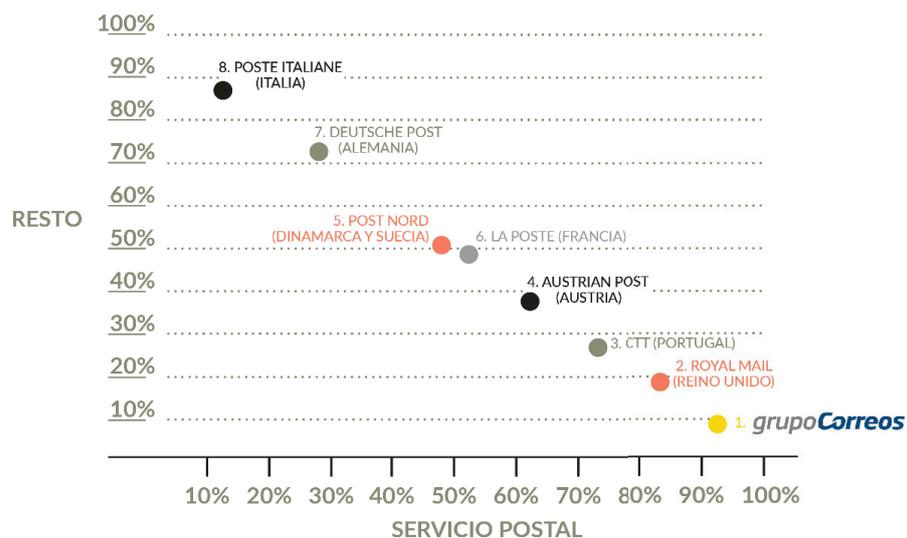


TABLA 5: DISTRIBUCIÓN POR NEGOCIO DE LOS INGRESOS 2015

FUENTE: INFORMES ANUALES 2015
* CORREOS INCLUYE PAQUETERÍA URGENTE Y OTROS. POSTAL INCLUYE : (1) SERVICIOS POSTALES, TELEGRÁFICOS Y PAQUETERÍA; (2) TOTAL ROYAL MAIL (OTROS GLS); (3) CARTAS (EXPRÉS: EXPRÉS Y PAQUETES); (4) CARTAS (EXPRÉS: PAQUETES Y LOGÍSTICA); (5) CARTAS Y PAQUETES; (6) CARTAS Y PAQUETES (EXPRÉS: GEOPOST); (7) POSTAL+PAQUETES E-COMMERCE; (8) POSTAL+PAQUETES

- Aunque en los últimos años, ha aumentado significativamente sus volúmenes de envíos en este entorno, el grupo Correos es el operador europeo con menos ingresos provenientes de paquetería, el mercado natural de diversificación y de mayor crecimiento en Europa por el crecimiento del comercio electrónico. La división de paquetería, Correos Express tan solo ha incrementado sus ingresos en un 10,8% en el periodo 2011-2015, mientras que el mercado se ha duplicado (véase un crecimiento del 130% en el mismo periodo).
- De los principales operadores postales analizados, todos se encuentran en las primeras posiciones del ranking del mercado B2C (*business to client*) europeo, salvo Correos en España y CTT en Portugal que se encuentran por debajo de la posición decimoquinta.
- Correos, conjuntamente con Poste Italiane, son los dos Correos europeos que no han acometido ningún proceso de internacionalización como medida de diversificación y crecimiento de sus ingresos (hasta el correo portugués ha realizado operaciones de este tipo en sus flujos con España).

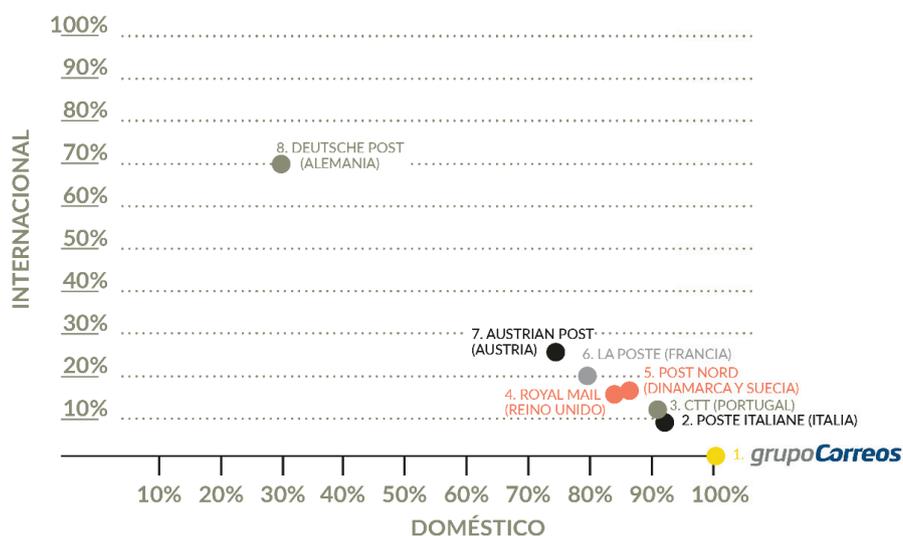
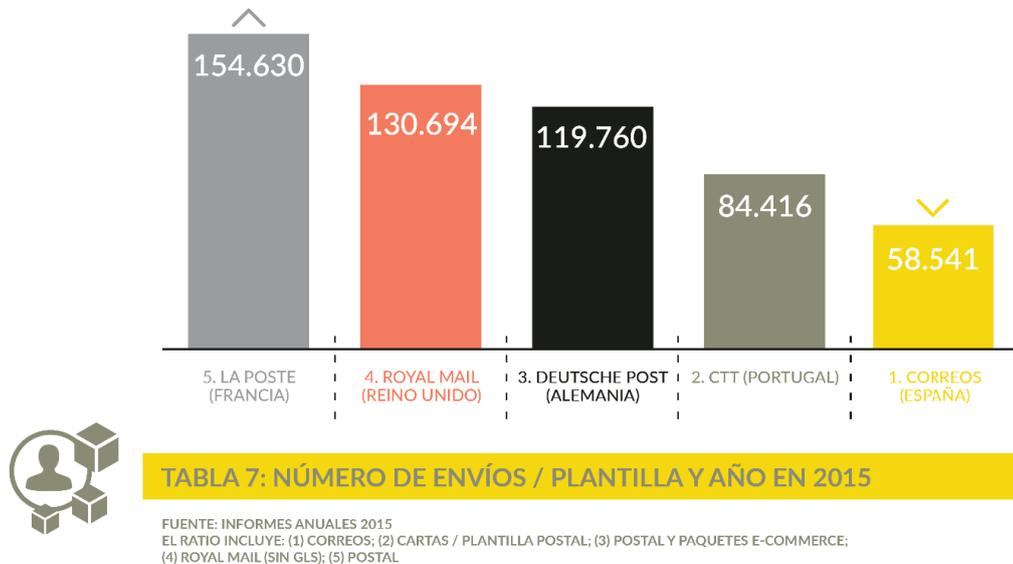


TABLA 6: DISTRIBUCIÓN POR ORIGEN DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS INGRESOS 2015

FUENTE: INFORMES ANUALES 2015
OTROS PAÍSES: CCT PORTUGAL - TORULINE (ESPAÑA) ESTIMADO

- La productividad de Correos es la más baja después de la de Italia y casi la mitad frente a los principales operadores postales europeos, presentando una escasa evolución en estos últimos años. En el periodo 2011-2015, se ha disminuido un 15% la productividad de envíos/empleados.



- Los datos de calidad de servicio no han mejorado significativamente a pesar de las fuertes inversiones y la caída de volúmenes. El último informe publicado por la CNMC señalaba lo siguiente:
 - » en 2015, los plazos de entrega de carta ordinaria y del paquete azul sufrieron un empeoramiento: el 92,97% de las cartas se entregaron en tres días o menos, cuando la Ley Postal fija un objetivo del 93%; la correspondencia ordinaria, por su parte, llegó a su destino en un máximo de cinco días en el 97,95% de las veces, ante el 99% que marca la ley.
 - » Fruto de estas demoras, la sociedad postal pública elevó también el número de reclamaciones recibidas, hasta 97.188 (26% más), en relación con los servicios que presta para garantizar el servicio. El organismo recordaba las “consecuencias económicas y sanciones” que conllevan los incumplimientos.
 - » Correos, por otra parte, también empeoró el envío de paquetes (menos de 20 kilos): entregó el 77,42% de los bultos en tres días, ante el porcentaje del 80,09 del año anterior.
- Correos presenta la estructura de costes más rígida de todos los operadores europeos con más del 90% de costes de personal, habiendo evolucionado escasamente en estos últimos cuatro años (recordemos que en 2011 era de un 95%)

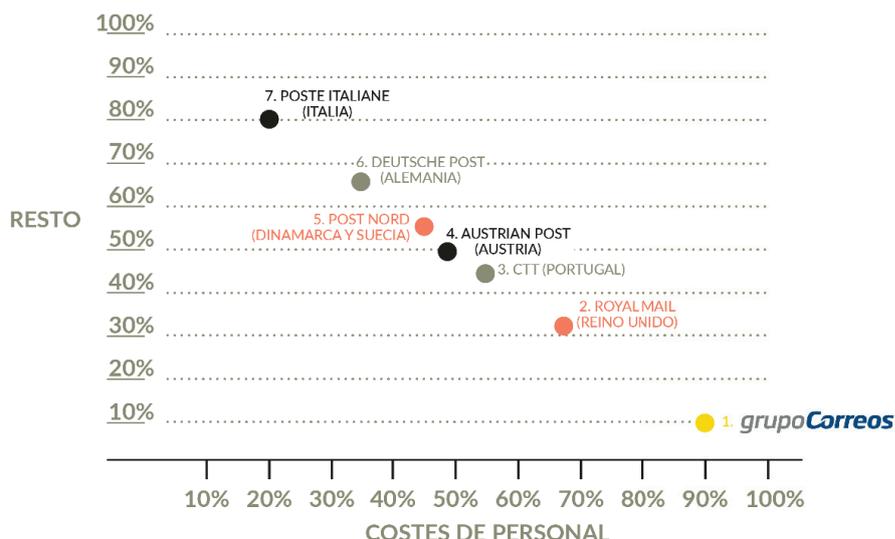


TABLA 8: DISTRIBUCIÓN POR NATURALEZA DE LOS COSTES 2015

FUENTE: INFORMES ANUALES 2015
INCLUYE: (1) CORREOS; (2) TOTAL ROYAL MAIL, AMORT. NO IDENTIFICADA; (3) TOTAL; (4) POSTAL;
(5) TOTAL; (6) TOTAL; (7) TOTAL

- El Grupo Correos presenta los peores datos de rentabilidad frente a los principales operadores europeos y sin ningún tipo de mejoría en los últimos años

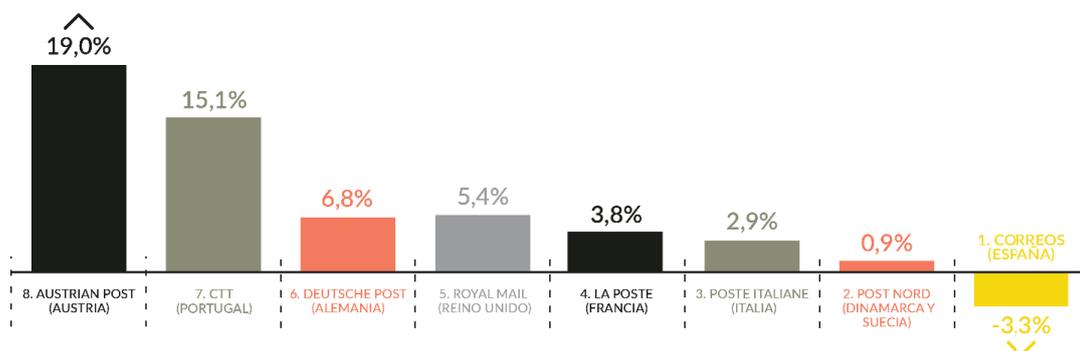


TABLA 9: EBIT / CIFRA DE NEGOCIOS EN 2015

FUENTE: INFORMES ANUALES 2015
EL RATIO INCLUYE: (1) GRUPO CORREOS; (2) TOTAL; (3) TOTAL; (4) GRUPO LA POSTE; (5) TOTAL ROYAL MAIL;
(6) POSTAL+E-COMMERCE; (7) TOTAL; (8) POSTAL

El balance es, por tanto, inequívocamente insatisfactorio. Correos necesita mirar fuera de nuestras fronteras para entender el entorno donde operan sus iguales en el resto del continente, nuestro ámbito natural de comparación y desarrollo. El resto de Europa ya está unos pasos por delante mientras que el caso español resulta especialmente complicado.

El Plan 100-300-1500, evaluado en la primera parte de este Informe Yellow sobre Políticas Públicas y Entorno Social Evaluando Correos 2016, tiene todavía unos meses de plazo hasta completarse los 1.500 días que la propia entidad se dio a sí misma. Sin embargo, si no ha dado resultado en estos cuatro años, será complicado pensar en una situación diferente en pocos meses.

El recorte pendiente

El problema del Estado va mucho más allá de Correos y también viene de Bruselas. Las empresas con participación pública agrupadas en la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) suelen ser objeto de críticas por parte del resto del sector en mayor o menor medida. En los casos de capital 100% estatal, como Correos, se trata, finalmente, de un sistema de subvención a cargo de los Presupuestos Generales del Estado y financiado, por tanto, por los impuestos de todos los ciudadanos. El objeto, es evidente, es proporcionar un servicio público; pero su funcionamiento debe ser escrutado.

El Estado tiene el compromiso de terminar el año con un déficit del 4,6% del PIB. Bruselas, que se ha mostrado escéptica, quiere garantías y el Gobierno necesita recortar todavía 5.500 millones de euros. Luis de Guindos ha presentado ya medidas adicionales al Presupuesto prorrogado como mantener el impuesto sobre el Patrimonio, subir el IBI o los pagos fraccionados de sociedades. Aunque el crecimiento sea mayor de lo previsto, y por tanto el recorte sea menor, el Gobierno tendrá que elegir entre elevar los impuestos o hacer más recortes. Cualquiera de las dos alternativas será impopular, pero la alternativa es peor: las ayudas europeas podrían congelarse y el Estado enfrentaría una elevada multa, además del perjuicio en términos de imagen con el resto de socios europeos.

El ajuste pendiente de 5.500 millones de euros es uno de los grandes retos a los que se enfrenta el Estado en el corto plazo. El Gobierno, en situación precaria e inestable, sin mayoría, tendrá que tener en cuenta si este sistema de ayudas público descrito en el caso de Correos merece la pena.