





Nuestra empresa es única. Nuestro servicio se basa en la cercanía, en la intimidad que logramos y transmitimos a quienes confían en nosotros: **nuestros clientes.**

Por eso nuestra identidad, lo que nos hace únicos, lo que nos inspira son las personas. Por ello nos movemos para conectar a hombres y mujeres, familias, equipos de trabajo, a pueblos, ciudades y continentes, siempre.

HUAN XSI CHENG
SHANGAI
LUNES 22.00 HRS.

GINO CASSALIGI
ROMA
MARTES 08.30 HRS.

JOHN PETERSEN
LONDRES
LUNES 08.30 HRS.

SRA. MARTITA
CUCAO
MARTES 10.30 HRS.

CUMPLEAÑOS DE CARLITOS
ANTOFAGASTA
MARTES 09.30 HRS.

MERMELADAS DOÑA JUANITA
PYME / CUARTA REGIÓN
MARTES 17.00 HRS.

UNIVERSIDAD AUSTRAL
FACULTAD DE BIOLOGÍA MARINA
MIÉRCOLES 08.00 HRS.

PATRICK MCLEARY
NEW YORK
VIERNES 10.00 HRS.

**NUESTRO COMPROMISO ESTA
EN HACER QUE LAS COSAS
PASEN EN EL MOMENTO Y EN
EL LUGAR PRECISO.**

ÍNDICE



CARTA DEL PRESIDENTE

07



CARTA DEL GERENTE GENERAL

09



QUIÉNES SOMOS

13

Nuestra Misión | Identificación de la Empresa | Marco Legal de la Empresa |
Cómo nos Organizamos | El Directorio | Gobiernos Corporativos | Historia



FOCO ESTRATÉGICO Y EL ESCENARIO COMPETITIVO

23



GESTIÓN COMERCIAL

27

La Industria Postal en Chile | Nuestro Negocio | Estrategia Comercial |
Por un Cliente Satisfecho | Líneas de Servicios | Ingresos por Línea de Negocio |
Nuestros Principales Clientes



OPERACIÓN Y LOGÍSTICA

41

Infraestructura y Recursos | Cadena Operativa | Nueva Planta CEP |
Renovación Parcial de la Flota | Código Postal



CORREOSCHILE UNA EMPRESA DE PERSONAS

49

Datos del Personal | Remuneraciones | Planes de Incentivos |
Indemnizaciones | Capacitación | Clima y Compromiso Organizacional |
Bienestar | Relaciones Laborales | Gestión del Desempeño | Supervisión al
Cartero | Nuestras Mejores Cartas



GESTIÓN CORPORATIVA

61

Hechos Relevantes Durante el 2009 | Las Marcas y Patentes de CorreosChile |
Análisis Financiero: Resumen Resultados 2009 | Propiedades | Seguros |
Proveedores | Los Factores de Riesgo | Inversiones Financieras | Principales
Proyectos de Inversión | Áreas de Inversión | Los Principales Proyectos
Realizados | Red Óptima Plantas Regionales | Plan de Inversiones en Centros de
Carteros | Planta CEP Región Metropolitana



HITOS RELEVANTES GESTIÓN 2009

77

Nuevo Servicio Courier | Alianzas Nacionales: Servipag y Servipag Express |
Alianzas Internacionales | Sucursales: Informatización y Aseguramiento del
Modelo | Participación En Chilecalidad | Responsabilidad Social Empresarial



ESTADOS FINANCIEROS Y ANÁLISIS RAZONADO

85

Informe de los Auditores Independientes | Balance General al 31 de Diciembre
de 2009 y 2008 | Estado de Resultados | Estado de Flujo Efectivo al 31 de
Diciembre de 2009 y 2008 | Notas a los Estados Financieros al 31 de Diciembre
de 2009 y 2008 | Análisis Razonado al 31 de Diciembre de 2009 y 2008



CARTA DEL PRESIDENTE

EN LOS ÚLTIMOS AÑOS SENTAMOS LAS BASES DE UNA EMPRESA CON VISIÓN DE FUTURO, INSERTA EN LA LIBRE COMPETENCIA, TRANSPARENTE, MODERNA, DE NIVEL Y ALCANCE INTERNACIONAL SOBRE LA BASE DE UNA GESTIÓN QUE LOGRÓ EN 4 AÑOS AUMENTAR SU PATRIMONIO EN UN 41% Y DISMINUIR SU DEUDA EN UN 33%.

Durante 2009, CorreosChile fue capaz de mantener y afianzar su crecimiento a nivel nacional en el mercado Courier, Expreso y Paquetería (CEP) y asegurar los proyectos de inversión y de transformación de la empresa. Con la puesta en marcha de la nueva planta CEP en Renca, la compañía entró con fuerza en el mercado de la paquetería. La planta, que demandó una inversión de US\$ 20 millones es una de las más modernas de Sudamérica, cuenta con tecnología e infraestructura de vanguardia y sistemas automatizados que permitirán aumentar la participación de la empresa en todos los segmentos del negocio postal.

Con la nueva planta sumada a nuestro Servicio Courier, 100 por ciento chileno y 100 por ciento de CorreosChile, que comenzó a operar el 1 de enero de 2009, hemos logrado mantener la calidad en la entrega, aumentando los niveles de respuesta de este servicio de atención al cliente y hemos experimentado un aumento sustantivo en el nivel de ventas courier en relación al de la antigua alianza Correos-TNT. Nuestras expectativas son aumentar nuestra base de clientes y su facturación promedio, junto con desarrollar y ampliar la línea de los productos de la cartera CEP.

Este Directorio se ha preocupado permanentemente de promover las mejores prácticas de Gobiernos Corporativos que nos han permitido regular el funcionamiento e interrelación de los tres poderes de la empresa: su Directorio, la Administración y el Estado que en nuestro caso corresponde a la propiedad de la empresa que es de todos los chilenos.

El Gobierno Corporativo de CorreosChile se ha focalizado en tener cabal conocimiento sobre como los ejecutivos gestionan los recursos y dan cumplimiento a los planes de la empresa, sobre la transparencia de sus operaciones y sobre su relación con clientes, proveedores y con su principal recurso, los trabajadores.

Para alcanzar altos estándares en la gestión, la Dirección de Correos se sometió al diagnóstico realizado por la consultora Pricewaterhouse Coopers, quien posee amplio conocimiento y experiencia sobre las mejores prácticas de Gobiernos Corporativos a nivel mundial. El informe concluyó que la mayoría de estas prácticas se cumplen en CorreosChile, por lo que estamos orgullosos de contar con un estándar reconocido a nivel mundial.

Durante 2009, Correos lanzó “Nuestro Sello, Guía de Valores Corporativos”. Este documento permite alinear y reforzar el campo ético en el cual se desenvuelve la empresa y su relación con clientes, proveedores y trabajadores, marcando un precedente para trabajar con decisión por lo que queremos ser: una empresa basada en el Compromiso, la Excelencia, la Transparencia, la Colaboración y el Respeto. “Nuestro sello” representa el orgullo de integrar la familia de CorreosChile y el firme compromiso de una empresa al servicio del país y de su gente.

En los últimos años sentamos las bases de una empresa con visión de futuro, inserta en la libre competencia, transparente, moderna, de nivel y alcance internacional sobre la base de una gestión que logró en 4 años aumentar su patrimonio en un 41% y disminuir su deuda en un 31%.

CorreosChile se proyecta hacia el futuro. En 2009 fue capaz de mantener una efectiva solidez financiera, logró materializar con éxito sus inversiones más importantes y obtuvo utilidades superiores a las presupuestadas probando ser una empresa país.

Quiero expresar nuestro especial reconocimiento a los carteros que recorren los más recónditos rincones del país; a los cajeros, operadores postales, personal administrativo, profesionales y ejecutivos, por su talento y compromiso.

En nombre del Directorio de CorreosChile, agradezco a los clientes, que constituyen nuestra razón de existir, su confianza y lealtad. A los proveedores, su colaboración. En las siguientes páginas, Patricio Tapia Santibáñez, Gerente General de CorreosChile, entrega la memoria con los estados financieros de la gestión 2009, debidamente auditados.


Sergio Henríquez Díaz
Presidente Directorio
CorreosChile





CARTA DEL GERENTE GENERAL

En un año marcado por la crisis financiera internacional que impactó el mercado postal, CorreosChile finalizó con un balance positivo. Logramos consolidar importantes proyectos de inversión como la nueva planta de Courier Expreso y Paquetería y Nazca, programa de transformación organizacional mediante el cual queremos lograr una plataforma de gestión moderna y de clase mundial para nuestros clientes.

Para ello fue fundamental la implementación de un plan de ahorro enfocado en efficientar los gastos, reducir costos, como también un plan dirigido a asegurar las ventas y el crecimiento. Ambos son esfuerzos que la empresa deberá mantener durante 2010 con disciplina y compromiso.

También 2009 ha sido un año de aprendizaje, porque hasta antes de la crisis la incertidumbre no formaba parte de nuestro entorno como empresa. Y aprender a navegar en medio de ella, es una gran experiencia. Aprendimos a enfrentar las caídas en los ingresos y a ser más productivos. En definitiva, a ser capaces de ser más con menos. Estos son desafíos presentes y también futuros, con los que tendremos que habituarnos a convivir por los próximos años, en donde tanto la disciplina como la innovación serán factores claves de competitividad y liderazgo.

Quando decidimos jugarlos con proyectos tan ambiciosos como el fortalecimiento del negocio CEP, con el lanzamiento del nuevo Servicio Courier, 100% de CorreosChile, la construcción de la nueva planta y la implementación de nuestro programa de transformación organizacional Nazca, lo hicimos por la confianza que tenemos en las personas que trabajan en Correos, en su experiencia y compromiso.

LOGRAMOS CONSOLIDAR IMPORTANTES PROYECTOS DE INVERSIÓN COMO LA NUEVA PLANTA DE COURIER EXPRESO Y PAQUETERÍA Y NAZCA, PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL MEDIANTE EL CUAL QUEREMOS LOGRAR UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN MODERNA Y DE CLASE MUNDIAL PARA NUESTROS CLIENTES.

Porque Nazca, más que un proyecto tecnológico, es un ambicioso proyecto de cambio. Apunta a un proyecto de transformación hacia prácticas de excelencia a través de la implantación de una nueva plataforma de gestión SAP, que reemplazará, entre otras cosas, el sistema ERP Oracle utilizado hasta hoy. Este cambio refleja nuestro compromiso de ser más para nuestros clientes y el país.

Todas estas iniciativas están directamente relacionadas con lo que mueve a Correos y su capital más importante: las personas. Durante el año 2009 lo que dio resiliencia a la compañía fue la voluntad y disciplina de hombres y mujeres de hacer las cosas bien, asegurar la calidad de servicio, bajar los costos, ser un canal confiable y mantener nuestro foco en la estrategia de intimidad con el cliente, demostrando que estamos con nuestros clientes, con sus necesidades y desafíos, en el buen y en el mal tiempo.

Han sido las personas, entonces, las que día a día han hecho realidad la estrategia de la empresa. Mi más profundo reconocimiento a todos nuestros colaboradores que entregaron lo mejor de si durante 2009, como un solo equipo.

El año 2009 también estuvo marcado por un fuerte énfasis en potenciar nuestros valores en el hacer, en cómo lideramos positivamente desde cada uno de nuestros ámbitos de acción, en adquirir las mejores prácticas, en cómo alineamos nuestras tareas y prioridades con nuestro foco estratégico, siempre. Este es el gran desafío para el 2010. Porque lo que hará la diferencia, más allá de la coyuntura, será sostener una visión común: nuestra estrategia, viviéndola a través de nuestros valores.



Patricio Tapia Santibañ

Patricio Tapia Santibáñez
Gerente General
CorreosChile



NOS MOVEMOS PARA CONECTARTE **SIEMPRE.**