





**PORQUE ASPIRAMOS A SER  
SIEMPRE MÁS, ESTAMOS  
CONSTRUYENDO UN CORREO DE  
CLASE MUNDIAL PARA MOVER A  
CHILE EN SU DESARROLLO.**

ES MI  
SELLO DE CONFIANZA.







## ALIANZAS NACIONALES: SERVIPAG Y SERVIPAG EXPRESS



CorreosChile y la Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Limitada (Servipag) suscribieron, durante el año 2009, un acuerdo estratégico que permitió potenciar las líneas de negocio de cada compañía. Lo anterior se ha materializado a través de:

**Arriendo de espacio para Módulos Servipag:** Durante los meses de Agosto y Noviembre del año 2009 se instalaron 2 módulos de Servipag con todos los servicios asociados a éste. Dichos módulos están ubicados en: Sucursal Plaza de Armas, Catedral 989, Santiago y Sucursal Talcahuano, Sargento Aldea 260, Talcahuano.

La habilitación de los 2 módulos, complementa el posicionamiento de las sucursales de CorreosChile como centros integrales de servicio, lo que implica que durante el año 2010 se extenderá la instalación de éstos a otras Sucursales.

**Giro Receptor a Servipag Express:** El 20 de Noviembre del año 2009, se dio luz verde a la implementación del servicio que permite a nuestros usuarios, a través del giro receptor, contar con Servipag Express, en todas las cajas de las Sucursales de la Región Metropolitana, lo que se realiza a través de un sistema de comunicación en línea.

La implementación de este servicio en sucursales terminó los últimos días de diciembre de 2009, habilitando las zonas norte, centro, sur y austral, obteniendo una cobertura de 134 sucursales habilitadas a nivel nacional. Para el año 2010 se espera aumentar la cobertura en conjunto con el plan de informatización de sucursales.

### Beneficios

Los beneficios de este acuerdo estratégico se resumen en:

- Servicios importantes para la comunidad, ya que el proyecto genera puntos de atención con una más amplia gama de prestaciones que van en directo beneficio de nuestros clientes.
- Potenciación de la venta de giros receptores en las sucursales informatizadas de CorreosChile, lo que implica una mejor explotación de las estructuras de costos fijos asociados a giros.
- Aumento en ingresos con bajo volumen de gastos incrementales asociados.
- Generación de un negocio con gran volumen de transacciones para las sucursales de CorreosChile.
- Mejorar la oferta de valor para nuestros clientes, lo que implica posicionar nuestras sucursales como centros de atención multiservicio.



## ALIANZAS INTERNACIONALES

CorreosChile ha generado una política de decidida integración internacional con el objetivo de incrementar los tráficó de entrada al territorio nacional y potenciar la conectividad de los chilenos con el mundo.

Esto plantea la necesidad de articular redes operativas y comerciales a nivel internacional que permitan insertar a nuestro Correo en el mundo. De esta manera, se implementan alianzas con los operadores mundiales más importantes por segmento, entre las que destacan:

Hemos articulado  
redes operativas  
y comerciales  
a nivel  
internacional con  
los correos más  
importantes.

Alianza con USPS, Correo de Estados Unidos, que otorga precios preferentes para el producto expreso Express Mail Service (EMS), en función del cumplimiento de la calidad acordada.

Programa Piloto de Giros Internacionales de dinero con España y Uruguay, lanzado en Agosto de 2008 y con resultados que ya superan los acuerdos previos con operadores privados.

Acuerdos preferentes de precios con La Poste (Correo Francés), Deutsche Post (Correo Alemán) y Correos España, 2009.

Convenio de Cooperación Técnica con Bolivia, de Agosto de 2009 en la que ya se realizó la primera visita técnica de evaluación. Esto permitirá convertir a nuestro país en la puerta de entrada del correo mundial a Bolivia.

Acuerdos de tránsito aéreo preferente hacia Bolivia y Paraguay con Francia, España, Italia, Estados Unidos.

Estos últimos convenios buscan establecer una red de transporte terrestre y aéreo en el cono sur de América, posicionando a Chile como hub de distribución. Sus pasos siguientes son la incorporación de destinos como Paraguay y Uruguay desde los más diversos orígenes, especialmente Asia Pacífico.



## SUCURSALES: INFORMATIZACIÓN Y ASEGURAMIENTO DEL MODELO

CorreosChile ha avanzado decididamente en su estrategia de transformar sus sucursales en Centros Integrales de Servicios, asociándose con Servipag y Servipag Express, a través del servicio de Giro Receptor.

Se continuó trabajando en la estandarización de la nueva imagen corporativa en las sucursales iniciada el año anterior, optimizando la experiencia de servicio de nuestros clientes, además de proyectar los atributos de “cercanía, modernidad y tecnología” y de fortalecer la diferenciación de marca.

El aseguramiento del modelo de negocios a nivel nacional ha hecho posible mejorar la calidad ante nuestros clientes, mejorando los tiempos de atención y la cobertura de servicios, sin perder de vista nuestro rol social en la comunidad.

Se ha avanzado en la construcción de una base de conocimiento acerca de las necesidades de los clientes en zonas rurales, con la finalidad de conectar a la población de estas con Chile y el mundo, a través de nuestros servicios. En esta misma línea, fueron informatizadas 53 sucursales, llegando al 80% de cobertura del canal de venta Retail.



## PARTICIPACIÓN EN CHILECALIDAD

### Implementación Modelo de Excelencia Organizacional

Esta iniciativa tiene por finalidad instalar en CorreosChile la cultura de la efectividad y la excelencia, basada en el Modelo de Excelencia promovido por Chile Calidad, que clasifica las practicas de gestion de la organización en ocho criterios evaluados a través del modelo de excelencia chileno.

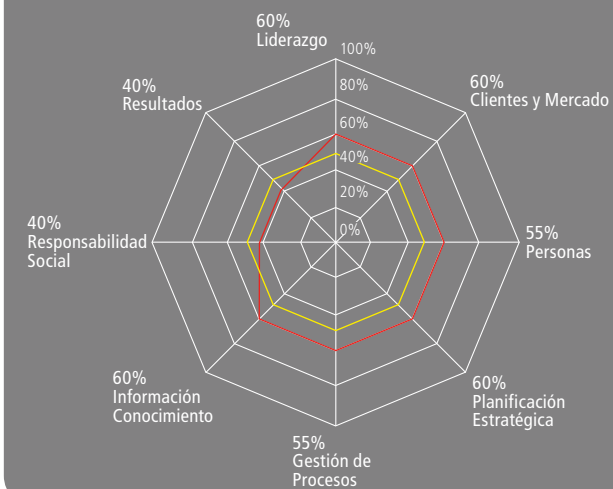
CorreosChile comienza la implementación de este modelo en la compañía el año 2005 con una autoevaluación que permite elaborar un plan de trabajo para las áreas de mejora identificadas. Desde ese año y hasta el 2009 se ha trabajado en consolidar los avances que se han obtenido año a año y disminuir las brechas de aquellos criterios que aún presentan oportunidades de mejoramiento.

El año 2008 nuestra empresa postula formalmente, por primera vez al Premio Nacional a la Calidad quedando ubicada en el rango de puntaje de 400 a 450 puntos.

El año 2009 se vuelve a postular al Premio antes citado obteniendo un rango de puntaje de 450 a 500 puntos, lo que representa según lo informado por Chile Calidad en su Informe de retroalimentación que: “En general, los procedimientos utilizados en los distintos criterios de procesos son aplicados de manera sistemática a nivel global, mostrando para algunos de ellos, etapas de evaluación y mejora, teniendo como desafío implementar mediciones de efectividad global”

En el siguiente gráfico se presenta el resultado por criterio para el año 2009, en color amarillo se muestra el 50% que representa el punto de inflexión en términos de calidad de gestión. Sobre este puntaje encontramos a organizaciones en camino a la excelencia para convertirse en empresas de clase mundial. En color rojo se ubica CorreosChile.

Gráfico 14  
Cómo ha evolucionado desde que empezamos





## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para impulsar y gestionar este programa, la empresa trabaja desde 2007 en tres ámbitos de acción: Ética, Medio Ambiente y Comunidad.

### Ética

Un punto central de este pilar fue la elaboración y lanzamiento de un código de ética cuyo resultado se plasma en “Nuestro Sello: Guía de Valores Corporativos”. A partir de aquí se definen cinco valores (Compromiso, Excelencia, Transparencia, Respeto y Colaboración) y se estructura la estrategia de despliegue de “nuestro sello” a toda la organización, la que considera cuatro hitos: Declarar, Reforzar, Vivir y Reconocer. El desarrollo de la guía física de Nuestro Sello que se distribuyó a todos los colaboradores a través del canal de las jefaturas.

### Medio Ambiente

Durante 2009 el centro del trabajo estuvo puesto en el ahorro energético y de recursos como medida de preservación medio ambiental. Se estableció un Plan de Ahorro Nacional de Servicios Básicos que en una primera etapa considera los servicios de agua y electricidad para los 21 puntos más relevantes a nivel nacional de la empresa.

Por otro lado, CorreosChile, representado por el Gerente Zonal Centro, firmó en el 2009 el “Acuerdo de Producción Limpia”, mediante el cual 25 servicios y empresas públicas presentes en Isla de Pascua se comprometen con un uso eficiente de los recursos energéticos, el reciclaje de basura y residuos, optimización en el uso de agua y cumplimiento de la normativa laboral de higiene y seguridad.

### Comunidad

Este Programa de Responsabilidad Social de CorreosChile identifica sus comunidades claves en base a los siguientes criterios: (1) es una prioridad para el Estado, (2) responde a una necesidad de la sociedad, (3) es sustentable con las capacidades de la empresa y (4) es consistente con el giro de la organización.

Aparte de la función social inherente de comunicación que tiene CorreosChile, la empresa ha participado en eventos que a través del tiempo han impactado positivamente al país. Entre ellos podemos destacar:

1. Campaña de Navidad “CorreosChile ayuda al Viejito Pascuero”, que desde hace 17 años conecta a la comunidad y a las personas con los sueños navideños de niños de escasos recursos. Para esto, la empresa coordina voluntariados de los trabajadores, adultos mayores del SENAMA y estudiantes a la que se suma toda la operación de la empresa.
2. Existen otras iniciativas a la comunidad en que participan altos ejecutivos de CorreosChile: Un mejor empleo para Chile (voluntariado de apoyo a microempresarios), Socios por un día (orientación de alumnos de 3° y 4° Medio en el mundo empresarial), Participación en Club CIO y Club CPO (encuentro de gerentes de informática y procesos)
3. Gestión de la Beca Antártica para Pregrados de la zona austral de Chile en conjunto con la FACH e INACH.

Los valores que nos mueven:  
Compromiso,  
Excelencia,  
Transparencia,  
Respeto y  
Colaboración.



NUESTRO SELLO  
Guía de Valores Corporativos

AHORRA  
YA!  
muevete por el ahorro



4. Apoyo de la organización a instituciones de beneficencia u otras de bien público, Casillas con tarifa rebajada a fundaciones sin fines de lucro.
5. Mantención y fomento del Museo Postal y Telegráfico el cual posee una completa colección mundial de sellos y estampillas
6. En 2009 CorreosChile consolidó su contribución al mundo cultural a través de “Cultura Viva de CorreosChile” (programa de apoyo a expresiones contemporáneas). Entre las que podemos destacar: Corporación del Festival Internacional de Cine de Valdivia (que tiene como fundamento dar a conocer el cine internacional en esta ciudad), Centro Cultural Palacio La Moneda (apoyo logístico para la materialización de sus actividades) y Trienal de Chile (la cual ha tenido como objetivo el impulsar la exposiciones de la cultura de diferentes países a nivel nacional). Adicionalmente, CorreosChile en conjunto con la Corporación Balmaceda Arte Joven organizan el Primer Concurso Nacional de Intervención Urbana “Encaja tus ideas”, el cual tiene como idea ofrecer a los jóvenes estudiantes un espacio de creatividad donde realizan obras con cajas de cartón interviniendo algunos puntos de la ciudad de Santiago.

Así, CorreosChile durante el año 2009, articula una política de Responsabilidad Social que busca en forma integral fortalecer relaciones, conectar, y aumentar el capital de confianza entre las empresas, sus clientes, sus trabajadores y la comunidad.



NOS MOVEMOS PARA CONECTARTE **SIEMPRE.**