





LA RED DE PESCA  
QUE ME CAMBIARÁ  
LA VIDA

**CONECTAMOS  
SUEÑOS,  
EMOCIONES,  
PROYECTOS,  
NEGOCIOS.**



# OPERACIÓN Y LOGÍSTICA



CorreosChile presta servicios postales en todo el territorio nacional, garantizando diariamente la admisión, clasificación, transporte y distribución de los envíos. Para ello cuenta con la mejor red logística del país y una infraestructura operativa que va desde Visviri, por el norte, hasta el territorio antártico chileno, por el Sur, incluyendo las islas de Pascua y Juan Fernández.

Dada las características del negocio, Operación constituye una de las divisiones cruciales para la compañía. De ella dependen las flotas de transporte, las plantas y centros tecnológicos e indirectamente los carteros, siendo la unidad llamada a cumplir, definitivamente, con las máximas de calidad, regularidad y accesibilidad que ofrecemos a nuestros clientes.

Es también una de las áreas más demandante en inversiones. El año 2009, sin ir más lejos, aún en medio de la crisis financiera, sus planes de perfeccionamiento incluyó la renovación de una parte importante de la flota de transporte y la construcción de la nueva planta de Courier, Expreso y Paquetería (CEP).



## Gerencia de Operaciones

**Javier Zúñiga** | Gerente de Proyecto Planta CEP  
**Katherine Cid** | Gerenta de Gestión Corporativa y Retorno de Información  
**Jorge Fernández** | Gerente de Operaciones  
**Raimundo Hernández** | Gerente de Distribución Nacional  
**Patricio Díaz** | Gerente de Planta CTP  
**Alexander Rodriguez** | Gerente de Operaciones CEP  
**Jose Manuel Aleuallli** | Subgerente de Transporte



**INFRAESTRUCTURA  
Y RECURSOS**

Para garantizar la llegada oportuna y eficiente de sus envíos, CorreosChile destina grandes esfuerzos en mantener una infraestructura operativa de primer nivel y personas comprometidas en la entrega de un buen servicio.

Para sus procesos operativos postales, por ejemplo, cuenta con un Centro Tecnológico Postal (CTP), una planta de 9.700 M2, ubicada en la comuna de Quilicura, la cual se emplaza sobre un terreno de 33.000 M2. Para la clasificación de los envíos, el CTP opera con máquinas automáticas que tienen una capacidad de procesamiento de 62.000 envíos/hora. El resto de la carga postal, que requiere de manipulación, es clasificada por operadores especialistas de cada región, llamados cuartelizadores.

Por otra parte, una red de 209 sucursales (55 en RM) y 310 agencias tercerizadas (43 en RM) soportan la admisión de correspondencia a clientes personas y empresas. Para el reparto postal domiciliario, en tanto, la empresa mantiene más de cien salas de cartero, en las cuales se distribuyen los más de 2.500 carteros que trabajan repartidos por todo el país.

Para asegurar el transporte de los envíos, CorreosChile se ha preocupado de mantener diferentes flotas especializadas. Para la distribución entre Copiapó y Puerto Montt, cuenta con una Flota Troncal que tiene una capacidad de carga total de 93.000 kg para la distribución en la Región Metropolitana, en tanto, la empresa ha ido armando una Flota de Transporte que incluye furgones, motos y vans, con capacidades que varían desde los 800 a los 1250 Kg.

Durante el 2009 se realizaron importantes renovaciones de flota, principalmente las que operan en la zona austral, Antofagasta, Calama y Región Metropolitana, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y eficiencia.

Pero, sin duda la inversión más relevante del año la constituyó la nueva planta CEP, levantada en la Región Metropolitana, que permitirá potenciar la penetración de CorreosChile en el negocio de paquetería.





## CADENA OPERATIVA

PODEMOS AGRUPAR NUESTROS  
PROCESOS OPERATIVOS EN 5  
GRANDES ETAPAS.



### 1 RETIRO

La carga postal, en un gran porcentaje, es entregada directamente en nuestro Centro Tecnológico Postal (CTP) desde los mecanizadores. El resto de la carga, se retira desde las instalaciones de los clientes.

Para el retiro de la carga CEP, cada planta de paquetería gestiona una flota regional en la que se hacen los retiros de clientes y sucursales.



### 2 ADMISIÓN

CorreosChile, a través de su amplia red de sucursales distribuidas a lo largo del país, realiza la función de admisión de envíos, principalmente para personas y PYME. Para grandes empresas esta función se realiza esencialmente en las plantas, Quilicura para la carga postal, Renca y plantas regionales para la carga CEP.



### 3 CLASIFICACIÓN

Para la clasificación de envíos postales, se definió una operación centralizada en el CTP, esto debido a que el mayor porcentaje de los envíos tiene su origen en la Región Metropolitana. El CTP cuenta con 3 máquinas clasificadoras y aproximadamente 500 operadores para realizar las funciones de clasificación.

El ámbito CEP, cuenta con clasificación descentralizada, operando con 26 plantas regionales, que permiten un procesamiento promedio de 18.000 envíos/día, con un máximo de 32.000 envíos / día, y una planta CEP automatizada con capacidad de clasificación de 7.000 envíos / hora, ubicada en Santiago.



### 4 DISTRIBUCIÓN

La distribución de los envíos postales comienza una vez que la carga es retirada desde el CTP o las plantas regionales a través de nuestra flota troncal. Esta se apoya en las líneas aéreas que operan en el país para llegar a los destinos más distantes en los tiempos exigidos por las ofertas comerciales, llegando así a lugares como Isla de Pascua y Juan Fernández.



### 5 RETORNO DE INFORMACIÓN

El proceso de retorno de información postal se encuentra centralizado en la Región Metropolitana, donde la correspondencia que no fue posible entregar es enviada desde las distintas salas de carteros, plantas, red de sucursales y agencias.

Los diferentes servicios contemplan distintos tipos de pruebas de entrega, desde los más simples, considerando nombre y Rut del receptor, hasta facturas, contratos y pólizas de seguro.

En la actualidad, se retorna un promedio de 57.000 pruebas de entrega diarios.

Para el retorno de información CEP cada una de las 27 plantas CEP a nivel nacional se encarga de ingresar a nuestros sistemas la información de entrega, la que se disponibiliza al cliente a través del código de seguimiento en la web de Correos.



## NUEVA PLANTA CEP

Inauguración y Puesta en Marcha.

En la última década, CorreosChile ha aumentado significativamente sus esfuerzos en el negocio Courier, Expreso y Paquetería, con el objetivo de aprovechar los crecimientos que este nicho de negocio está experimentando en Chile y en el mundo.

La demanda por este tipo de servicios, sin embargo, ha superado todas las expectativas de la industria. Hacia fines de 2007, los envíos llegaron a tal nivel, que la compañía comenzó a tener problemas para responder con eficiencia a los requerimientos de la industria, provocando una seguidilla de colapsos, sobre todo en los periodos peak, como los que ocurren normalmente en el mes de diciembre.

Esta coyuntura obligó a Correos a tomar la decisión estratégica de invertir en una nueva planta CEP, que tuviera la capacidad física apropiada para satisfacer la demanda, que contara con procesos automáticos para mejorar la productividad y la competitividad y que, por sobre todo, incorporara infraestructura tecnológica y procesos para poder innovar, crear y acceder a nuevos negocios.

Así fue como el año 2008, en plena crisis financiera, se iniciaron las obras de esta moderna infraestructura, que fue inaugurada el 24 de noviembre del 2009, marcando uno de los hitos más relevantes de la compañía de cara a su nueva estrategia comercial.

Con una inversión de aproximadamente \$10.100 millones, la nueva planta posee una superficie construida de 9.600 m<sup>2</sup> y se emplaza en un terreno de 28.000 m<sup>2</sup> ubicado en la comuna de Renca. El proyecto incluye un Centro de Distribución de clase mundial y dos máquinas de clasificación automática de paquetes y documentos, capaces de procesar 7.000 paquetes/hora.

Para el arribo de móviles provenientes de la Región Metropolitana, cuenta con 60 andenes de atraque y para el transporte de carga hacia las otras regiones del país, con 10 muelles.

Durante su período de implementación, Correos ha realizado modificaciones al modelo operativo, a objeto de lograr sinergias y aumentar la eficiencia operativa. Tal es el caso de la Integración del Proyecto Courier y Normalización de Direcciones, que ha permitido la unificación de la plataforma de envíos, la utilización de una Guía Única para el seguimiento de envíos, y la incorporación de mejores prácticas de trabajo en la admisión.



## CÓDIGO POSTAL

Masificar el uso del código postal es una tarea que CorreosChile se ha planteado desde la creación de esta herramienta y los ajustes realizados en el año 2002. No sólo por lo que significa en términos de ahorro y eficiencia para la compañía, sino también por lo mucho que representa para el país y su modelo de competitividad.

Con ese objetivo, durante los últimos tres años la compañía ha trabajado en el desarrollo de un software de Normalización de Direcciones, que permite analizar, identificar y codificar las direcciones de todos los rincones de Chile. La plataforma, considerada una de las más modernas de la región, permite unificar todos los sistemas logísticos, aumentar la carga clasificada y codificada para los negocios postal y CEP y entregar más y mejores soluciones a los clientes.

Por otro lado, se han realizado alianzas con instituciones públicas (SAF, MINVU, CONAMA y MINSAL) y se trabaja en acuerdos con otras como INE, MINEDUC, SNIT, SUBDERE y MIDEPLAN. En la misma línea, se han realizado reestructuraciones en el área encargada de la administración del código y se han efectuado capacitaciones al personal, utilizando las experiencias de otros correos del mundo como benchmark.

El año 2009, se contrató a los consultores británicos Sunflowers para que evaluaran el funcionamiento del código postal en Chile. Ellos concluyeron que para masificar su uso era indispensable orientar el trabajo en cuatro dimensiones: Cartografía y Base de Datos, Clientes, Comunicacional y Operativa, iniciativa que será puesta en práctica durante el 2010.

## RENOVACIÓN PARCIAL DE LA FLOTA

Otra de las decisiones estratégicas materializadas durante el año 2009 fue modernizar la flota de transporte. Estas renovaciones fueron implementadas en las zonas Austral, Antofagasta y Calama (Flotas Regionales) y Región Metropolitana (Flota Metropolitana).

Actualmente, CorreosChile cuenta con una flota troncal de 17 camiones, con capacidades que varían entre los 2.300 Kg. y los 15.000 Kg. A ella se suman la flota CEP RM, que cuenta con 130 móviles, y las flotas regionales con 157 móviles que retiran sus cargas desde y hacia clientes y sucursales, más toda la carga postal destinada a salas de carteros.

\*SNIT: Sistema Nacional de Coordinación de Información Territorial  
\*SAF: Servicio Aerofotométrico de la Fuerza Aérea de Chile



NOS MOVEMOS PARA CONECTARTE **SIEMPRE.**