

PD: TE SIGO
AMANDO A LA
DISTANCIA...

HOY Y SIEMPRE
CONECTADOS
MÁS QUE
NUNCA.

CORREOSCHILE, UNA EMPRESA DE PERSONAS



Las personas que trabajan en CorreosChile constituyen su más preciado activo. Son ellos los que con su compromiso, excelencia, colaboración y respeto hacen posible que la compañía crezca y se desarrolle año tras año y quienes, definitivamente, contribuyen a mantener el sentido estratégico y esencial del negocio: la intimidad con el cliente.

Es por ello que a pesar del profundo impacto que generó la crisis financiera en la demanda por servicios de distribución postal, y en consecuencia en los ingresos operacionales, Correos tomó la decisión de no realizar ajustes en su dotación de personal durante el ejercicio 2009. Para asegurar la sustentabilidad y salud financiera de la empresa, se optó por tomar otras medidas paliativas, como fue la racionalización del gasto en bienes y servicios, los planes de ahorro en transportes y la suspensión de renta variable asociada a cumplimiento de Balanced ScoreCard para gerentes y directivos.

DATOS DEL PERSONAL

Al cierre del ejercicio 2009, la dotación de CorreosChile, considerando personas con contrato indefinido, es el siguiente:

Cuadro 2
Datos del Personal CorreosChile

PERSONAL	TOTAL GENERAL DIC 2009
Gerente General – Ejecutivos principales	27
Directivos	156
Analistas	123
Técnicos	58
Carteros	2.562
Operadores	1.575
Otros Cargos	833
Total general	5.334

5.334
personas que
constituyen nuestro
activo más preciado.

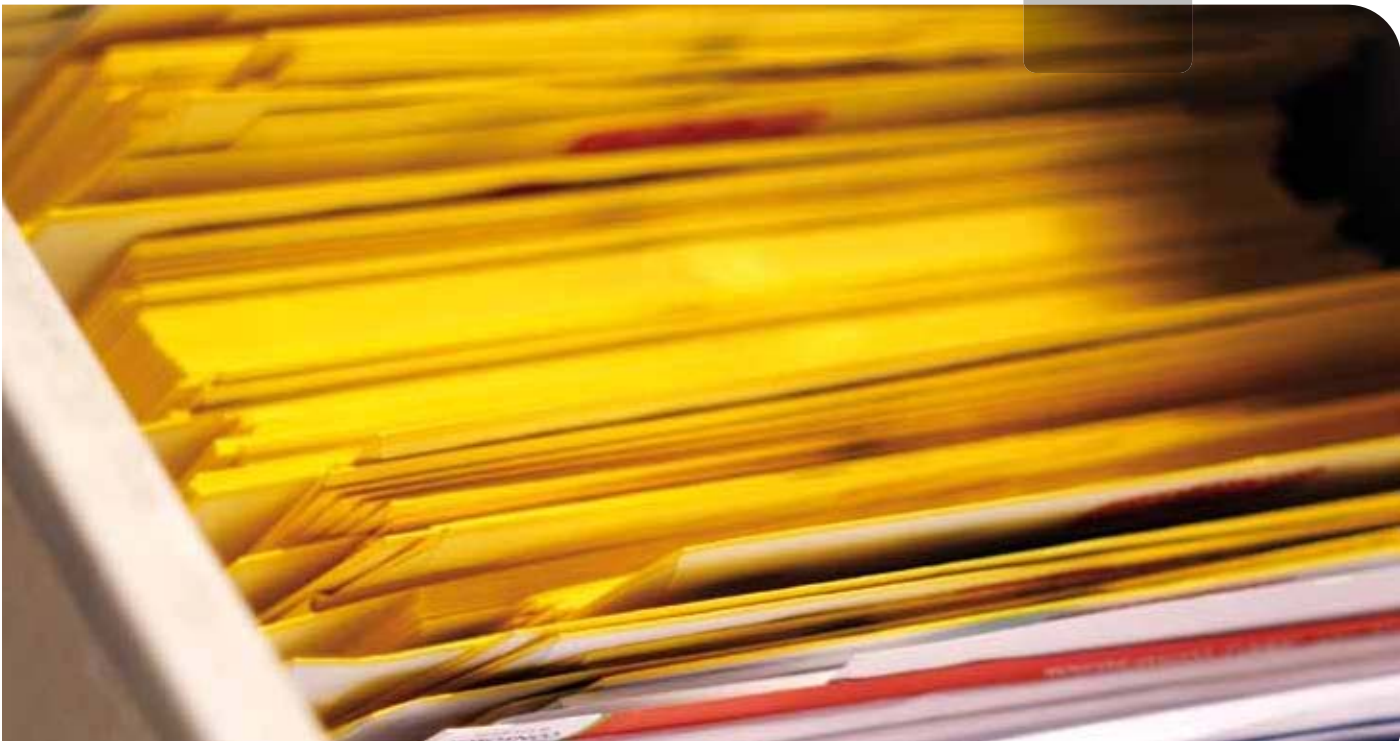
El personal a plazo fijo, en tanto, es de 721 personas. Estos plazos fijos, que equivalen a 30 días, incluyen los contratos temporales por reemplazo en periodo estival para carteros y operadores.

REMUNERACIONES

Las remuneraciones totales de los 27 principales ejecutivos de la empresa, devengadas durante el año 2009, son los siguientes:

Cuadro 3
Remuneraciones (global) ejecutivos principales

REMUNERACIÓN	TOTAL AÑO 2009
Fijo	\$ 1.524.307.188
Variable	\$37.182.304
Total Año 2009	\$ 1.561.489.492



PLANES DE INCENTIVOS

Todos los trabajadores suscritos a un contrato colectivo se encuentran afectos a un sistema de renta variable e incentivos, ya sea mensual, trimestral o anual. Este modelo, además de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización, busca que los trabajadores realicen las mejoras necesarias para cumplir con las metas de productividad y calidad que se les ha asignado.

El sistema de renta variable también es aplicado a los ejecutivos de la empresa, a través de la herramienta Balanced ScoreCard. Esta considera para su cálculo las metas de la compañía en su conjunto y las de cada una de las áreas, las que son revisadas en forma periódica a fin de ir ajustando los modelos de acuerdo a las necesidades del negocio, los cambios que se producen en el mercado y las nuevas propuestas.

En el año 2009, no se devengó renta variable al cuerpo ejecutivo vinculado al resultado de este sistema. En el caso de los trabajadores, los sindicatos llegaron a una serie de acuerdos para modificar los modelos de renta variable. Entre ellos, se cuenta el ajuste realizado al modelo de renta variable de carteros que afectó a un 48% de la dotación de planta de la Empresa.

El gasto por concepto de rentas variables y planes de incentivos representó, durante el 2009, un 8,4% del gasto fijo en remuneraciones.



INDEMNIZACIONES

Las indemnizaciones por años de servicios pagadas a los principales ejecutivos durante el año 2009 ascendieron a \$ 20.163.898.

El total de indemnizaciones por años de servicios pagadas el año 2009 alcanzaron los \$483.870.331.

El ajuste al modelo de venta variable ha permitido introducir las mejoras necesarias para cumplir las metas de productividad y calidad de la empresa.





El 2009 destinamos más de 80.000 horas de capacitación llegando a 2.493 trabajadores.

CAPACITACIÓN

En CorreosChile estamos permanentemente desarrollando programas de entrenamiento y capacitación para que nuestros trabajadores adquieran nuevas habilidades profesionales y técnicas. Estamos convencidos de que sólo a través del entrenamiento continuo se podrán satisfacer las metas, tanto individuales como de la compañía en su conjunto.

Todos los años Correos pone en marcha un Plan de Capacitación, el que persigue formar un equipo de trabajo competente y motivado, que posibilite y comprenda los objetivos claves y estratégicos del negocio. El año 2009 se destinaron más de 80 mil horas a capacitación, alcanzando una cobertura de 2.493 trabajadores, lo que significó una inversión superior a los \$500 millones.

Entre los programas de entrenamiento impartidos durante el ejercicio 2009, destaca el de Jefaturas, cuyo objetivo es apoyar a las 300 Jefaturas de las áreas de Distribución, Sucursales, CTP, CEP, Ventas y SAC (Servicio de Atención a Clientes) en temas relativos a liderazgo y aseguramiento de prácticas claves de negocio. Esta iniciativa ha demostrado que la calidad del trabajo que realiza cada unidad no sólo depende de una gestión individual, sino de la suma de acciones de los equipos.

Otro programa relevante lo constituye Nazca, que habilitó a 60 trabajadores de distintas gerencias en todos los aspectos necesarios para afrontar debidamente la Fase de implementación SAP ERP, hoy en curso. En esta misma línea, se realizó un programa de aseguramiento de prácticas de entrada de negocio para todas aquellas áreas que, directa e indirectamente, generan información hacia los sistemas centrales y que en el futuro serán sostenidos por SAP. Más de 1.000 personas pertenecientes a Sucursales, Fuerza de Ventas, Plantas de Procesamiento y Áreas de Servicio fueron foco en este esfuerzo.

CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Por sexto año consecutivo, Correos realizó su encuesta de clima organizacional, cuyo objetivo es conocer la percepción de los trabajadores sobre factores que inciden en su nivel de satisfacción con la empresa y el nivel de compromiso que cada uno de ellos tiene con los desafíos y resultados.

El estudio realizado durante el año 2009 se hizo sobre un total de 5.222 trabajadores con contrato indefinido, siendo respondido por el 76% de los encuestados, lo que equivale a 3.969 trabajadores. Cabe señalar que se mantuvo el mismo porcentaje de respuesta del año 2008. En 2007 lo contestó un 73% de trabajadores. El resultado del estudio arrojó que el 61% de los trabajadores de CorreosChile se encuentra altamente comprometido con la empresa, sus desafíos y sus resultados (ver gráfico 5).

Se puede apreciar también que las mayores expectativas de los trabajadores están puestas en los ámbitos de remuneraciones, oportunidades de carrera y aprendizaje, especialmente entre los carteros y operadores. Por otro lado, el estudio señala que existe una percepción bastante generalizada sobre la mayor claridad que se ha logrado establecer en los procesos de trabajo y una positiva valoración sobre los recursos que están disponibles para la ejecución del trabajo diario.

A pesar de que en términos generales CorreosChile es considerado un buen lugar para trabajar, el estudio dejó en evidencia que todavía hay áreas que necesitan mejorar, como son la Comunicación y el Aprendizaje y Desarrollo. A este desafío se suma la necesidad de movilizar al 22% de los trabajadores que se ubican en una posición indecisa, pero con tendencia positiva, hacia el rango de trabajadores altamente comprometidos con la empresa, sus desafíos y resultados (ver gráfico 6).

Gráfico 5
Compromiso de los trabajadores de CorreosChile

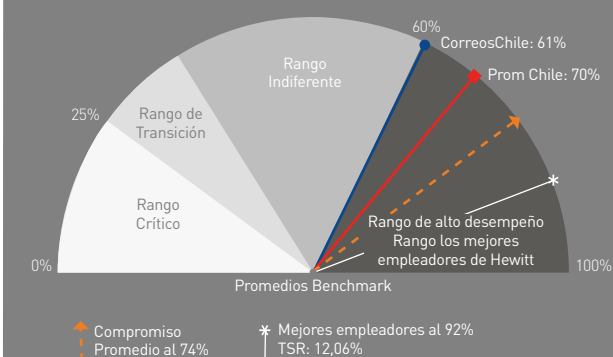
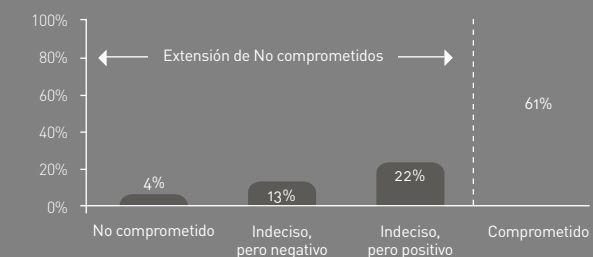


Gráfico 6
Distribución del Compromiso



BIENESTAR

CorreosChile ejecuta su política de mantención y beneficios de salud para sus colaboradores a través del Departamento de Bienestar, unidad que en el año 2009 administró recursos por un monto \$760.290.004. La administración de estos dineros se realiza en forma bipartita, a través del Consejo de Administración de Bienestar, integrado por representantes de la empresa y por representantes electos de los trabajadores afiliados.

Las principales actividades de este departamento se orientan a materializar acciones de apoyo a la comunidad CorreosChile y sus familias frente a contingencias de salud, entregando beneficios como reembolsos directos por gastos incurridos, financiamiento crediticio en mejores condiciones que la industria financiera y bajo costo de mercado, subsidios escolares y actividades recreativas.

El reembolso de prestaciones médicas y créditos de salud se modifica año a año según la demanda directa de los socios y por enfermedades comunes. Durante los últimos tres años la inversión en estos conceptos ha sido de:

Cuadro 4
Reembolsos

ÁMBITO	2007	2008	2009
Prestaciones Médicas	423	408	407
Créditos de Salud	83	81	91



Adicionalmente a estos beneficios, el personal se encuentra protegido por un Seguro Complementario de Salud y Vida cuyo aporte a las personas y su grupo familiar es de \$277.079.623.

Actualmente, se está desarrollando el programa “Trabajar con calidad de vida”, que nace del protocolo de cooperación entre CorreosChile y el CONACE, y cuyo objetivo es establecer una política de prevención en el uso de drogas y alcohol.

RELACIONES LABORALES

En CorreosChile existen cinco sindicatos, a los cuales están adscritos el 98% de los trabajadores con contrato indefinido vigente a diciembre de 2009, sin considerar a los trabajadores del rol directivo de la Empresa. Estos sindicatos poseen contratos colectivos suscritos a cuatro años, cuyas vigencias se extienden hasta 2010.

Durante los últimos años la administración de los contratos se ha realizado sin mayores dificultades, lo que ha redundado en una positiva relación con las organizaciones sindicales, que se evidencia en la inexistencia de juicios laborales patrocinados por las organizaciones sindicales y en la baja reclamación administrativa ante la Dirección del Trabajo.

Este año, mediante consenso entre la Administración de la empresa y las organizaciones sindicales, se realizaron algunas modificaciones a los contratos colectivos, principalmente en temas relacionadas con actualizaciones a los sistemas de renta variable.

Otro factor que ha contribuido a las fluidas relaciones laborales que existen entre la empresa y los sindicatos, es el estricto cumplimiento que en términos generales se hace de la legislación laboral, en particular en lo que se refiere al Código del Trabajo y Reglamento Interno, destacando la aplicación exhaustiva de las Reformas Laborales, tales como: Ley de Acoso Sexual, Ley de Peso Máximo de Carga Humana, Ley de Subcontrataciones, culminando con la Protección a la Igualdad de Remuneraciones de data reciente.

En otro ámbito, durante el ejercicio se efectuaron importantes encuentros programados entre la Administración y su equipo de Gerentes y la totalidad de las Directivas Sindicales. La finalidad de esta iniciativa es analizar temas de interés común, en el marco de desarrollo de la empresa. En esta materia, resultó particularmente positiva la presentación que se hizo a las organizaciones sindicales sobre la situación económica-financiera, a objeto de esclarecer el impacto que la crisis económica de los años 2008 y 2009. Esta acción contribuyó al buen funcionamiento y proyección de la actividad de CorreosChile.



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Todos los años CorreosChile desarrolla un plan estratégico, a objeto de dar cumplimiento a la misión definida por la empresa. Con ese modelo se formula el Balanced Score Card (BSC) Corporativo, el cual establece metas que la organización -como un todo- se debe comprometer a cumplir dentro de un período determinado. Definido lo anterior, cada gerencia formula su propio BSC, en virtud del cual se compromete a lograr un número determinado de metas que son de responsabilidad directa del área, pero que aportan con éstas al logro de los objetivos del BSC corporativo.

Finalmente, y luego que las metas de cada gerencia han sido fijadas, cada colaborador da a conocer de qué manera aportará al logro de las metas Gerenciales y Corporativas desde su trabajo, definiendo para esto los objetivos SMART (simple, medible, alineado, realizable y temporal) para el ciclo correspondiente de desempeño. Como complemento a la ejecución y cumplimiento de los objetivos individuales, resulta de gran relevancia conocer aquellas actividades que cada jefatura debe realizar como parte de sus tareas; y junto con esto, evaluar todas aquellas competencias y conductas deseables en nuestros líderes.

El objetivo general de la Gestión del Desempeño es favorecer el desarrollo laboral de las personas y el cumplimiento de las metas del negocio. Su fin alcanzar los siguientes objetivos:

- Facilitar el alineamiento del desempeño individual y de los equipos, con los objetivos organizacionales que resultan claves para la ejecución estratégica.
- Generar relaciones de confianza y mayor participación entre los miembros del equipo, a fin de identificar y abordar aquellas situaciones del Clima Organizacional que puedan estar afectando el desarrollo del desempeño de los participantes del equipo.
- Facilitar la calidad del desempeño, en cuanto a la calidad de los objetivos SMART.
- Calificar el desempeño, estableciendo parámetros de diferenciación para estimar el potencial y promover el desarrollo.

En síntesis, las actividades que están involucradas son:

- Definición del BSC corporativo.
- Definición de los BSC por gerencia
- Definición de los objetivos individuales SMART
- Evaluación del desempeño en 360°

El modelo aplicado durante 2009 cumplió su segundo año de funcionamiento, con foco en el equipo directivo de la empresa compuesto por 160 profesionales (Gerentes y Jefes de Departamento).

SUPERVISIÓN AL CARTERO

Desde Julio de 2009 se implementa un renovado sistema de supervisión basado en un check list para los supervisores de distribución a nivel nacional, con esto se busca homogenizar las buenas prácticas, tanto en los puntos de entrega a personas y empresas de todo el país.



NUESTRAS MEJORES CARTAS

El programa de reconocimiento “Nuestras Mejores Cartas” fue creado el año 2006 como una forma de destacar a los trabajadores que mejor representan los valores corporativos de CorreosChile: excelencia, colaboración, respeto, compromiso y transparencia.

El programa busca promover y estimular el alto desempeño al interior de la compañía. Los que son nominados y reconocidos pasan a ser un referente positivo entre los miembros de su unidad de trabajo.

Para realizar la selección, se les pide a los trabajadores que nominen a los compañeros que ellos consideran representan los valores corporativos de la compañía. Luego, la jefatura directa valida esas propuestas y se la entrega al gerente del área, quien toma la decisión de presentar a los trabajadores elegidos. Con esa información se selecciona a los 28 colaboradores que son reconocidos al final de cada año. Dentro de los 28 reconocidos se incluye también al mejor directivo, el cual es escogido por los gerentes de la empresa.

Este reconocimiento se entrega a los trabajadores en 8 categorías: Asistente Técnico, Cartero, Ejecutivo de Ventas, Operador, Profesional, Supervisor, Vigilante y Directivo.

Desde sus inicios se han reconocido a 433 colaboradores en la Fase I de nominados, y a 99 trabajadores en la Fase II, como ganadores del programa.



Cuadro 5
Nuestras Mejores Cartas

AÑO	FASE I NOMINADOS	FASE II GANADORES
2006	38	17
2007	135	27
2008	130	27
2009	130	28



NOS MOVEMOS PARA CONECTARTE **SIEMPRE.**