



MEMORIA ANUAL 2010

INSPIRADOS LAS 24 HORAS DEL DÍA

“ SOMOS ENTREGA, COBERTURA,
EXCELENCIA, EFICIENCIA, LOGÍSTICA,
NEGOCIO... CORREOS CHILE PRESTA
SERVICIOS POSTALES Y DE LOGÍSTICA
EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL,
GARANTIZANDO DIARIAMENTE
DESPACHOS RÁPIDOS Y DE EXCELENCIA ”



ÍNDICE





– CARTA DEL PRESIDENTE
– CARTA GERENTE GENERAL
– QUIÉNES SOMOS



CADA DÍA, CADA MINUTO,
CADA SEGUNDO...
ESTAMOS ATENTOS A
TUS REQUERIMIENTOS,
PARA LLEGAR A
CUALQUIER LUGAR DE
CHILE Y EL MUNDO.

“Nuestros clientes son diferentes y sus necesidades también. Para satisfacerlos contamos con la mejor red de logística del país y una infraestructura operativa que va desde Visviri, por el norte, hasta el territorio antártico chileno, en el sur, incluyendo Isla de Pascua y Juan Fernández.”



24:00 HRS | COBERTURA

08:05 HORAS
CALL CENTER





“ NOS LLENA DE **ORGULLO** Y **SATISFACCIÓN**, ESPECIALMENTE POR SER UNA **EMPRESA** DEL **ESTADO**, CUMPLIR CON UN IMPORTANTE ROL **SOCIAL**. ”

CARTA DEL PRESIDENTE

El 2010 fue un año de grandes desafíos y múltiples logros. Se fortalecieron las potencialidades de CorreosChile en el mediano y largo plazo y, al margen de las dificultades, la firma demostró tener sólidos fundamentos para continuar desarrollándose exitosamente. Por ello, la Memoria Anual y los Estados Financieros de CorreosChile correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010 llevan consigo mucho optimismo y confianza en el porvenir.

Los tráficos postales han ido cayendo sustantivamente en los últimos años, producto de la sustitución tecnológica y el desarrollo de las comunicaciones. Esto ha tenido un gran impacto en todos los negocios postales del mundo y Chile no ha sido la excepción. Sin embargo, para CorreosChile este cambio también constituye una gran oportunidad de crecimiento, fundamentalmente en el mercado de la paquetería, en línea con el auge del comercio electrónico, lo que nos obliga a adecuarnos al mercado y a las necesidades de nuestros clientes.

Quizás lo más trascendental, y que marca el inicio de todo el trabajo que haremos hacia adelante, es que logramos estructurar la compañía de una forma distinta y tomamos decisiones que rápidamente produjeron un cambio cultural de gran impacto entre quienes formamos parte de CorreosChile. El 2010 fue un ejercicio en el que incorporamos nuevos profesionales al equipo gerencial, y logramos armar un grupo cohesionado, liviano y ágil en la toma de decisiones; definimos los objetivos que orientarán nuestro trabajo; reformulamos los lineamientos estratégicos y avanzamos sustantivamente en la materialización

de nuevos proyectos tecnológicos. En resumen, fue un año de grandes decisiones y ordenamiento interno.

Gracias al trabajo incondicional de nuestros colaboradores y al férreo compromiso de nuestra administración, logramos enfrentar con entereza todos los desafíos que se nos presentaron, entre ellos, cinco negociaciones colectivas y el plan de retiro voluntario incentivado. Una vez finalizadas las reorganizaciones de estructura y de personal, logramos entrar en una etapa de generación e implementación de nuevos planes, cuyo objetivo es transformar a CorreosChile en una empresa país, moderna y de clase mundial.

Nos llena de orgullo y satisfacción, especialmente por ser una empresa del Estado, cumplir con un importante rol social: trabajamos por entregar un servicio de calidad a todos los chilenos, cubriendo todo el territorio nacional con nuestros carteros y móviles, quienes recorren día a día las grandes ciudades, pero también los más alejados lugares de nuestra geografía o los hogares donde nadie más llega.

Para crecer, generar cambios relevantes y cumplir nuestro rol social es fundamental que la compañía adquiera una mayor eficiencia interna. Nuestra meta es alcanzar los estándares de los grandes correos europeos, en lo que se refiere a su productividad y eficiencia, modernidad y efectividad. Logrado lo anterior, CorreosChile se convertirá en una compañía mucho más atractiva y enérgica en su área comercial, lo que redundará en una oferta con productos de mayor excelencia.

En línea con lo anterior, recientemente CorreosChile fue distinguida con el "Premio Nacional a la Calidad y a la Gestión de Excelencia 2010", premio otorgado anualmente por "Chile Calidad", y Ranking de Reputación Corporativa en la Industria de Servicios de Correos, otorgado por Hill & Knowlton Captiva y La Tercera. Estos importantes reconocimientos representan un estímulo a un camino de trabajo y perseverancia de toda la organización. A su vez, nos confirma que están las bases para seguir mejorando y nos entrega un nuevo impulso para enfrentar los desafíos que nos hemos fijado para la empresa, principalmente el crecimiento con foco en el cliente.

En representación del Directorio de la compañía, quisiera agradecer muy especialmente a todos los trabajadores y trabajadoras de CorreosChile por el gran esfuerzo realizado en el período. Sin su compromiso y entrega, los pasos que dimos no hubieran sido posibles. La calidad de nuestro grupo humano constituye nuestro principal orgullo. Es por ello que quiero agradecer a todos los empleados por el compromiso, la confianza y el apoyo otorgado durante todo el año, y expresarles mi profunda satisfacción por el honor de presidir tan prestigiosa empresa.

Atentamente,



Domingo Cruzat Amunátegui
Presidente
CorreosChile



“ LOS **RESULTADOS** OBTENIDOS Y LOS RECONOCIMIENTOS LOGRADOS NOS LLENAN DE **ORGULLO**. CON MIRAS A SEGUIR **AVANZANDO**, REQUERIMOS PLANTEARNOS **METAS** MÁS EXIGENTES PARA CONSOLIDAR NUESTRA **VISIÓN** DE TRABAJAR POR UN **FUTURO** MEJOR, EN BENEFICIO DE NUESTROS **CLIENTES**, NUESTROS **COLABORADORES** Y EL **PAÍS**. ”

CARTA DEL GERENTE GENERAL

El año 2010 fue de cambios y desafíos para CorreosChile, con importantes caídas en el mercado postal y con tasas de crecimientos muy menores a las de mercado en courier y paquetería. Se suma a esto los costos crecientes en materia de insumos y los efectos del terremoto a principios de año, todo lo cual llevó a que el cierre del año 2010 fuera un resultado financiero negativo de 5.766 millones de pesos.

Las cifras resumen un 2010 con ventas totales por 71.928 millones de pesos, lo que representa un 8% menos que el 2009; resultado proveniente de nuestras operaciones por 3.649 millones de pesos negativo; e inversiones que comprometieron fondos equivalentes a 3.185 millones de pesos.

Sin duda este entorno complejo y desafiante representa un estímulo para mirar el largo plazo. Por lo mismo, durante el ejercicio con el nuevo Directorio y el equipo administrativo nos enfocamos en realizar un diagnóstico de la difícil situación que vivía la empresa y establecimos un plan estratégico que nos permitiera volver a proyectar a CorreosChile como la empresa líder en el mercado chileno. Dicho plan tiene como bases el crecimiento, la eficiencia operacional, el cuidado de los costos, el rol social y las personas que trabajan en CorreosChile.

En respuesta a la situación planteada, en octubre de 2010, CorreosChile lanzó un Plan de Retiro Voluntario Incentivado, al cual se acogieron aproximadamente 1.000 personas, pertenecientes a todas las áreas. Ello nos permitió reducir nuestra dotación con contrato indefinido en un 19% y adaptar la empresa a la real demanda del mercado. Éste fue un plan de retiro exitoso tanto en lo económico como en

lo social. En reconocimiento a los muchos años desempeñados por dichos trabajadores y como parte de este proceso, se realizaron eventos de despedida tanto en Santiago como en regiones.

Otro hito importante a destacar es que cerramos exitosamente las negociaciones colectivas con nuestros cinco sindicatos, a los cuales están afiliados aproximadamente el 95% de los trabajadores. Los acuerdos se extienden por tres años, lo cual permitirá el trabajo colaborativo para el éxito de la empresa y cumplimiento de su rol social.

Con el objeto último de convertirnos en una empresa país, moderna y de clase mundial, se conformó el nuevo equipo administrativo, dando lugar a una estructura mucho más liviana. Terminamos, tras un reenfoque del proyecto, con la implementación de SAP, una herramienta de gestión que sin duda nos permitirá mejorar todos nuestros controles y dar pasos sustantivos en nuestra estrategia comercial, tecnológica y humana.

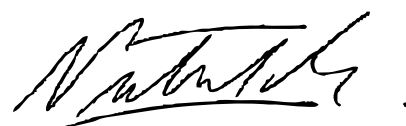
En la línea del crecimiento, concluimos que debíamos ser una empresa mucho más orientada a las personas y a los clientes. Por lo mismo, reforzamos y reestructuramos el equipo de ventas. Para mejorar la eficiencia, además de SAP, estamos terminando la implementación de un moderno sistema de trazabilidad. De esta forma, a partir de mediados de 2011, todos los envíos tendrán asignado un código, lo que permitirá que nuestros clientes puedan ver en tiempo real el estado de los mismos.

En la búsqueda de la eficiencia operacional, durante el ejercicio hicimos grandes cambios en el Modelo de Calidad y Gestión de Excelencia.

Entre otros, sistematizamos las prácticas que antes se realizaban de manera esporádica o de acuerdo a las necesidades, instalamos el hábito de revisar el enfoque de los métodos diseñados y su objetivo, medir el cumplimiento de ese objetivo e instalar instancias de revisión. Ello nos permitió identificar procesos críticos, desarrollar jornadas de alineamiento estratégico y promover nuevos sistemas de comunicación, evaluaciones de desempeño y sistemas de reconocimiento. Asimismo, implementamos el concepto "la cultura del ejemplo", basado en la detección de líderes, cuya misión es convertirse en agentes de cambio a partir de su gestión diaria y cercanía a los procesos y personas.

Los resultados obtenidos y los reconocimientos logrados nos llenan de orgullo. Con miras de seguir avanzando, requerimos plantearnos metas más exigentes para consolidar nuestra visión de trabajar por un futuro mejor, en beneficio de nuestros clientes, nuestros colaboradores y el país. Tenemos tareas pendientes; pero también planes y entusiasmo para trabajar por ser una empresa moderna, innovadora y eficiente.

Para concluir, quiero agradecer el apoyo y dedicación de todos los trabajadores, sindicatos, ejecutivos y Directorio de CorreosChile, a nuestros proveedores y especialmente a nuestros clientes, e instarlos a todos a renovar los esfuerzos por seguir el camino de la calidad, la innovación y el servicio de excelencia.



Víctor Ide Benner
Gerente General

QUIÉNES SOMOS

CorreosChile es una empresa moderna, eficiente y con un destacado equipo profesional, que lidera el mercado nacional en la prestación de servicios postales, logísticos y de courier.

Estamos comprometidos con el país, comunicando al 100% de los chilenos, a través de la distribución de 300 millones de envíos anuales, que nos permiten llegar a más de 4 millones de hogares y a miles de empresas a lo largo del país.

Hoy nos encontramos en una fase de crecimiento. Nuestro norte es convertir a CorreosChile en una empresa de clase mundial, para lo cual estamos fortaleciendo la eficiencia operacional, el foco en el cliente, el cuidado de los costos y el rol social.

Ofrecemos las mejores soluciones a usuarios y clientes de manera competitiva, para lo cual contamos con más de 4 mil colaboradores que centran sus esfuerzos en entregar una atención de excelencia.

Asimismo, tenemos 500 puntos de admisión y alrededor de 3.500 puntos de distribución, lo que nos permite alcanzar una importante

cobertura territorial. Llegamos a todos los rincones del país con una red confiable y eficiente, garantizando en este proceso que nuestros envíos postales y expresos lleguen a su destino con rapidez y seguridad.

También traspasamos las fronteras, incorporándonos al mercado global a través de la implementación de nuevos procesos y estándares de calidad, desarrollando cooperación técnica con empresas postales líderes de otros países del mundo.

Nos orientamos a seguir el camino de la calidad, la innovación y la excelencia en nuestros servicios, para seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas y al desarrollo de las empresas, instituciones y el país en su conjunto.

Nuestra Misión

Ser una empresa confiable que conecta, tanto física como financiera y electrónicamente, a sus clientes dentro y fuera del territorio nacional, agregando valor a las empresas, las personas y al Estado de Chile.



(13:34 HRS)



(13:40 HRS)

HISTORIA

Correos nace en Chile durante la Colonia, en respuesta a las necesidades de comunicación existentes en el territorio. El Rey Felipe V de España encarga la tarea de supervisar todo el proceso de construcción de la infraestructura del correo chileno a Ignacio de los Olivos, quien se convirtió así en el fundador en el año 1747.

Hoy es una de las instituciones más antiguas del país, con casi 264 años. CorreosChile se enorgullece de su tradición histórica y mira hacia adelante orientando sus esfuerzos para convertirse en una compañía más atractiva y enérgica y con excelencia en el servicio. La meta es alcanzar los estándares de rendimiento de los grandes correos del mundo, aportando confianza y entregando seguridad a las comunicaciones de Chile y a los chilenos con el mundo.

El año 2010 CorreosChile recibió dos importantes reconocimientos de Hill & Knowlton Captiva y La Tercera, por ser una de las empresas con mejor reputación corporativa del país, y de ChileCalidad, en la categoría "Gran Empresa", como distinción al trabajo y perseverancia de toda la organización. A este reconocimiento sólo pueden optar aquellas organizaciones que han alcanzado la categoría de "clase mundial", en cuanto sus estándares de calidad y a su gestión de excelencia.

El año 2009 se inaugura una moderna planta, instalación en la que se realiza el procesamiento de servicios de paquetería, expresos y Courier a través de máquinas de clasificación automática de última generación. Se encuentra ubicada en la comuna de Renca, y emplazada en un terreno de 28.000 m². La nueva planta cuenta con una superficie de 9.600m².

A partir del año 2003, a través del D.F.L. N° 22 del Ministerio de Hacienda, los directores de CorreosChile son designados por el consejo SEP, que ejerce como representante del Estado de Chile. El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en tanto, tiene el rol de regulador a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En este mismo año, CorreosChile firma una alianza estratégica con la empresa holandesa TNT, con el objeto de entregar un servicio de excelencia, lo que permite incorporar a su gestión las mejores prácticas de un correo de clase mundial.

Después de seis años de vigencia, se termina la alianza con TNT y la compañía da paso al desarrollo del nuevo Servicio Courier de CorreosChile.

Desde el año 2001, el Directorio de CorreosChile reporta su gestión al Sistema de Empresas Públicas (SEP), organismo técnico gubernamental, cuya función es representar los intereses del Estado en las empresas en que éste es propietario.

2010

2009

2003

2001

“CORREOS CHILE DESDE LAS COMUNICACIONES IMPULSANDO EL DESARROLLO NACIONAL”

1794

Algunos de los principios fundamentales del Correo, y que siguen vigentes hasta hoy, se dictaron en 1794, a través de la primera Ordenanza General de Correo, bajo el Gobierno de Ambrosio O'Higgins. En ella ya se establece la inviolabilidad de la **correspondencia** y el reconocimiento de su calidad de servicio público. A la vez que se ratificaba su carácter de monopolio estatal.

1852

Posterior a la independencia de Chile, se intentó reformar el sistema de correos que había permanecido sin mayores variaciones durante casi un siglo. Durante la presidencia de Manuel Montt se organiza el servicio postal al promulgarse la **Ley Postal (1852)** que unifica la legislación postal y la creación de la Administración General de Correos. Otro hito fundamental ocurrió al año siguiente, cuando se emitió el primer sello, un hecho que convulsionó las comunicaciones postales y que llevaba la efigie de Colón con un valor de 5 centavos.

1858

Posteriormente, con la dictación de la Ordenanza General de Correos (1858) las autoridades **decidieron** formalizar las normas aplicadas hasta entonces. Así, se **fusionaron** los servicios de correo y telégrafos y el consiguiente monopolio estatal de ambos servicios que existió hasta 1981 bajo el nombre de Servicio de Correos y Telégrafos.

1982

En 1982, y como consecuencia del D.F.L. N°10 aprobado el 24 de diciembre de 1981 por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Servicio de Correos y Telégrafos se transforma en una empresa autónoma del Estado, siendo **fundada** oficialmente bajo el nombre “Empresa de Correos de Chile”.

1991

En la década de los '90, la empresa comienza a operar con un sistema de ventas informatizado.

1998

En 1998 se crea el Código Postal, una herramienta que permite mejorar sustantivamente la logística en la entrega de envíos. Además se introduce el concepto de georeferenciación, que apoya sistemáticamente toda la cadena de distribución.

2000

El año 2000 se inician las operaciones de clasificación de los envíos postales en el Centro Tecnológico Postal (CTP), un moderno centro operativo construido por CorreosChile en la ciudad de Santiago, comuna de Quilicura. Desde su puesta en marcha, este centro ha permitido centralizar las operaciones y optimizar los procesos de clasificación de los envíos postales.



17:34 HRS



15:29 HRS



10:05 HRS



11:34 HRS



08:07 HRS



09:20 HRS



20:07 HRS