




MEMORIA ANUAL 2011

ÍNDICE

CARTA DE LA PRESIDENTA	02
CARTA DEL GERENTE GENERAL	04
QUIÉNES SOMOS	
QUIENES SOMOS	07
HISTORIA / 265 AÑOS COMUNICANDO AL PAÍS	08
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA / MARCO LEGAL	10
ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN / ORGANIGRAMA 2011	12
DIRECTORIO	14
GERENCIA 2012	16
FOCO ESTRATÉGICO	
FOCO ESTRATÉGICO / PILARES	19
GESTIÓN COMERCIAL	21
LA INDUSTRIAL POSTAL	22
EL NEGOCIO CEP	23
CARTA +	24
NEGOCIOS ACTUALES	25
SUCURSALES	26
NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES	27
GESTIÓN OPERATIVA	
PRINCIPALES HITOS 2011	29
CADENA OPERATIVA	32
ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN / ORGANIGRAMA MARZO 2012	34
LAS PERSONAS / UN PILAR FUNDAMENTAL	36
REMUNERACIONES PLANA DIRECTIVA Y TRABAJADORES	38
PLANES DE INCENTIVOS	40
CAPACITACIÓN	41
CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL	42
BIENESTAR / MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES	44
RELACIONES LABORALES	45
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	46
HITOS Y DISTINCIONES	47
ANÁLISIS FINANCIERO	48
ANÁLISIS GESTIÓN FINANCIERA	49
ANÁLISIS INDICADORES FINANCIEROS	50
INMUEBLES	51
MARCAS Y PATENTES DE CORREOS DE CHILE	52
SEGUROS	53
PROVEEDORES / RUBROS Y PROVEEDORES	54
CONTRATOS MÁS IMPORTANTES	55
LOS FACTORES DE RIESGO	56
INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO	57
INVERSIONES FINANCIERAS	58
HECHOS ESCENCIALES	60
ESTADOS FINANCIEROS	
INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	65
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA	66
ESTADOS DE RESULTADOS POR FUNCIÓN	68
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO	69
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO INDIRECTO	71
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	72



Estamos orgullosos de ser una empresa pública que da servicios a todos los chilenos y chilenas sin excepción. Llegamos a cada rincón del país cumpliendo con el firme compromiso que tenemos con el Servicio Postal Universal (SPU), que se traduce en mantener comunicadas y conectadas a todas las personas, dentro de Chile y con el resto del mundo.

CARTA DE LA PRESIDENTA

Estamos orgullosos de ser una empresa pública que da servicios a todos los chilenos y chilenas sin excepción. Llegamos a cada rincón del país cumpliendo con el firme compromiso que tenemos con el Servicio Postal Universal (SPU), que se traduce en mantener comunicadas y conectadas a todas las personas, dentro de Chile y con el resto del mundo. Eso es lo que le da más sentido aún a continuar trabajando por la excelencia, mejorando nuestras operaciones y nuestra calidad.

Nuestra misión es dar conexión a los que están aislados, tanto geográfica como socioeconómicamente. Hemos mejorado la cobertura para poder llegar a la mayor cantidad de chilenos, buscando alianzas creativas y colaborativas que le den sustentabilidad en el tiempo a nuestra empresa. Por ejemplo, estamos reforzado nuestra presencia en localidades geográficamente alejadas. También hemos querido acercar a muchas personas que viven en grandes centros urbanos, pero que no tenían un acceso cercano a nuestros puntos de atención, tales como las nuevas sucursales de Pedro Aguirre Cerda, Cerro Navia o San Ramón. Es así como hemos llegado a tener una cobertura que atiende a más del 97% de chilenas y chilenos.

En los últimos años hemos visto cómo se ha transformado nuestra industria postal, dando paso a nuevas y novedosas formas de comunicación digital. Estamos trabajando con entusiasmo para aprovechar las grandes oportunidades que se abren en comercio electrónico, logística, paquetería, courier y express. Nuestra misión de llegar a todos los habitantes incluye también ser sus aliados logísticos cuando emprendan sus negocios (mypes y pymes). Queremos ser el canal hacia sus proveedores, llevarles insumos o lo que necesiten y también ser sus socios logísticos en toda la comercialización de productos. Nos mueven las ganas de prestar servicios para todos acercando el mercado a las personas, que puedan comprar en cualquier parte del mundo y llevárselos hasta sus empresas u hogares.

Parte importante de nuestra labor de conexión es darle acceso y oportunidades a las personas: hemos sido y queremos seguir siendo la plataforma para acercar los servicios del Estado a las personas, tal como lo hicimos con el Ministerio de Vivienda (entregando información sobre el subsidio por terremoto) y el Ministerio de Educación (distribuyendo los resultados del SIMCE en sucursales). Nuestra red de sucursales, agencias y sobre todo la cara amable de nuestros carteros y mujeres carteros permiten acercar los beneficios e informaciones del Estado a las necesidades de todos los habitantes del país.

El 2011 fue el año de fuertes cambios en materia tecnológica. Tuvimos que hacer importantes esfuerzos como empresa para poder poner en marcha profundas transformaciones operacionales. A pe-

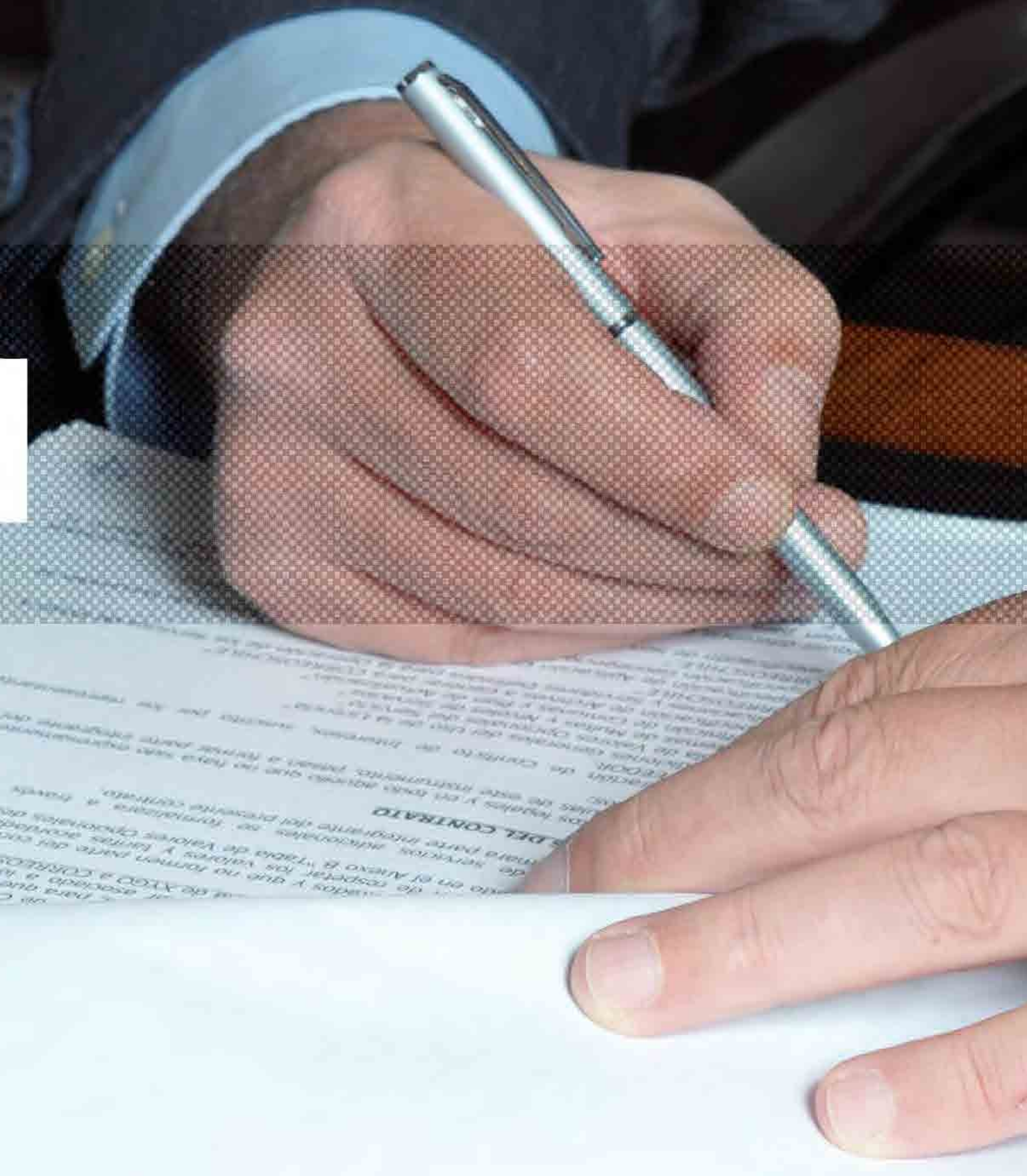
sar de que este camino no ha sido fácil estamos convencidos que es el correcto y hoy nos permite tener una excelente base para poder estar a tono con los más altos estándares que tiene la industria nacional e internacional.

Es así como hemos puesto en marcha el sistema de trazabilidad postal y de paquetería (CEP), cambiamos la flota de transporte, lo cual nos deja al día y nos pone a la vanguardia, con servicios cada vez más modernos y a la medida de nuestros clientes. Estas plataformas nos permiten mirar hacia el futuro con optimismo, tranquilidad y recibir este 2012 lleno de proyectos en innovación: casillas internacionales, CityBox, mensajería de texto, entre otros. Desde este año contaremos con servicios que nos llevarán al futuro con los nuevos productos y servicios que vamos a poder ofrecerles a todos los chilenos y chilenas.

Quiero agradecer y reconocer la incansable labor que realizan día a día cada uno de nuestros trabajadores, pero en especial a los carteros y mujeres carteros que recorren los más recónditos rincones del país; a los operadores y operadoras postales; a las cajeras y cajeros; al personal administrativo, a los dirigentes sindicales, a los profesionales y ejecutivos por su profundo compromiso con la empresa. Sepan todos ustedes que esa dedicación no es ni será en vano, que ustedes son los que hacen grande a CorreosChile.

Susana Carey Claro
Presidenta

SCareyC



CARTA DEL GERENTE GENERAL

Si el 2010 se dijo que fue un periodo de estabilización y cambios, el 2011 fue de planificación e ideas. Gran parte del año nos preocupamos de superarnos como empresa, buscando actualizar nuestros productos y servicios con el fin de estar a la altura del mercado. Y nos fue bien, porque tuvimos la capacidad de adaptarnos rápidamente -en un plazo inferior a 12 meses- y cubrir una brecha importante en muy poco tiempo. Este fue uno de los primeros desafíos de CorreosChile.

En cifras, tuvimos mejores resultados comparados con el 2010, con ventas de MM\$ 71.179. Esto sólo fue posible gracias a la ardua labor de nuestros trabajadores, la visión del directorio y los planes de estabilización que se realizaron el año pasado.

Recordemos que llevamos 3 años trabajando para crecer en el mercado Courier y superamos la meta, obteniendo un aumento entre un 15% y un 20% durante este año.

No obstante una de las áreas en la que tenemos la misión de crecer es en el mercado postal. Esto es claramente por la llegada de la tecnología y los servicios online que no requieren de lápiz y papel para enviar un mensaje. Es por eso que nos planteamos como segundo desafío hacer un esfuerzo y nos propusimos impulsar un ambicioso plan de innovación,

que involucra nuevas tecnologías y la integración de las redes 2.0. En 2011 desarrollamos la estrategia y en 2012 será el punto de partida a un cambio radical que no sólo involucrará a nuestra institución, sino que a la forma que tiene cada chileno de vernos como servicio postal. Estoy seguro que mostraremos nuestra capacidad de ser precursores en innovación y desarrollo en Chile.

También se definieron los principales pilares de CorreosChile, los que serán la base para medir nuestros resultados en el futuro: queremos ser líderes en participación de mercado, tener una oferta de productos que no solo sea igual sino que supere a la competencia, cumplir con esta promesa de productos a tiempo y de manera eficiente y, finalmente, generar las condiciones para tener un grupo de profesionales de excelencia. Es por eso que hemos continuado con la tradición de mantener una comunicación constante y fluida con nuestros trabajadores y sindicatos, realizando proyectos en conjunto y mesas de trabajo. En este sentido, nuestro objetivo es estar más cerca de nuestros más de 5 mil colaboradores, acompañando sus labores y escuchando sus requerimientos.

Comercialmente, en 2011 hemos ido consolidando la actualización de nuestra oferta de productos, con temas de trazabilidad, mejoras operativas, tecnológicas y de gestión que nos permiten mirar el corto y mediano plazo con optimismo.

La implementación del sistema de trazabilidad es fruto de un profundo anhelo que logró ser cumplido durante este periodo, dado que generamos una cercanía

con el cliente más allá de entregar un envío o información.

Respecto a nuestro compromiso con la sociedad, trabajadores, clientes y proveedores, podemos destacar el lanzamiento e implementación de nuestro Portal de Correo Ético, el compromiso con la iniciativa del Sello Pro Pyme, la apertura de sucursales que nos ha permitido ampliar nuestra cobertura al 97% del territorio nacional y la ya conocida campaña de Navidad, la cual tuvo alta cobertura, permitiendo tener un record de apadrinamiento de niños cercano al 70%.

Los reconocimientos y certificaciones también formaron parte de este 2011. Entre ellos destacamos: recertificación ISO9001, certificados y reconocimiento de clientes; Sello Verde de Licenciamiento; Sede de la Mesa Redonda Regional de América Latina de la UPU (Unión Postal Universal) y en el 2012 esperamos sean muchos más.

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 para seguir en el camino de la calidad, la innovación y el servicio de excelencia.

Pablo Montané Alliende
Gerente General



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.

