3

↗ Gestión Operativa

PRINCIPALES HITOS 2011

Ponemos la experiencia en movimiento.

Trazabilidad CEP

Implementación del nuevo sistema de trazabilidad para el mundo CEP en Mayo 2011. El cual implicó cambios de procesos en las plantas, mejorando la trazabilidad de los envíos e incorporando dispositivos en los móviles, permitiendo a los clientes tener información en línea de sus envíos.

Mueble portugués

Implementación del mueble portugués a 77 carteros a nivel nacional, con el objetivo de modernizar la distribución, según las mejores prácticas internacionales. Permite el traspaso de información de las rutas de reparto al mueble, mejorar la calidad de ruteo y clasificación. Próxima implementación mayo de 2012 con 360 muebles.

Máquinas cuadratura (Aladino)

Adquisición de 4 máquinas Aladino para CTP, con el objetivo de implementar procesos de cuadratura y viñeteo automático para el proceso de Carta +.

Carteros con dispositivos móviles

En el marco del proyecto de Trazabilidad Postal, se evaluó y determinó la adquisición de dispositivos móviles que permiten la captura en terreno del resultado del proceso de distribución. Los carteros de CorreosChile capturan la información en terreno y realizan la rendición de información al final del día, poniendo a disposición información oportuna a nuestros clientes.

CONTINUACIÓN HITOS

El objetivo fue debatir la estrategia postal de la UPU para el período 2012-2015 y, se evaluó la ejecución de la Estrategia Postal Mundial de Nairobi y la futura Estrategia Postal Mundial de Doha. El mismo encuentro se realizó en los otros 4 continentes.

Recertificación ISO 9001 del CTP

Desde el 2009 que se venía trabajando en el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001- 2008, para todos los procesos de la planta relacionados con los envíos del mercado empresa y certificados del mercado personas. El objetivo era claro: mejorar la calidad del servicio y responder de mejor manera a las necesidades de los clientes.

Para lograrlo los trabajadores participaron en una serie de capacitaciones, cursos y auditorías internas, se implementó un canal formal de comunicación con los clientes internos, se realizaron levantamientos y documentación de procesos, despliegue de un plan de comunicaciones interno, entre otros.

La auditoría de certificación fue realizada por la consultora SGS, que en su informe destacó como una de las mayores fortalezas el trabajo y compromiso de los trabajadores de la planta.

La nueva web de Correos

El 12 de diciembre del 2011 se lanzó el nuevo sitio corporativo de CorreoChile, desarrollado en plataforma Microsoft SharePoint. La principal característica es su mayor interactividad y cercanía con el público diferenciando claramente las soluciones para los clientes Empresa y Personas. Un mes antes, el 8 de noviembre, la empresa comenzó a operar en las redes sociales (Facebook y Twitter).

CEP

Tráfico en piezas	6.217.830
Plantas	22
Dotación	494
Móviles	273

REGIÓN	INFRAESTRUCTURA Plantas	MÓVILES DISTRIBUCIÓN Plantas
15	1	3
1	1	6
2	2	11
3	2	6
4	1	10
5	2	55
6	1	3
7	1	10
8	3	27
9	1	12
10	3	21
14	1	6
11	1	5
12	1	5
13	1	93
Total	22	273

POSTAL

Tráfico en piezas	265.475.115
Plantas	1
Dotación	2.417
CDP	114

REGIÓN	INFRAESTRUCTURA CDP
15	1
1	1
2	4
3	2
4	3
5	14
6	3
7	6
8	9
9	4
10	3
14	1
11	1
12	1
13	61
Total	114

Cadena *operativa*

Retiro

Corresponde al proceso de recoger los productos desde el lugar de ubicación del cliente, sucursales, CDP o mecanizadores. En el caso de los productos postales, la carga es admitida en la Planta CTP (para Región Metropolitana) y en los productos CEP en sus respectivas plantas. Tanto en los productos CEP y Postal las plantas poseen su propia flota para realizar esta labor.

Admisión

A través de una amplia red de más de 500 puntos de atención distribuidos a lo largo del país, CorreosChile realiza la admisión de envíos, principalmente para personas y PYME. Para grandes empresas esta función se realiza esencialmente en las plantas: Quilicura para la carga postal de la Región Metropolitana; y Renca para la carga CEP de la misma región y en plantas regionales para la carga CEP.

Clasificación

Para clasificar los envíos postales, existe una operación centralizada en el CTP, esto debido a que el mayor porcentaje de los envíos tiene su origen en la Región Metropolitana. En el caso de CEP, la clasificación es descentralizada, operando con 22 plantas regionales, que permiten un procesamiento promedio de 27.000 envíos diarios y una planta CEP automatizada, cuya capacidad de clasificación es de 7.000 envíos a la hora ubicada en la Región Metropolitana.

Posteriormente la carga es trasladada a los distintos puntos a nivel nacional por flota exclusiva, en forma terrestre para los destinos entre Copiapó y Puerto Montt, y en forma aérea para el resto de las principales ciudades del país.

Distribución

La carga en destino es clasificada según el sector de distribución correspondiente, y distribuida al cliente final por una flota de 300 vehículos a nivel nacional para CEP, y por 2.400 carteros para los envíos postales.

Para los envíos CEP, desde mayo del 2011 la flota de transporte cuenta con capturadores móviles, los cuales al momento de la entrega, registran la información y la disponibilizan en línea para nuestros clientes.

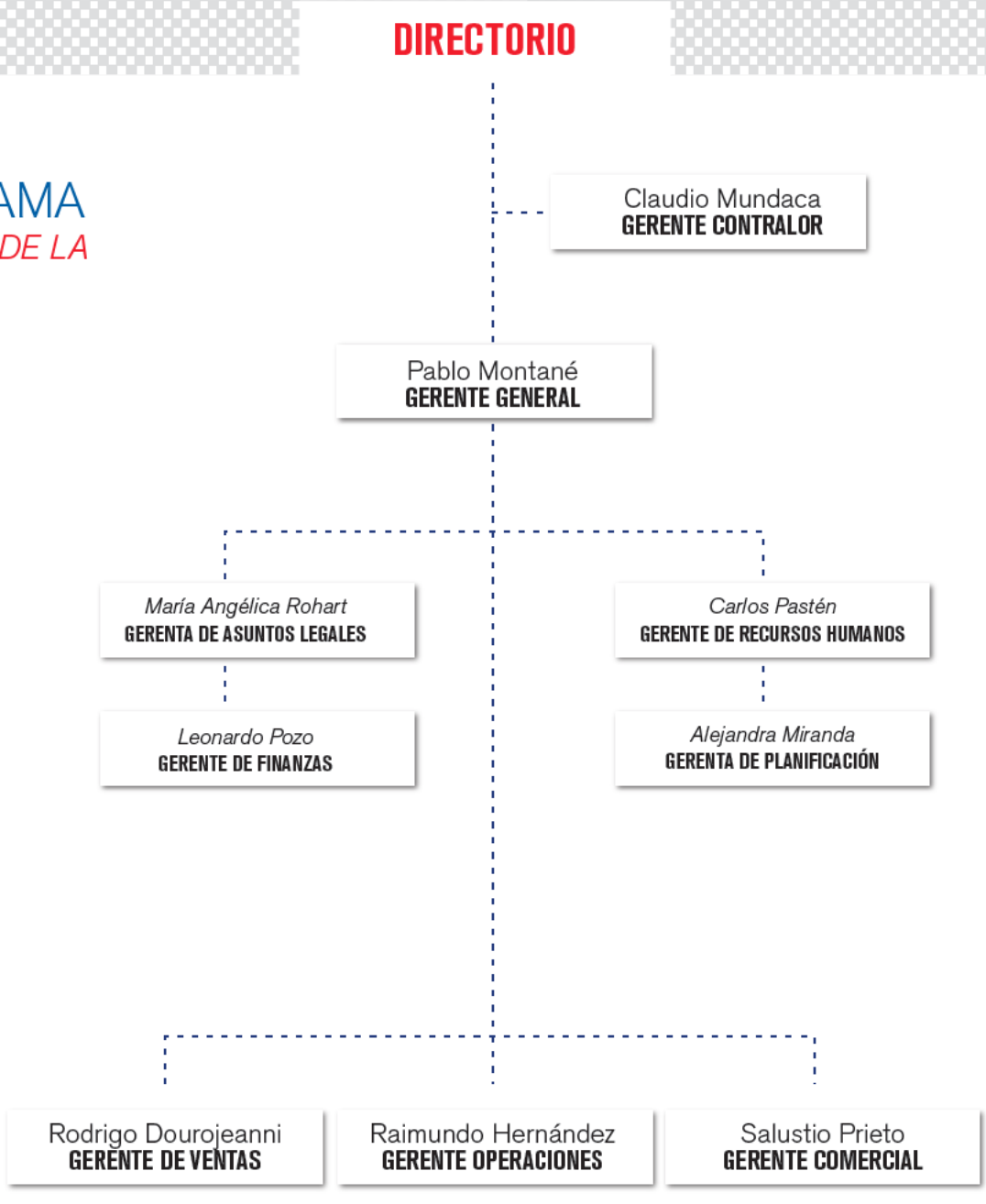
Actualmente, se está implementando a los carteros con dispositivos móviles, que permitirá el registro de la información de entrega vía dispositivos. En una primera fase hay 313 carteros de la Región Metropolitana ya operando con este sistema. Durante el 2012, el 90% de los carteros contarán con estos dispositivos.

Retorno De Información

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

Ponemos a disposición de nuestros clientes toda la experiencia, tecnología y cobertura a nivel nacional.

ORGANIGRAMA
Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
2012



↗ Las Personas
UN PILAR FUNDAMENTAL

El 2011 fue un año de importantes desafíos para las personas, en el contexto de estabilización de la operación post plan de retiro voluntario que se realizó a fines de 2010.

El desafío de mantener la productividad y la eficiencia, luego de este ajuste de dotación, fue un logro posibilitado por el gran compromiso, experiencia y capacidad de adaptación que demostraron los trabajadores de todas las áreas de la organización.

Otro desafío significativo, para los trabajadores, fue la implementación de un nuevo sistema de trazabilidad en la línea de negocios de Courier, Expreso y Paquetería, lo cual implicó cambios y aprendizajes en los ámbitos de procesos, uso de sistemas, operación, entre otros.

Así también, se incorporó la trazabilidad en la línea de negocios postal, a través del uso de dispositivos móviles en la distribución por carteros, una modernización histórica en este ámbito. Para el éxito de esta implementación fue clave la suma de la experiencia del cartero en su labor en terreno y la apertura al cambio,

4.434
empleados con contrato indefinido.

El equipo humano de CorreosChile es un pilar fundamental que soporta la estrategia, desafíos y quehacer diario, con foco claro en entregar un servicio de calidad a los clientes.

Son las personas quienes sostienen cada uno de los procesos de la cadena de valor: atendiendo a los clientes en una robusta red de sucursales, en el procesamiento de los envíos postales y de paquetería en plantas, en la distribución de correspondencia a través de carteros, en la atención post-venta del Servicio de Atención al Cliente, en la atención personalizada que entregan los ejecutivos de venta a grandes clientes, más todo el personal administrativo y profesional de apoyo.

con la incorporación de nuevas tecnologías. Todo lo cual configura y representa el perfil del recurso humano de CorreosChile hoy: un colaborador que asimila los desafíos y los avances como parte de una dinámica que es propia de las organizaciones de estos tiempos.

A pesar de las exigencias y los desafíos enfrentados en el año 2011, el equipo humano de CorreosChile ha sido capaz de centrar sus esfuerzos y demostrar que está preparado para alcanzar todas las metas que el nuevo directorio y la administración se han propuesto.

Dotación

La dotación de CorreosChile ascendió a 4.434 empleados con contratos a plazo indefinido al cierre del ejercicio 2011, cifra un 2,7 % mayor que el año anterior, que ascendía a 4.319 personas.

Durante 2011, 793 personas fueron contratadas a plazo fijo (a diciembre de 2011), lo que representa un 23,8% más que el año anterior. Estos contratos son temporales, por periodos de 30 días, y el 87,3% de ellos corresponden a reemplazos para carteros y operadores en época estival.

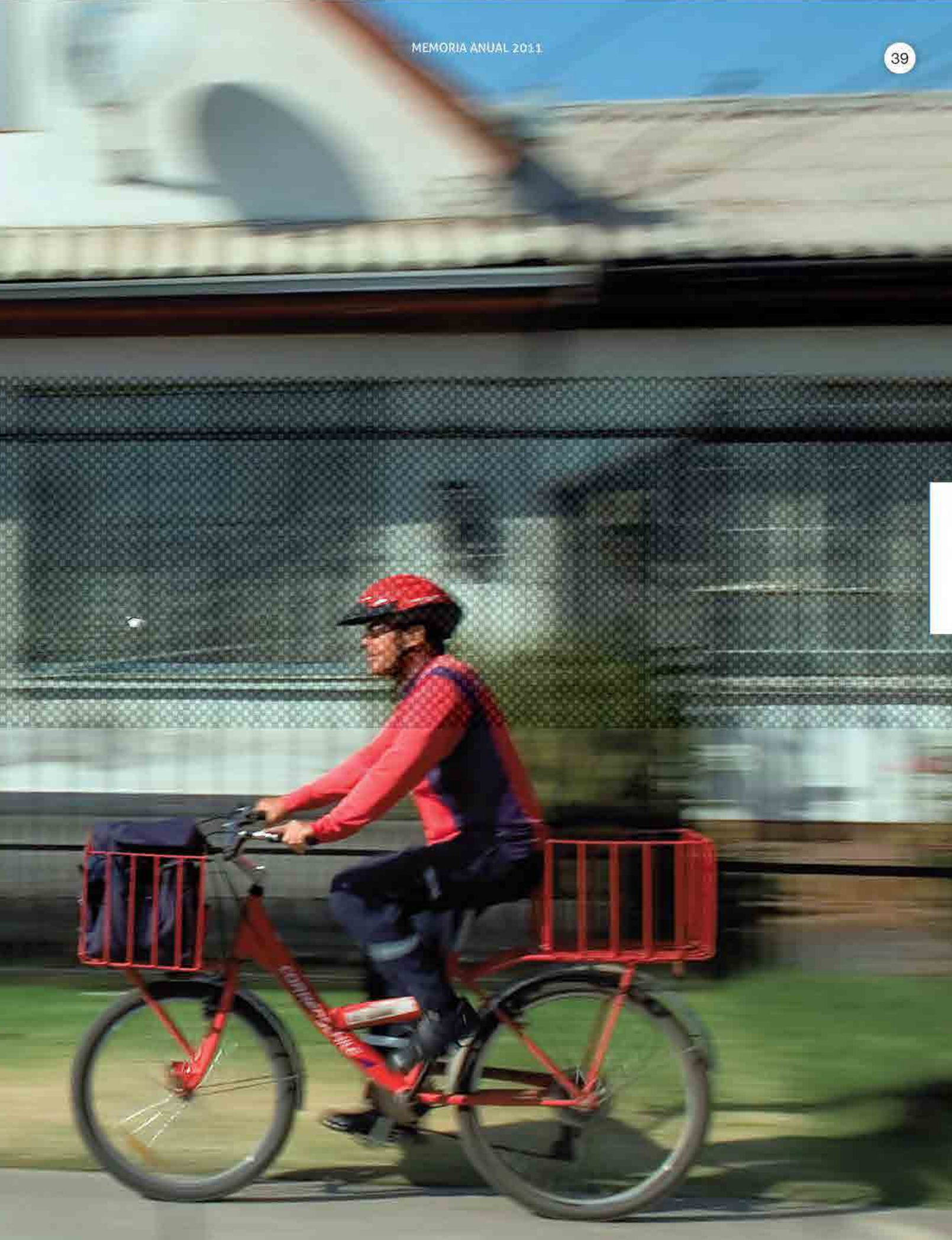
Personal por categoría (a diciembre de 2010 y 2011)	2010	2011
Gerente General – Ejecutivos principales	21	23
Directivos	116	137
Analistas	100	93
Técnicos	65	65
Carteros	2.101	2.102
Operadores	1.260	1.294
(Otros Cargos)	656	720
Total general empresa	4.319	4.434

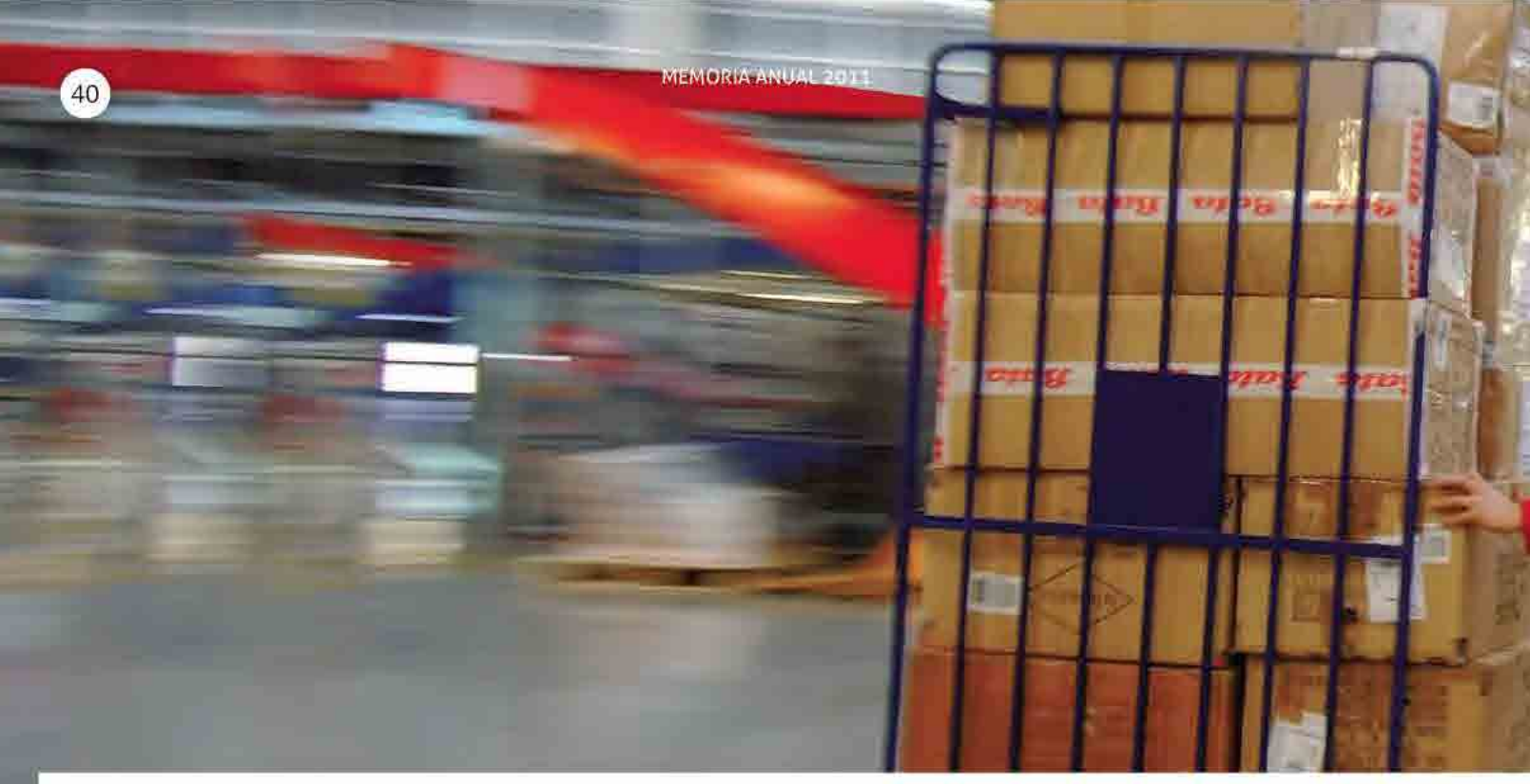
REMUNERACIONES
PLANA DIRECTIVA Y TRABAJADORES

Las remuneraciones totales de los principales ejecutivos de la empresa, devengadas durante el año 2011, son las siguientes:

REMUNERACIONES DE EJECUTIVOS:

Remuneración	Total año 2011
Fijo	$ 1.457.401.990
Variable	$ 0
Otros	$ 34.052.634
Total	$ 1.491.454.624





Planes *de incentivos*

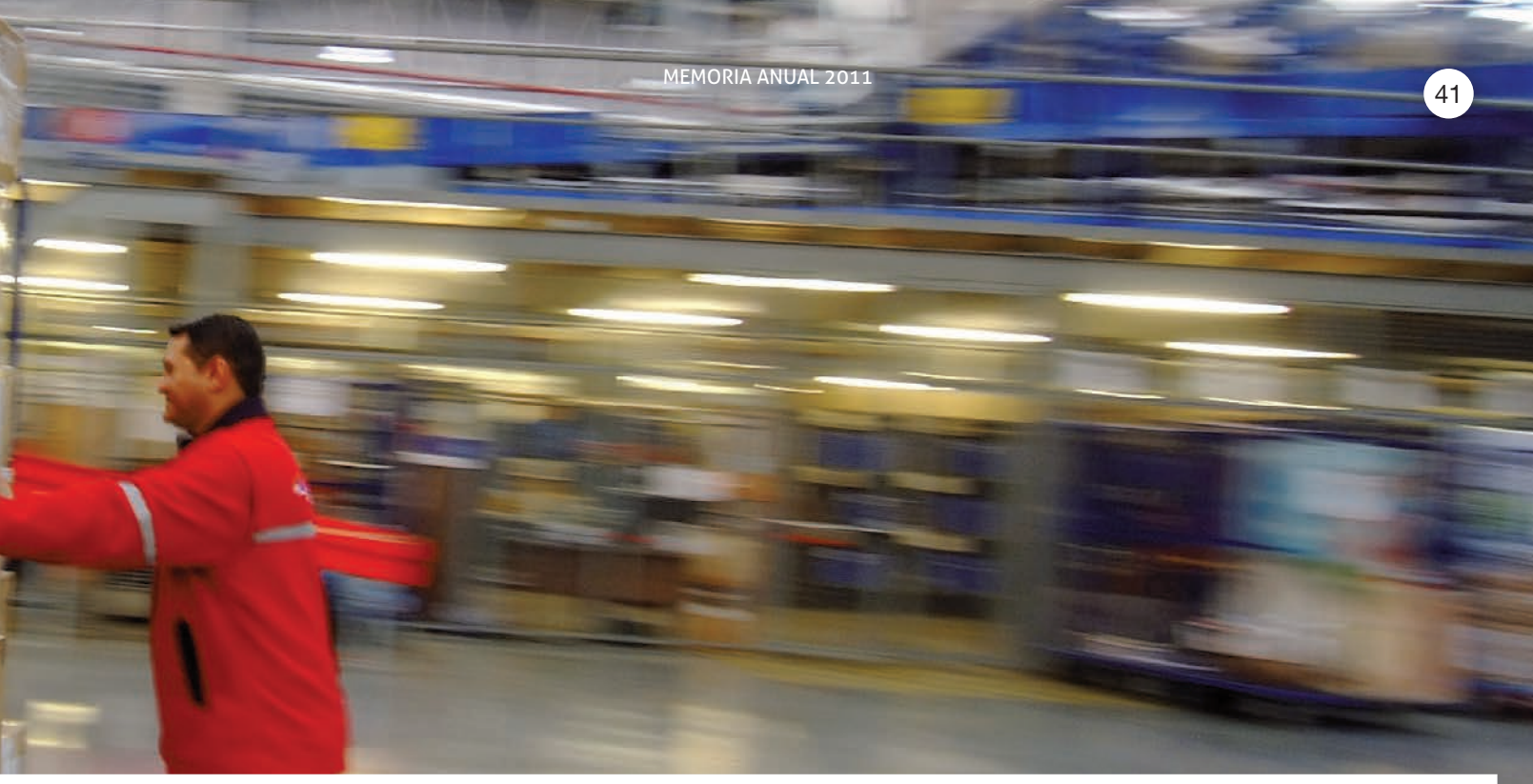
Estímulo con miras de excelencia en servicios resultados

Todos los trabajadores afectos a un contrato colectivo de CorreosChile, a quienes se les haya extendido los beneficios, cuentan con Sistemas de Rentas Variables o incentivos, los que pueden ser mensual, trimestral o anual.

El sistema tiene por objetivo incentivar el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa y que a su vez, los trabajadores obtengan una retribución de acuerdo a la gestión realizada y que permitan identificar a tiempo las mejoras necesarias para alcanzar dichas metas.

El Sistema de Renta Variable también se aplica a los ejecutivos de la empresa mediante Balance ScoreCard, en función de los resultados de la Empresa y del cumplimiento de metas por área, se paga a través de un bono anual que se entrega mensualmente al año siguiente. En la ejecución 2011 no se devengó renta variable al cuerpo ejecutivo producto del resultado financiero del año.

INDEMNIZACIONES:
El monto de indemnizaciones de años de servicios pagadas el año 2011 es de $857.977.811.-de los cuales, lo que corresponde a ejecutivos de primera línea es de $75.731.685.-



↗ Capacitación

CorreosChile está permanentemente desarrollando programas de entrenamiento y capacitación para que los trabajadores adquieran nuevas habilidades profesionales y técnicas. Es por eso que existe el espíritu de que 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 2011 se alcanzó una cobertura de 3.967 trabajadores, lo que significó una inversión superior a los $357 millones.

Entre los programas de entrenamiento impartidos durante el ejercicio 2011, destaca el de jefaturas, cuyo objetivo es apoyar a las 272 jefaturas de las áreas de distribución, sucursales, CTP y CEP 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.

Los programas de trazabilidad CEP (Alerce) y Postal (SISVE) fueron relevantes ya que son los pilares del plan modernizador de la empresa. El objetivo de estos proyectos es poder contar con un sistema que permita mejorar la trazabilidad de los envíos para poder ofrecer mejor calidad de información en tiempo real a nuestros clientes, así mismo también poder hacer gestiones proactivas para poder cumplir nuestra oferta comercial. Para llevarlos a cabo se capacitó a usuarios de distintas áreas de la empresa, Operaciones, Comercial, Ventas y también algunas unidades de apoyo, para lo cual se realizaron distintos cursos según especialidad para que todos los usuarios de estos sistemas puedan operarlo en forma correcta.

Clima y Compromiso *Organizacional*

Hasta el año 2009 y por espacio de 6 años, 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 compromiso con los desafíos y resultados.

A partir de 2007 se ajustó el instrumento, buscando comprender los factores que conducen a la eficiencia organizacional, a través del compromiso de los trabajadores con la organización, aspectos que hacen que un trabajador desee permanecer en la empresa, hablar positivamente de ella y contribuir con esfuerzos adicionales para realizar el trabajo en pro del éxito.

Cada año de aplicación el estudio ha superado el 70% de participación, tasa significativamente alta como referencia en este tipo de estudios. En 2010, excepcionalmente se decidió no aplicarlo atendiendo la situación de estabilización operativa posterior al Plan de Retiro realizado.

El estudio aplicado en noviembre de 2011, que mantiene la tasa histórica de respuesta, señala que un 52% de los trabajadores de CorreosChile se encuentra altamente comprometido con la empresa, resultado 9 puntos inferior a la última medición realizada el 2009.

Las fortalezas que se destacan transversalmente tienen que ver con las tareas diarias, la preocupación por los clientes y la relación con el jefe directo, factores que si bien no constituyen fortalezas consolidadas, presentan un mejor resultado. Asimismo, las oportunidades de mejora están orientadas a la forma en que los colaboradores son reconocidos por sus contribuciones y logros, así como también la comunicación interna y aspectos relativos a la alta gerencia, especialmente los relacionados a su cercanía y visibilidad.

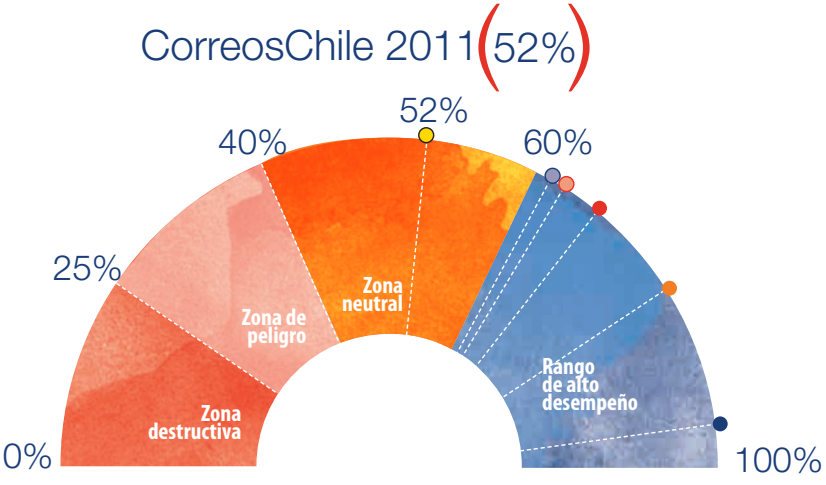
La empresa ha pasado por eventos y procesos complejos durante los últimos años, lo cual ha quedado de manifiesto con este resultado y los motiva a redoblar esfuerzos para el año 2012.

Para ello, este año tienen contemplado

la implementación de un plan transversal que busca hacer frente a aquellas dimensiones que presentan los puntajes más bajos, así como también realizar intervenciones específicas por gerencia que permitan abordar las necesidades particulares de cada una de ellas con la participación directa de los equipos de trabajo.

- CorreosChile 2011 (52%)
- CorreosChile 2009 (61%)
- CorreosChile 2008 (65%)
- CorreosChile 2007 (62%)
- Compromiso Promedio Chile (70%)
- Mejores empleadores AL (92%)

Compromiso de los trabajadores de CorreosChile (Encuesta de clima organizacional 2011):



Trabajadores altamente comprometidos

BIENESTAR

MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES

CorreosChile ejecuta su política de apoyo social y mantención de beneficios de salud a sus colaboradores a través del Departamento de Bienestar, que se orienta al logro de mejores condiciones de calidad de vida para sus trabajadores. Al dar una mejor respuesta a estas necesidades, la empresa apuesta a contar con un personal con mayor estabilidad laboral y familiar, identidad organizacional y mayor compromiso.

En el año 2011 el Departamento de Bienestar administró recursos por un monto de $673.345.148. Estos fondos, aportados por CorreosChile y los trabajadores afiliados, son gestionados a través del Consejo de Administración de Bienestar, integrado por representantes de la empresa y de los afiliados, éstos últimos, elegidos por los propios socios de Bienestar a través de votación universal.

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 reembolsos directos por gastos incurridos, entrega de créditos blandos para fines sociales, pago de subsidios escolares y también apoyar a los trabajadores en temas previsionales, de jubilación y de salud.

El nivel de reembolso de las distintas prestaciones médicas y créditos de salud evoluciona año a año, de acuerdo a la demanda directa de los socios y por enfermedades comunes. Durante los últimos tres años la inversión en estos conceptos se presenta en el siguiente cuadro.

Ámbito	2009	2010	2011
Prestaciones Médicas	415.624	438.569	397.592
Créditos de Salud	90.768	87.890	69.613

A través de la cascada comunicacional se comparte información relevante para toda la organización.

RELACIONES *LABORALES*

En el ejercicio 2011 se administraron los beneficios contemplados en los contratos colectivos de trabajo suscritos el año 2010 con las cinco organizaciones sindicales existentes en la empresa. Los beneficios establecidos en estos contratos, cuya vigencia rige las relaciones hasta el año 2013, cubren al 95% de los trabajadores con contrato indefinido vigente, con excepción de las personas que cumplen funciones directivas al interior de la empresa.

Con la convicción de que para lograr un desarrollo organizacional óptimo se requiere de relaciones laborales de confianza entre trabajadores y autoridades, el Directorio y la administración de la empresa promovieron durante 2011 la generación de un diálogo abierto con los dirigentes sindicales, con espacios de intercambio de ideas, trabajo en conjunto y entrega de información. Esto permitió la creación del sistema de información denominado "Cascada Comunicacional", cuyo objeto es compartir información relevante a toda la organización acerca de la marcha y los proyectos de la empresa con una frecuencia de realización trimestral.

Relevante es constatar que la administración, en un gesto de concreta intención de avanzar en fluidas relaciones laborales, resolvió realizar esta práctica en primer término con las organizaciones sindicales y posteriormente socializarla al resto de los trabajadores de la empresa.

Además, a fines del año 2011, se instaura un nuevo espacio de intercambio con los sindicatos, las "Mesas de Diálogo". Entre sus características está el que se transforma en una acción amplia y sistemática de conversación, avanzar en una visión idealmente compartida del desarrollo de la empresa, anticipar controversias y compartir información mutua.

↗ GESTIÓN *DEL DESEMPEÑO*

Es un proceso establecido y en consolidación, esto producto de que durante los últimos años ha constituido un aspecto clave para el desarrollo de los equipos de trabajo.

El énfasis no está solo en valorar los aportes individuales de cada uno de los integrantes de la empresa, sino también en el mejoramiento de los equipos de trabajo con el objetivo de favorecer el desarrollo laboral de las personas y garantizar el cumplimiento de las metas del negocio.

Inicialmente este modelo se aplicó solo al equipo directivo, actualmente compuesto por 132 personas, gerentes, subgerentes y jefes de departamento o área.

Durante el 2010, se inició formalmente la inclusión de 144 analistas de CorreosChile, proceso que este año 2011 se ha consolidado.

La Gestión del Desempeño es asumida por cada gerencia, las que a partir de las metas corporativas trazadas, formulan sus propias metas anuales con responsabilidad directa del área. Al mismo tiempo, aportan al logro de los objetivos de la empresa. Una vez que las metas de cada gerencia han sido fijadas, cada departamento define sus objetivos específicos bajo criterios de simplicidad, medición, alineación y temporalidad para el ciclo correspondiente de desempeño.

Como complemento a la ejecución y cumplimiento de los objetivos individuales, el proceso incorpora también la evaluación anual de todas aquellas competencias y conductas deseables entre quienes tienen como función liderar el desarrollo de CorreosChile.

Hitos y *distinciones*

CorreosChile recibió premio a la eficiencia EMS

CorreosChile fue galardonado con "Nivel Oro" por la Cooperativa EMS, conformada por los países y territorios miembros de la Unión Postal Universal (UPU). Este premio le fue otorgado a nuestro Correo por haber logrado en 2010 un 97% de cumplimiento en tiempo y en la entrega de información para trazabilidad de los envíos EMS (Express Mail Service) de llegada internacionales.

El alto nivel de servicio alcanzado es producto del trabajo sistemático de las áreas de Negocios Internacionales y Operaciones de nuestra empresa y nos sitúa con estándares al nivel de países como Singapur, China, Japón, Corea y Alemania.

Correos presentó "caso de éxito" SAP PI

En el SAP Run Better Tour 2011, CorreosChile en conjunto con el proveedor Solubyte presentaron como caso de éxito la implementación del sistema SAP PI (Process Integration) en la planta CEP de Renca, en 2009. El proyecto fue seleccionado como un caso exitoso debido a que existen muy pocas implementaciones de SAP PI con herramientas que no son SAP, y Correos lo realizó con excelentes resultados. SAP PI se utilizó para integrar el nuevo sistema de clasificación automática con todos los sistemas legados (propios) de CorreosChile: Normalizador, GEA, SISVE, CRE, D&D y Cronos.

Banco Santander premió a CorreosChile como proveedor destacado

CorreosChile recibió de Banco Santander el Premio Anual Proveedor Destacado, "Mejores evaluados 2010 – 2011", dentro de un grupo de 17 proveedores premiados en la misma categoría. Banco Santander es cliente de Correos desde 1989. Actualmente utiliza principalmente el producto Carta Normal, con un tráfico mensual promedio de un millón 400 piezas, el cual crece anualmente en un 0,6 por ciento.

Premio Nacional a la Calidad: CorreosChile recibió esta distinción en 2011 en la categoría gran empresa. Corresponde a la máxima distinción que se entraga en el país a las organizaciones que demuestran haber alcanzado los más altos estándares en gestión y resultados de excelencia.

Representantes de 27 países se reunieron en Chile para analizar la estrategia futura del correo postal

CorreosChile fue la sede de la Mesa Redonda Regional de América Latina de la Unión Postal Universal, UPU, organismo especializado de las Naciones Unidas que tiene como objetivo afianzar la organización y mejorar los servicios postales, participar en la asistencia técnica que soliciten los países miembros y fomentar la colaboración internacional en este ámbito.

El encuentro, que se realizó el 4 y 5 de octubre de 2011 con 60 representantes de 27 países pertenecientes a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

Análisis *FINANCIERO*

ESTADOS DE RESULTADOS	2011 M$	2010 M$
Ventas	71.179.004	71.011.390
Costo de Ventas	(57.411.572)	(61.693.025)
Utilidades Brutas	13.767.432	9.318.365
Gasto Administración y Ventas	(11.188.570)	(11.017.536)
Utilidad Operacional	2.578.862	(1.699.171)
Resultado No Operacional	(1.460.456)	(9.499.908)
Utilidad (Antes de Impuestos)	1.118.406	(11.199.079)
Impuestos	(556.467)	8.042.038
Utilidad neta	561.939	(3.157.041)

Ventas	71.179.004	71.011.390
Costos Operacionales	(68.600.142)	(72.710.561)
Ebit	2.578.862	(1.699.171)
Depreciación y Amortización	(1.907.299)	(2.147.064)
Ebitda	4.486.161	447.893
Margen Operacional	3,6%	-2,4%

Pasivos y Patrimonio	2011	%	2010	%
Total Pasivo	53.449.105	67%	51.173.785	67%
Patrimonio	26.080.155	33%	25.518.217	33%
Total Pasivo y Patrimonio	79.529.260	100%	76.692.003	100%

Análisis Gestión *FINANCIERA*

INDICADORES FINANCIEROS	2011	2010
Liquidez		
Activo Corriente/Pasivo Corriente	1,6	1,4
Endeudamiento		
Deuda/Activo Total	0,67	0,67
Leverage (Total Pasivo/Patrimonio)	2,05	2,01
Actividad		
Días Calle	63	70
Plazo Promedio Cuentas por Pagar	69	99
Rentabilidad		
Margen Utilidad Operacional (U.OP/VTAS.)	3,6%	-2,4%
Margen Utilidad Neta (U.NETA/VTAS.)	0,8%	-4,7%
Margen (EBITDA/VTAS.)	6,3%	0,6%

Ventas

CorreosChile entrega una serie de productos y servicios para la venta, que bajo la adopción IFRS, se organizan en dos segmentos de negocios: línea Postal y Cep, las cuales aportan a los ingresos durante el periodo 2011, entre un 78% y 22% respectivamente.

Margen Operacional

El margen operacional del año 2011 es superior al obtenido en igual periodo del año anterior, explicado por una parte, por el aumento de los ingresos en 0,2%, y por otra parte, por una disminución en los costos de venta en 6,9%.

El margen operacional del año 2011 es superior al obtenido en igual periodo del año anterior, explicado por una parte, por el aumento de los ingresos en 0,2%, y por otra parte, por una disminución en los costos de venta en 6,9%, en donde se ve reflejado el plan de desvinculación y el término de la negociación colectiva del ejercicio 2010.

Pasivos y Patrimonio

Estos grupos de cuentas del balance general muestran una estructura porcentual en promedio similar a la existente en el 2010.

Análisis
INDICADORES FINANCIEROS

Liquidez
El indicador de liquidez experimenta un aumento de 14,6% con respecto al período anterior. Se observa que por cada $1 de deuda de corto plazo, la empresa posee 1,6 de activos de corto plazo para poder cubrirlos. La variación positiva de este índice se debió principalmente a un aumento de las cuentas por cobrar de 15% y una optimización general en el uso de los recursos financieros.

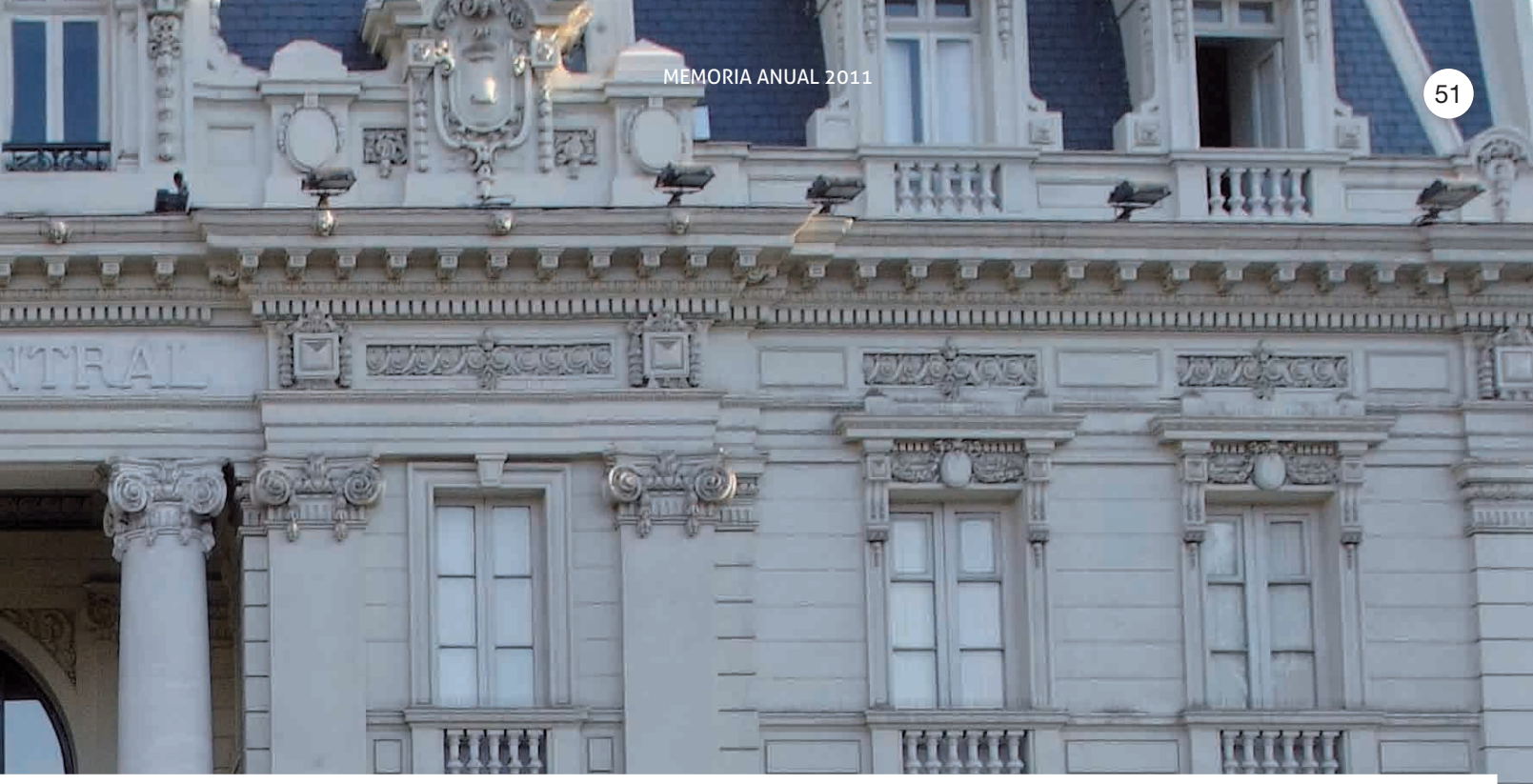
Endeudamiento
La razón de endeudamiento se mantiene respecto a igual período, debido a la existencia de obligaciones con bancos e instituciones financieras a largo plazo.

El leve aumento del leverage, se explica por el incremento de los pasivos financieros, no corrientes (aumento explicado por el devengo de intereses y reajustes por UF).

Actividad
El indicador de días calle experimenta una variación positiva de 10% respecto al período anterior. Las ventas al crédito se cobraron en 63 días promedio, menor que el período anterior, debido una mejor administración de los recursos financieros.

El indicador siguiente muestra que en 69 días promedio se cancelaron las cuentas por pagar, lo cual experimentó una disminución de 30%, respecto a igual período, producto del cambio de sistema financiero durante el 2010.

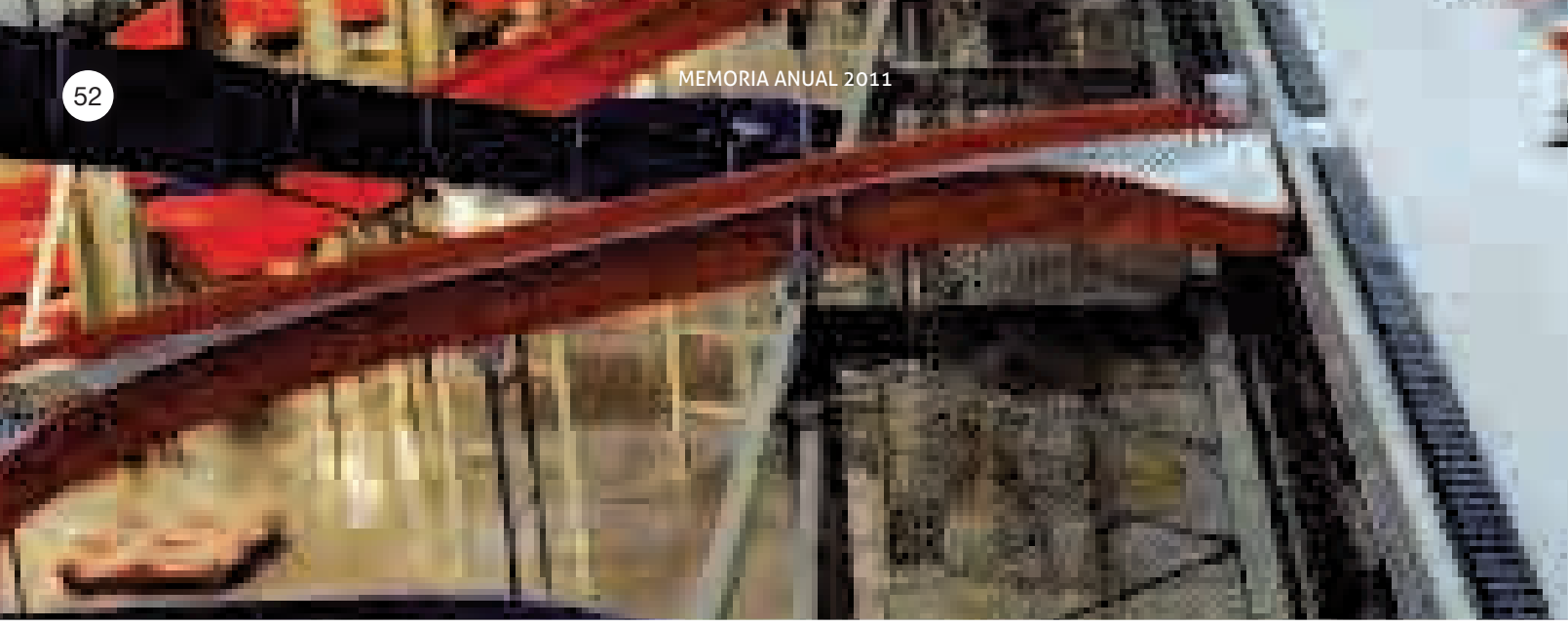
Rentabilidad
El margen de utilidad operacional, de utilidad neta y margen Ebitda, observa una variación positiva, respecto a igual periodo 2010 reflejando una utilidad antes de impuestos de M$ 1.118.406 al 31 de diciembre 2011, esta variación contempla que en el ejercicio 2010 se pagó el plan de retiro voluntario incentivado del personal y pago de bono de término de negociación colectiva.



↗ Inmuebles

Con el fin de cumplir con sus actividades operativas, comerciales y administrativas. CorreosChile cuenta con 81 propiedades que están distribuidas en todo el territorio nacional. Entre ellas, las más importantes son:

CORREO CENTRAL	PLAZA DE ARMAS 989, SANTIAGO	RM
CENTRO TECNOLOGICO POSTAL	EL JUNCAL 50, QUILICURA	RM
EDIFICIO ADMINISTRATIVO EXPOSICION	EXPOSICION 221, ESTACION CENTRAL	RM
PLANTA CEP	P. EDO FREI MONTALBA 3996, RENCA	RM
EDIFICIO REGIONAL ARICA	GONZALO CERDA 945-946	XV
EDIFICIO REGIONAL IQUIQUE	BOLIVAR 450-458	I
EDIFICIO REGIONAL COPIAPO	O'HIGGINS 3	III
EDIFICIO REGIONAL RANCAGUA	CAMPOS 322	VI
EDIFICIO REGIONAL LINARES	MANUEL RODRIGUEZ 610	VII
EDIFICIO REGIONAL CONCEPCION	COLO COLO 417	VIII
EDIFICIO REGIONAL TALCAHUANO	SARGENTO ALDEA 260	VIII
EDIFICIO REGIONAL TEMUCO	PORTALES 801	IX
EDIFICIO REGIONAL ANCUD	PUDETO 201	X
EDIFICIO REGIONAL COYHAIQUE	COCHRANE 226	XII
EDIFICIO REGIONAL PUNTA ARENAS	BORIES 911	XIII



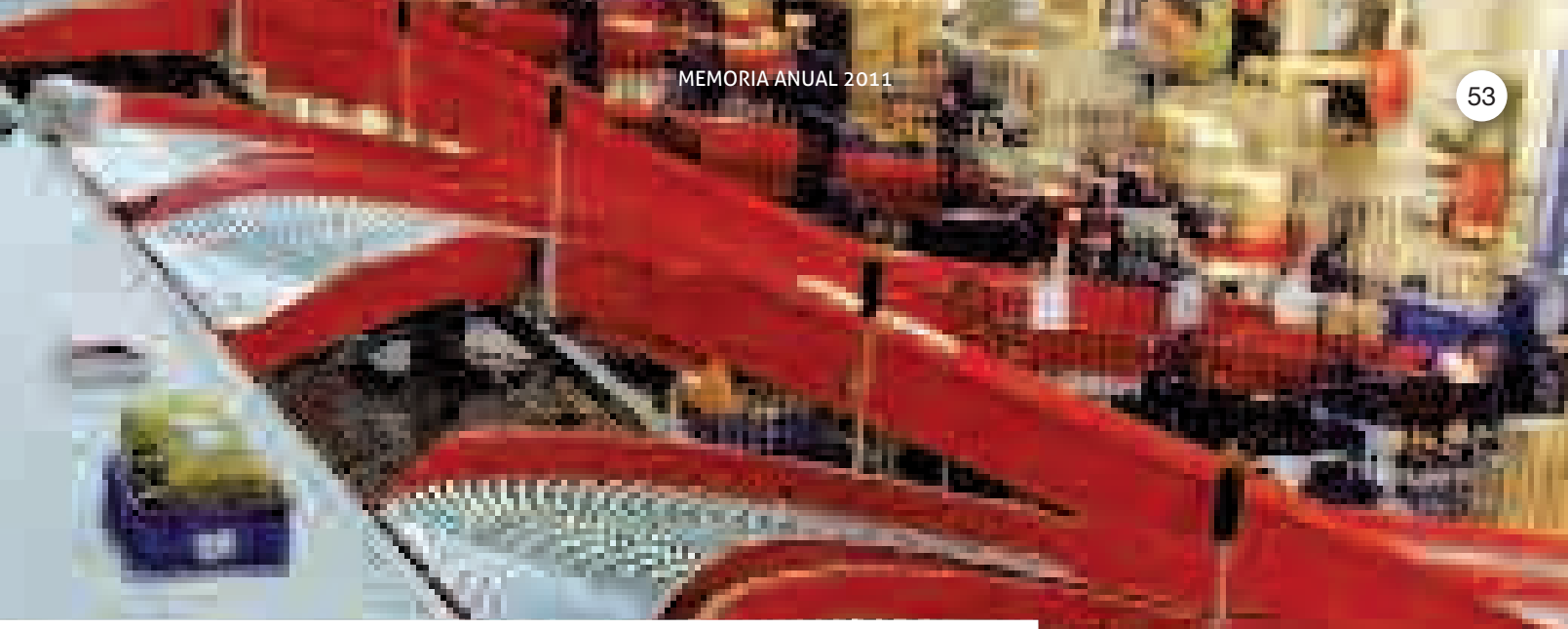
Marcas y Patentes
de Correos de Chile

Para resguardar uno de los activos más importantes de la empresa, CorreosChile, durante 2011, registró 17 marcas en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial INAPI (ex Departamento de Propiedad Intelectual). Asimismo, registró 15 dominios en NIC Chile.

Año	Nº de Marcas
2011	17
Total	191

Año	Nº de Dominios
2011	15
Total	139

En comparación con 2010, dejamos de renovar 8 marcas y 4 nombres de dominio.

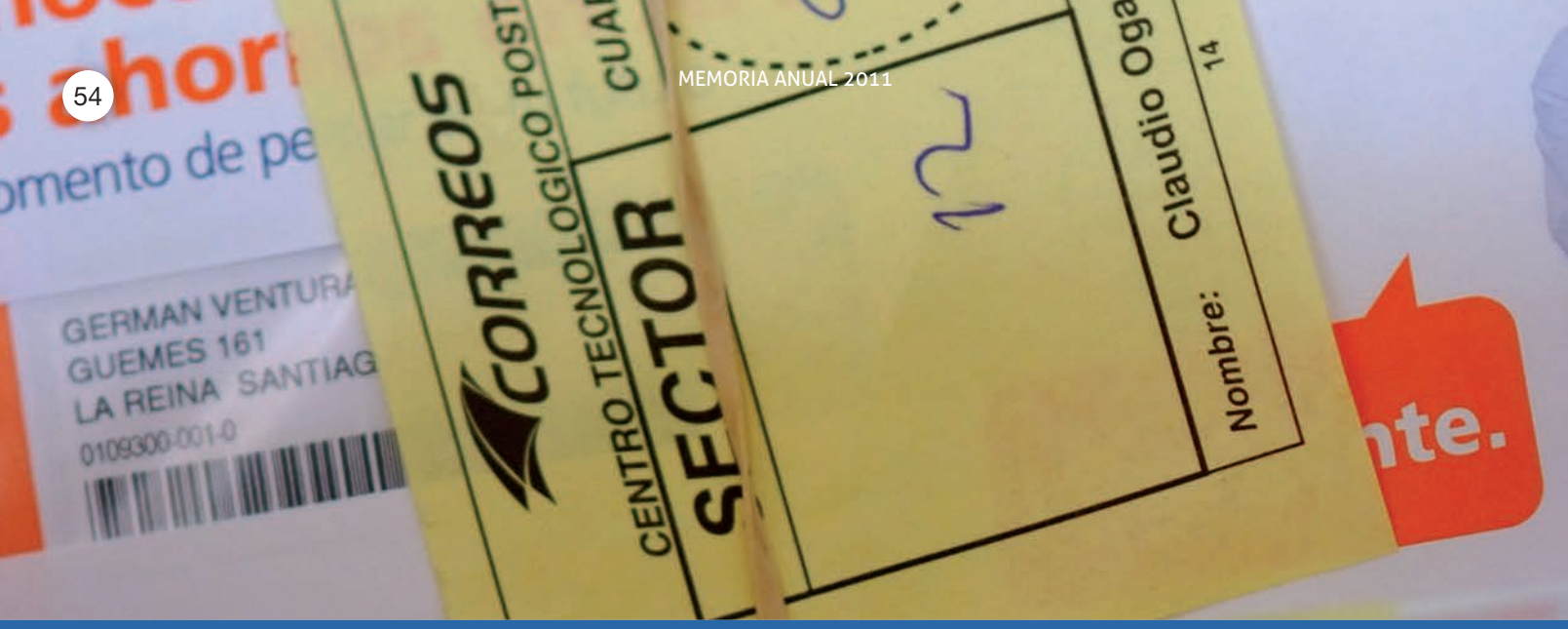


↗ Seguros

"CorreosChile mantiene contratos de seguros para dar cobertura a sus instalaciones, edificios, maquinarias y sus trabajadores".

Entre las principales pólizas vigentes en 2011 están: seguro de incendio y adicionales para todos los edificios en el ámbito nacional; seguro de robo para su red de sucursales y seguros de responsabilidad civil, firmados con Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A. Además, los vehículos propios de la empresa se encuentran asegurados en Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.

En el ámbito de sus trabajadores, se encuentran contratadas las coberturas de vida para los vigilantes privados y seguros de vida y salud para los trabajadores pertenecientes a Bienestar, ambas con Euroamérica Seguros de Vida S.A.; seguros de vida, complementario de salud y catastrófico, para ejecutivos de la empresa, con la compañía BICE Vida Compañía de Seguros S.A. y seguro complementario de salud y vida para los funcionarios pertenecientes al sindicato de técnicos con la compañía Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A."



Proveedores
Rubros y Proveedores

Transporte

DECATRANS S.A.
COMERCIAL MOUKARZEL
PEGASUS AVIATION SA
LAN AIRLINES S.A.
MTL COURIER LTDA.
LOGIC GROUP S.A.
SAAVEDRA HERMOSILLA
HERNÁNDEZ FLORES
TNT EXPRESS WORLDWIDE (CHILE)
RIVERA ARAVENA
GRABOVAL LTDA
IBÁÑEZ BUSTOS

Tecnología

GTD MANQUEHUE S.A.
SOFTWARE AG ESPANA S.A.
QUINTEC CHILE S.A.
S Y A CONSULTORES ASOCIADOS
TATA CONSULTANCY SERVICES
INDECS CONSULTORES EN
INDRA SISTEMAS CHILE S.A.
CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.
MICROSOFT LICENSING, GP

Servicio

PRODEST S.A.
SERVICIOS TASUI S.A
NUTRIMENTO SA
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA
MANTENIMIENTOS INTEGRALES TMI S.A.
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.
EULEN CHILE S.A.
SERVINTEGRAL LTDA
SECURITAS S.A.
ALTOVERDE PAISAJISMO S.A.

Asesoría

BBDO PUBLICIDAD
CONSULTORES Y ASESORES PROFESIONALES
INMOBILIARIA SANTA BÁRBARA S.A.
PRICEWATERHOUSE COOPERS CONSULTORES
PROACCIÓN CONSULTORES S.A.
SERVICIOS Y NEGOCIOS FINANCIEROS SA
DISEÑO Y ARQUITECTURA

Sellos Postales

CASA DE MONEDA DE CHILE

Promoción y Publicidad

HILL AND KNOWLTON CAPTIVA S.A.
EDITORIAL IDEAS Y CONTENIDOS LTDA.
SOC.DE RECAUD.Y PAGOS DE SERVICIOS
PRODUCCIONES DE DISEÑO

Agencia de Viajes

TRAVEL SECURITY S.A.

Servicios Operativos

SERVICIOS DE INGENIERÍA
SERVICIO LOGÍSTICO DINÁMICOS.A.
SERVICIOS TECNOLÓGICOS
AMF IMPRESIÓN VARIABLE SA
NCR INDUSTRIAL Y COMERCIAL LTDA.

Seguros

EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A.
CHARTIS CHILE COMPAÑÍA DE
CIA. DE SEGUROS GENERALES PENTA - SECURITY
BICE VIDA, CIA DE SEGUROS

Materiales de Oficina

PROVEEDORES INTEGRALES PRISA S.A.

Mantención de Inmueble

CONSTRUCCIÓN INTEGRAL
COMERCIAL ÁNGEL VALENCIA
CONSTRUCTORA BRIBEL LTDA
CONSTRUCCIÓN INTEGRAL DE
CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
MANUEL EDUARDO BÓRQUEZ NEGRETE

Contratos
más importantes

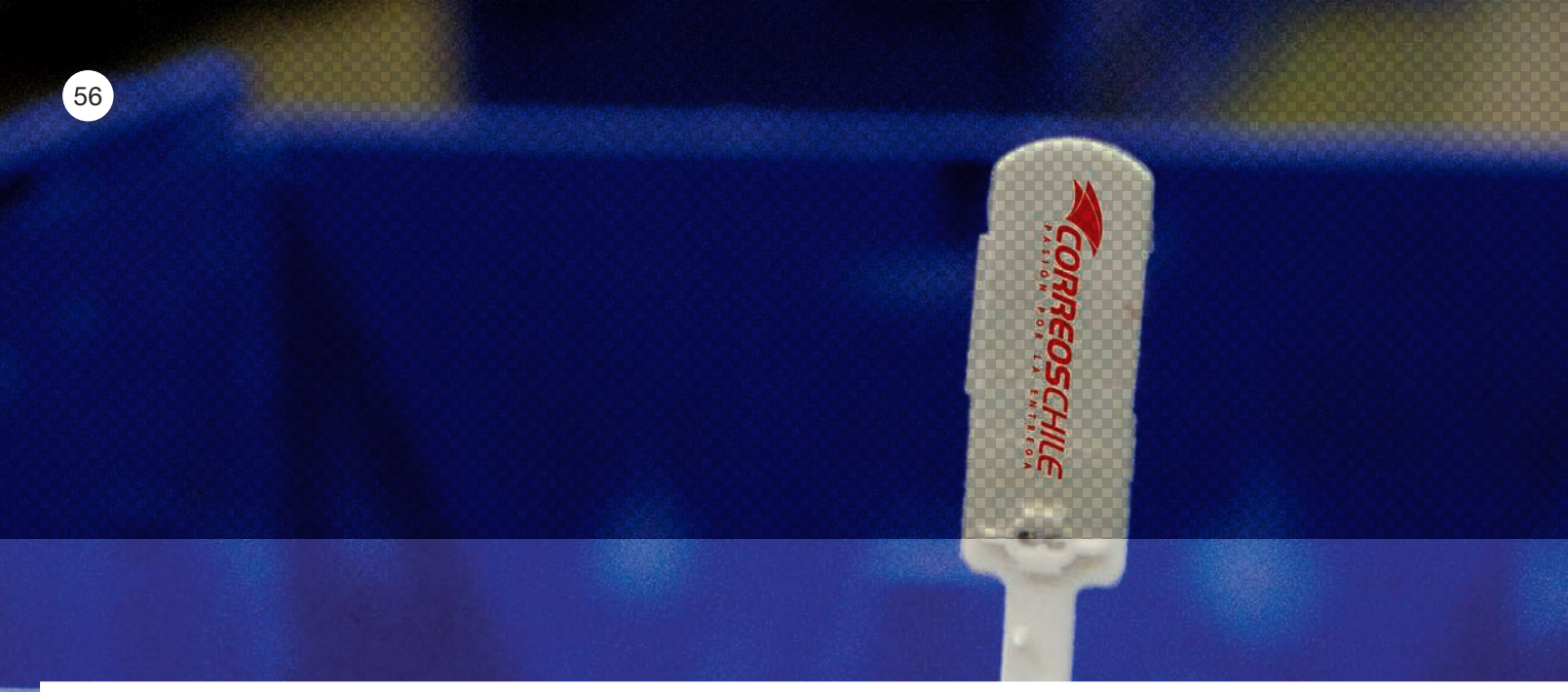
Decatrans S.A.
Empresa de transporte terrestre que soporta el movimiento troncal a nivel nacional de la carga postal y CEP, integrando todas las regiones al modelo logístico de CorreosChile. Este proveedor se integra en la cadena de procesos de la empresa aportando estándares de servicio que permitan cumplir con la oferta comercial.

LAN Airlines S.A.
Empresa de transporte aéreo que integra las regiones extremas del país a la cadena logística de Correos. Satisface las necesidades del negocio con estándares de calidad de servicio requerido y aportando al cumplimiento del rol social "comunicar e integrar a todas las personas del territorio nacional"

GTD Manquehue S.A
Empresa de comunicaciones que integra las distintas unidades y procesos de CorreosChile, asegurando la integridad de la información a nuestros clientes externos de los servicios entregados y cumpliendo un rol determinante en la gestión interna de los procesos para orientar su desempeño a las necesidades del mercado.

MTL Courier Ltda.
Soporta el servicio de mensajería en la Región Metropolitana, aportando una plataforma eficiente de distribución de documentos y liviana con información oportuna, que apoya la generación de nuevos negocios de nuestros clientes.

Software AG España S.A
Empresa de desarrollo de software que pone a disposición el sistema de ventas y trazabilidad de CorreosChile, soportando los procesos de negocio de la cadena de valor en forma permanente, de manera de asegurar la entrega oportuna de los servicios comprometidos.



Los Factores
DE RIESGO

Correos Chile, identifica un riesgo importante en la sustitución del correo tradicional, a través del desarrollo y masificación del uso de internet, en desmedro de las soluciones de transporte de correo físico, a la comunidad en general.

CorreosChile por exigencias legales, debe dar cumplimiento al Servicio Postal Universal, es decir, debe asegurar una red de sucursales y centros de distribución a nivel nacional, asumiendo todos los costos asociados.

En los últimos 5 años la industria postal se ha caracterizado por la irrupción de correos privados en los grandes núcleos urbanos, los cuales se hacen especialista en una región en particular, reduciendo sus costos, lo que los hace más competitivos. Actualmente hay 5 empresas competidoras de primer nivel que pueden mover hasta 2 millones de envíos mensuales, en el segundo nivel se encuentran empresas que pueden mover por sobre los 500 mil envíos y el resto de las empresas de menor tamaño pueden mover hasta 500 mil envíos. Podemos distinguir que estas empresas no cumplen un rol social de dar conectividad al país así como también no están sujetos a la reglamentación de la Unión Postal Universal.

Existe una limitante legal que afecta el desarrollo del negocio postal y de paquetería, esto tiene como consecuencia que CorreosChile no puede desarrollar actividades que no estén descritas en forma explícita en su ley de creación.

Dado que la carga tributaria de 40%, adicional al 17% de tributación de impuesto de primera categoría, la eficiencia del negocio tiene exigencias superiores a las que tienen las empresas competidoras.

INVERSIONES *Y FINANCIAMIENTO*

Las principales inversiones durante el 2011 buscaron potenciar el negocio CEP a través de la implementación del sistema Alertrán asegurando la continuidad operativa y oferta comercial, a través de la trazabilidad de los envíos de paquetería. Este proyecto se denominó internamente "Trazabilidad CEP" y busca ser más competitivos de cara al cliente y más eficientes en la operación, a través de disponer en forma amigable y oportuna la información del estatus del envío de los clientes.

Este sistema se complementó con la utilización por parte de la flota CEP de PDAs, para contar con información online de la entrega de los envíos.
A través de la web en "Tconecta", el cliente puede gestionar la información de entrega y retiro, controlar en tiempo real el estado de sus envíos y usar sus propios códigos de referencia para etiquetarlos.

Uno de los proyectos que logró importantes mejoras en los procesos de apoyo fue el Proyecto Adquisición e Implementación de E-sourcing, plataforma de gestión de compras estratégicas y administración de contratos para la empresa.

El proyecto fue un éxito en términos de resultados, tiempo y costos. El cumplimiento simultaneo de estos, llevó a este proyecto a convertirse en caso de éxito para SAP.

Durante 2011 se potenció el negocio cep, implementando un sistema de trazabilidad para todos los envíos.

Durante 2011 se potenció el negocio CEP, implementando un sistema de trazabilidad para todos los envíos.

Inversiones *financieras*

Nuestra empresa, para efectos de las inversiones financieras, se rige por el Oficio Ordinario N° 1507 del Ministerio de Hacienda, que autoriza y norma la participación de las empresas del sector público en el mercado de capitales, con el objeto de controlar los niveles de riesgos de las inversiones y maximizar su rendimiento.

La actual normativa que aplica a CorreosChile considera las inversiones en:

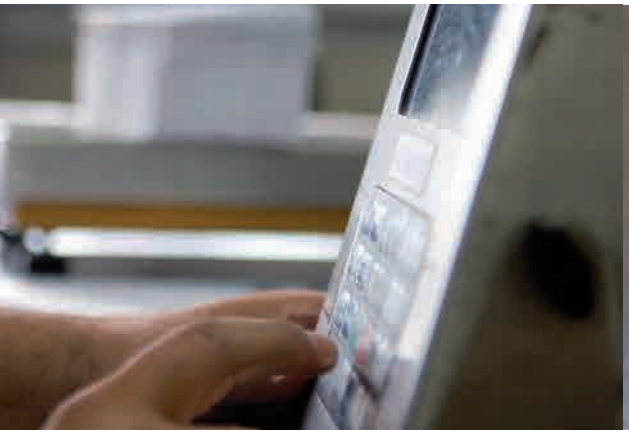
Mercado de capitales local:

-Depósitos a plazo bancarios con vencimiento antes de un año

-Depósitos a plazo bancarios con vencimiento a más de un año

-Pactos de retrocompra

-Fondos Mutuos



Mercado de capitales extranjero:

-Depósitos a plazo bancarios con vencimiento antes de un año

-Depósitos a plazo bancarios con vencimiento a más de un año

-Depósitos overnight

En Oficio Ordinario N° 1507 del Ministerio de Hacienda se definen, para cada instrumento financiero, los niveles de riesgos autorizados y los tipos de entidad con las cuales se puede invertir.

Hechos *esenciales*

A contar del 10 de mayo de 2011, se acuerda designar a don Jorge Alejandro Álvarez Aravena como director de la empresa de Correos de Chile, en el cargo que dejara vacante y en las mismas condiciones en que se desempeñaba don Gonzalo Fuenzalida Figueroa, cuya renuncia fuere aceptada por el Consejo SEP en abril 2011.

El Sr. Víctor Ide Benner ha presentado su renuncia voluntaria al cargo de Gerente General de la empresa de Correos de Chile, la que fue aceptada por el Directorio de esta empresa, mediante acuerdo 72/2011, adoptado en la Sesión Tercera extraordinaria con fecha 12 de agosto de 2011. La referida renuncia se hará efectiva a contar del 5 de septiembre del presente año.

El señor Domingo Cruzat Amunátegui ha presentado, ante el Sistema de Empresas SEP, su renuncia voluntaria al cargo de presidente de Directorio de la empresa de Correos de Chile. La referida renuncia se hará efectiva a partir del día 18 de agosto de 2011.

La señora Susana Carey Claro, quien hasta la fecha se desempeñaba como vicepresidenta del directorio de la Empresa de Correos de Chile, ha sido designada Presidenta de dicho Directorio, a contar del 12 de septiembre de 2011 y hasta el 1° de octubre de 2012.

El señor Alejandro Álvarez Aravena, actual Director de la Empresa de Correos de Chile, ha sido designado Vicepresidente del Directorio, a contar del 12 de septiembre de 2011 y hasta el 1° de octubre de 2012, en reemplazo de doña Susana Carey Claro.

El señor Eduardo Bizama Cabalá ha sido designado Director de la Empresa de Correos de Chile, a contar del 12 de septiembre de 2011 y hasta el 1° de octubre de 2012, en reemplazo de don Alejandro Álvarez Aravena.

Con fecha 5 de septiembre de 2011, el señor Pablo Montané Alliende asume como Gerente General de la Empresa de Correos de Chile, mediante el acuerdo n° 78/2011, adoptado por el directorio de la Empresa, en la sesión cuarta extraordinaria de fecha 29 de agosto de 2011.

Con fecha 4 de abril, el señor Gonzalo Fuenzalida presenta su renuncia al cargo de Director de la empresa Correos de Chile.

CORREOSCHILE
CORREOSCHILE