

Santiago, 16 de Junio de 2009

**Sres.
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Presente**

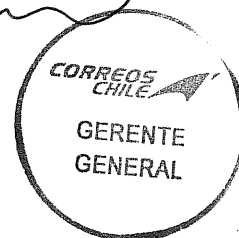
De mi consideración,

Junto con saludarlo, informo que iniciado el proceso de estudio tarifario de la Empresa de Correos de Chile, en conformidad a lo dispuesto en la resolución exenta N° 2216 2009 de esa Subsecretaría, que establecen las bases técnico económicas definitiva para el proceso tarifario 2010-2015, hago llegar informe de avance que contiene una descripción general de la Empresa de Correos de Chile y los servicios que ella presta.

Hago presente además, que nuestra empresa gestionará la adquisición de los servicios de firma electrónica, a objeto de realizar futuras comunicaciones con esa repartición, a través de envíos electrónicos seguros.

Sin otro particular, lo saluda muy atentamente,

**Patricio Tapia Santibáñez
Gerente General**



**PROCESO TARIFARIO
EMPRESA DE CORREOS DE CHILE
PERÍODO 2010-2015**

INFORME DE AVANCE: DESCRIPCION GENERAL EMPRESA.

JUNIO DE 2009

Índice

Índice.....	
1 Descripción de la Situación Actual de la Empresa	3
1.1 Reseña Histórica y Situación Actual	3
1.2 Organización	4
1.3 Descripción del Proceso Postal.....	5
1.4 Descripción de los Servicios Provistos por la Empresa	8
1.4.1 Servicios Nacionales.....	8
1.4.2 Servicios Internacionales	10



1 Descripción de la Situación Actual de la Empresa

1.1 Reseña Histórica y Situación Actual

La ECCH se crea como tal el 8 de febrero de 1982 en virtud del DFL N° 10 del 24 de diciembre de 1981, que pone fin al antiguo Servicio de Correos y Telégrafos (SCT).

Desde su creación es posible distinguir dos períodos en lo que respecta a su gestión:

El primer período, que abarca desde 1982 a 1989, se caracterizó por tener una orientación a la producción. Durante ese período se desarrolló un proceso de reestructuración que significó la jubilación del 25% de los funcionarios de la rama postal del antiguo SCT, la contratación de personal profesional y técnico, así como el cierre de muchas agencias deficitarias en términos financieros.

El segundo período, desde 1990 hasta la fecha, coincide con el cambio de orientación política del gobierno. En 1991 se fijó como misión de la empresa "satisfacer las necesidades de envíos de encargos de tipo postal u otros, en el territorio nacional y para el resto del mundo, además de desarrollar productos filatélicos derivados de la actividad postal". También se fijaron como objetivos generales de la empresa el mejoramiento de la calidad y el desarrollo de nuevos servicios.

En 1996, la ECCH adoptó como misión más amplia "prestar los servicios de admisión, transporte y distribución de piezas postales", planteándose como objetivos el lograr una buena calidad, diversificar productos y cambiar la cultura de la organización. Estos objetivos se han ido cumpliendo gradualmente hasta la fecha, prestando además especial atención a los temas de transporte, nuevos negocios y rentabilidad.

Desde 2002, el volumen de correspondencia que maneja la empresa ha mostrado un crecimiento sostenido. Sin embargo, a partir de 2004, se ha registrado un alza significativa de los tráficos, fundamentalmente en el mercado postal de empresas no así en el mercado postal de personas. En efecto, en el período 2003-2008, el incremento de los tráficos postales fue de un 37%.

Durante el año 2008 el total de cartas procesadas por la ECCH fue de alrededor de 374 millones, lo que representa un crecimiento del 1,5% respecto de 2007.



Durante el año 2008 las ventas totales alcanzaron a \$ 81.713 millones, lo que representa un crecimiento de 0,8% real respecto de 2007.

Las ventas de 2008 del área postal empresas crecieron en un 9,4% respecto de 2007. Estos resultados han permitido compensar las disminuciones del segmento postal-personas, que registró una reducción de 0,2% en el mismo período.

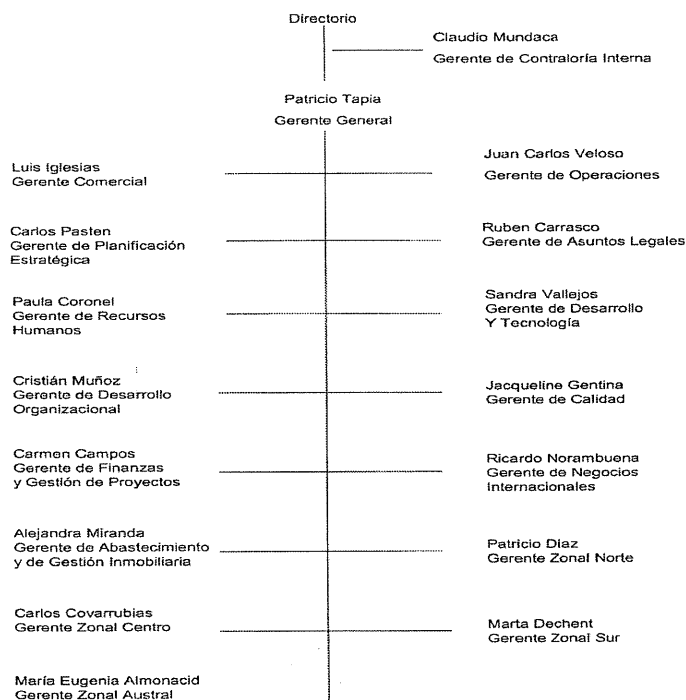
Al 31 de diciembre de 2008 la ECCH tenía 5.297 trabajadores y 521 oficinas a lo largo del país.

1.2 Organización

En la Figura N° 1 se muestra el organigrama de la administración superior de la empresa al 31 de Mayo de 2009. Cabe destacar que el directorio de la ECCH tiene un carácter ejecutivo, por lo que transfiere responsabilidades directamente al gerente general y abordan temas en conjunto con las diversas áreas de la empresa. Esta modalidad ha permitido agilizar la gestión para efectuar cambios dentro de la empresa.

Figura N° 1

ADMINISTRACIÓN SUPERIOR DE LA EMPRESA



1.3 Descripción del Proceso Postal

La ECCH aborda las etapas de admisión, clasificación, transporte y distribución de piezas postales en el sentido que indica la Figura N° 2.

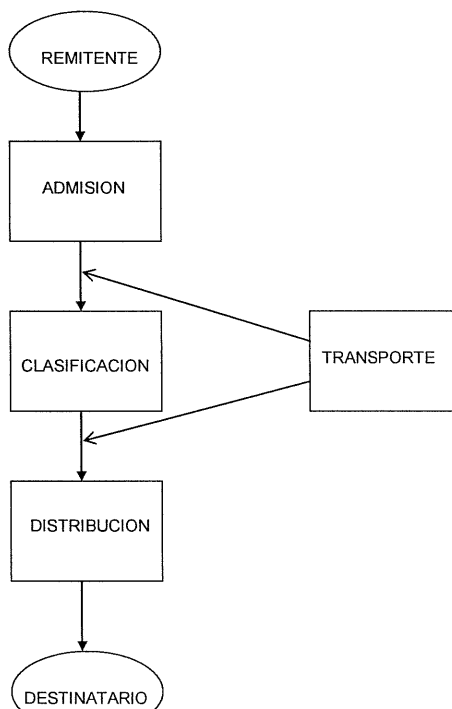
La etapa de admisión (EA) constituye el punto de ingreso al proceso postal. En esta etapa se reciben los envíos de los usuarios en las diversas agencias y en el Centro Tecnológico Postal - CTP (en el caso de los grandes clientes). Después de un ordenamiento y clasificación menor de las piezas postales, también conocido como preclasificación, ellas pasan a la Etapa de Clasificación (EC).

Por ejemplo, en el caso de Santiago la preclasificación consiste básicamente en separar las piezas postales que van a la propia agencia, al resto del país, a los carteros, al extranjero y a la provincia (alrededores de Santiago, como Melipilla, etc.).

La EC involucra un conjunto de operaciones relacionadas con la recolección, separación y formación de despachos. Esta etapa se lleva a cabo en centrales clasificadoras (CC) manuales o automáticas, en cada Centro de Encaminamiento Nacional (CEN), y es considerada la más importante por su complejidad. Después de clasificarlas, las piezas postales son enviadas a la Etapa de Distribución (ED), para ser llevadas a los destinatarios.

Figura N° 2

PROCESO OPERATIVO POSTAL



La Etapa de Transporte (ET) se ocupa del traslado de las piezas postales entre la EA y la EC así como entre la EC y la ED. Los centros dedicados a la clasificación postal se encuentran distribuidos por todo el territorio nacional y conforman una Red de Encaminamiento (RE), constituida por los CEN y por las redes de transporte, todo lo cual permite encaminar las piezas postales en función de su destino.

En la ED se envían las piezas postales a los destinatarios. La ED consta principalmente de Centros de Distribución Postal (CDP), donde se hace entrega de la correspondencia a los carteros, quienes se encargan de distribuirla a los domicilios. El área geográfica de atención de cada CDP se subdivide en zonas más pequeñas, denominadas cuarteles, donde la distribución está a cargo de un único cartero.

Las piezas con destino al extranjero son despachadas a través del CTP al país correspondiente, mediante una red de transporte internacional. Las provenientes del extranjero llegan al CTP, quien las encamina debidamente, como si fueran piezas nacionales. En la Figura N° 3 se muestra un diagrama simplificado que refleja el sistema postal de la ECCH, en forma genérica.

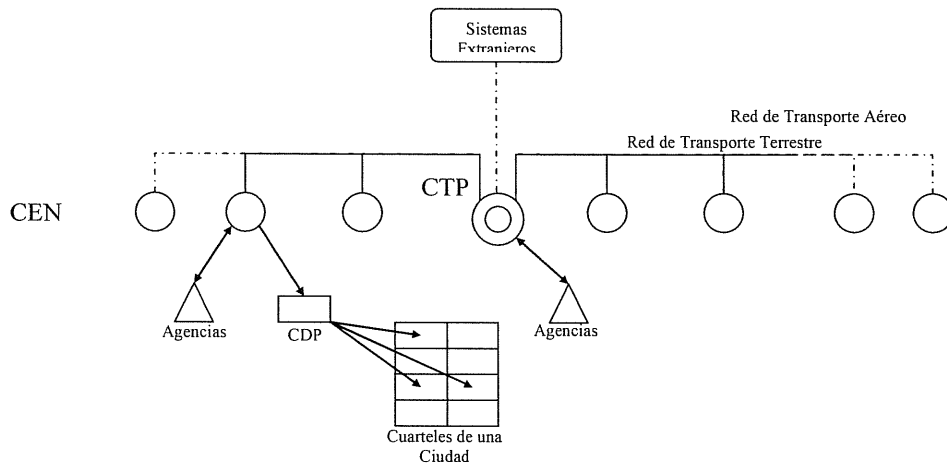
Las piezas postales se admiten en las agencias, donde son preclasificadas, separándose aquellas que no están destinadas a la propia agencia para ser enviadas al CEN correspondiente, el que actúa además como CC. En el CEN, las piezas postales cuyos destinos están dentro de su área de influencia, se separan por CDP y cuartel y se envían a los CDP para ser repartidas por los carteros.

El resto de las piezas se despacha a los CEN de destino, pudiendo transitar por otros CEN intermedios. En cada destino, el CEN separa las piezas por CDP y cuartel, las envía a los CDP correspondientes, donde se reparten a los carteros.



Desde el punto de vista práctico y tal como se señaló anteriormente, la empresa está organizada en Administraciones Regionales (AR). Hay una AR en cada región, salvo en la Región Metropolitana, donde hay tres AR. En general, cada AR está a cargo de los CEN, Agencias, CDP y sistemas de transporte regional de su jurisdicción.

Figura N° 3
Diagrama Genérico del Sistema Postal de la ECCH



1.4 Descripción de los Servicios Provistos por la Empresa

Actualmente la empresa provee diversos servicios tanto del ámbito nacional como internacional, direccionados para los dos principales segmentos de clientes que reconoce CorreosChile, segmento personas y segmento de empresas. A continuación se detallan algunos de los principales servicios nacionales e Internacionales:

1.4.1 Servicios Nacionales

a) Cartas

Carta Ordinaria Nacional

Servicio Básico de Distribución de correspondencia sujeto a fijación tarifaria. Se profundizará su descripción en las próximas presentaciones en el Capítulo de Servicios Afectos a Fijación Tarifaria.

Carta Certificada (Servicio Adicional de Certificado)

Servicio de Distribución de correspondencia Nacional, cuyo registro de recepción de entrega tiene validez legal ante cualquier organismo o institución. Esta característica no la posee ninguna compañía del rubro a nivel país. Los tiempos de entrega pueden variar de 24 horas a 5 días hábiles, dependiendo el atributo tiempo a contratar y del lugar de destino.

La entrega se hace en manos del destinatario o a quién este autorice debidamente, para lo cual se efectuará un intento de entrega y tres avisos de Carta Certificada.

La ECCH asegura, mediante un sistema de indemnizaciones, la eventual pérdida de la Carta Certificada.

Carta Comercial

Servicio de distribución de correspondencia nacional con carácter personal y confidencial, disponible sólo para el segmento Empresas.

Su atributo distintivo es que cuenta con un servicio de seguimiento digital y la información de esa entrega retorna al cliente dentro del transcurso de los 10 días hábiles desde el día siguiente de la admisión (D+10), especificando si el resultado fue:

- “Entregado”, indicando su fecha de entrega



- "Devuelto al remitente", indicando la causal de devolución

b) Courier

Es un servicio de distribución Expreso para documentación y paquetería con tiempos definidos, dirigido al segmento Personas y Empresas.

Los beneficios del producto se relacionan con su rapidez en la entrega, su seguimiento en línea y su efectividad en el servicio, a través de una plataforma especializada en la atención de clientes.

c) Encomienda Estándar

Servicio de admisión y distribución nacional de paquetería de hasta 33 kilos, con seguimiento a través de la página web o llamando al Servicio de Atención a Clientes de la ECCH.

A través de este servicio se distribuye paquetería a distintos destinos a nivel nacional, permitiendo entregas en las sucursales de la ECCH, domicilio del destinatario, casillas, entre otros.

d) Valija Comercial

Es un servicio de transporte y distribución programado con compromisos de entrega definidos, orientado a satisfacer las necesidades de distribución de documentos entre las distintas dependencias de los clientes.

Es un servicio rápido, seguro y confiable donde el cliente es quien sella y abre los envíos.

Los horarios de entrega son programados, los puntos de retiro y entrega son revisados respecto de la malla de cobertura, en el momento de comercializar el servicio con los clientes.

e) Apartados Postales

Casillas

Receptáculo privado con llave al que accede su arrendatario directamente mediante una llave para extraer la correspondencia estándar depositada en él y los avisos en el caso de envíos sometidos a registro.

Generalmente se pueden encontrar al interior de una sucursal en el área del Hall y de fácil acceso para los clientes, así como también en otros casos y dependiendo de la infraestructura y ubicación de la sucursal se puede encontrar hacia la calle accediendo a estas durante las 24 hrs. del día.

Clasificadores

Receptáculo privado ubicado generalmente en el back office de la sucursal al que accede su arrendatario a través de un trabajador de la ECCH autorizado y que hace entrega de la correspondencia por ventanilla.

Los Apartados Postales, son un servicio disponible a través de todo el país en la red de sucursales y algunas agencias autorizadas.

1.4.2 Servicios Internacionales

a) Cartas

Carta Ordinaria Internacional

Producto sujeto a fijación tarifaria.

Se profundizará su descripción en las próximas presentaciones en el Capítulo de Servicios Afectos a Fijación Tarifaria.

Carta Certificada (servicio adicional de certificado)

Servicio de Distribución de correspondencia Internacional, cuya principal característica es que el registro de despacho hacia el extranjero tiene reconocimiento legal ante cualquier organismo o institución, tanto nacional como internacional, característica que no posee ninguna compañía del rubro a nivel país.

Su precio está construido sobre la base de las variables tiempo de distribución, tipo de distribución, peso y destino.

b) Pequeño Paquete Internacional (PPI)

Servicio de distribución de correspondencia internacional de encomiendas en formatos de pequeños paquetes de hasta un kilo de peso; su precio está construido por las variables peso y destino.

Servicio de certificación opcional, lo que implica la entrega exclusiva al destinatario del envío y validez legal ante cualquier organismo o institución.

Servicio de Acuse de Recibo opcional, que significa la devolución de un comprobante firmado por el destinatario.

Su cobertura internacional está determinada por la red Internacional UPU. Este tipo de envíos está sujeto a eventuales controles aduaneros.

c) Courier

Servicio de entregas rápidas de documentos y paquetes de hasta 33 kilos en todo el mundo, con tiempos de entrega definidos, seguimiento en línea y servicio al cliente exclusivo.

Los beneficios del producto se relacionan con su rapidez en la entrega, su seguimiento en línea y su efectividad en el servicio, a través de una plataforma especializada en la atención de clientes.

d) Encomienda Internacional

Servicio de entrega estándar de paquetes de hasta 33 kilos en todo el mundo. Tiempos de entrega promedio entre 2 y 6 semanas.

Servicio de certificación opcional, lo que implica la entrega exclusiva al destinatario del envío y validez legal ante cualquier organismo o institución.

Servicio de Acuse de Recibo opcional, que significa la devolución de un comprobante firmado por el destinatario.

Servicio económico de admisión y distribución Internacional de paquetería.

Su cobertura es Internacional, determinada por la red Internacional UPU.

e) EMS

Servicio internacional de entregas rápidas de documentos y paquetes de hasta 33 kilos, con tiempos de entrega definidos, cobertura especializada y seguimiento en línea.

