

 Índice

	● Mensaje del Presidente	10
	● Consejo de Administración	12
	● Organigrama	14
	● Hitos	16
1	Grupo Correos	18
2	Sociedad Estatal	22
	● Balance de 2009	24
	● Calidad	28
	● Innovación tecnológica	32
	● Oferta comercial	34
	● Operaciones y procesos	36
	● Accesibilidad y oficina multiservicio	39
	● Servicios <i>online</i>	42
	● Actividad internacional	44
	● Filatelia	46
3	Empleados	48
4	Responsabilidad Social Corporativa	54
5	Empresas filiales	66
	● Chonoexpres	68
	● Correo Híbrido	70
	● Correos Telecom	72
6	Cuentas consolidadas del Grupo Correos	74