

# REPORTE INTEGRADO

# 2019



 **CORREOSCHILE**



Este es el tercer Reporte Integrado que elabora CorreosChile, consolidando en un solo documento **su desempeño económico, social y ambiental**, de conformidad a los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) opción Esencial, y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2019



# 2019

## CONTENIDOS



PÁGINA  
04

CARTA DEL PRESIDENTE

PÁGINA  
06

PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

PÁGINA  
08

ACERCA DE ESTE REPORTE

PÁGINA  
14

QUIÉNES SOMOS

PÁGINA  
38

SOSTENIBILIDAD Y ROL SOCIAL

PÁGINA  
48

GESTIÓN COMERCIAL Y CLIENTES

PÁGINA  
62

GESTIÓN OPERATIVA Y AMBIENTAL

PÁGINA  
76

GESTIÓN TECNOLÓGICA

PÁGINA  
84

GESTIÓN DE PERSONAS

PÁGINA  
102

GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PÁGINA  
112

ANEXOS E ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PÁGINA  
128

ESTADOS FINANCIEROS



## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

INDICADORES GRI: 102-14, 102-15

Sabíamos que el año 2019 sería un año de inversión e implementación del Plan Estratégico, cuya hoja de ruta fue trazada a fines del 2018 y con vigencia por los 3 años siguientes. Hoy tenemos la convicción más viva que nunca de que nuestras bases son sólidas para poder lograr ese plan que nos permitirá ser sustentables. Prueba de ello son los avances que hemos tenido en cada uno de los pilares estratégicos definidos.

Por ejemplo, en el pilar de agenda digital vieron la luz varios proyectos, como los nuevos dispositivos móviles (PDAs) para carteros, el renovado sitio web con diferentes canales de información e interacción con clientes, para mantener un permanente contacto con ellos, y la Integración de las plataformas e-Commerce, para reducir plazos y aumentar la efectividad para nuestros clientes. En el pilar de excelencia operacional, por otro lado, alcanzamos un récord de 112.000 envíos de procesamiento diario en el sorter de paquetería, alcanzando el 91% de su capacidad teórica.

En términos de resultados, los números también nos confirmaban que el camino que habíamos trazado, era el correcto, a pesar de la caída del mundo postal. Este 2019 alcanzamos 29 millones de envíos de paquetería, tanto nacional e internacional, representando un 22% adicional en comparación con 2018, generando nuevas alianzas en el extranjero y en el mercado nacional, las que permiten mirar con buenos ojos el futuro.

Este 2019 fue también un año de grandes acuerdos y de logros desde el punto de vista de nuestras Relaciones Laborales. Cerramos exitosamente la firma de Contratos Colectivos con todos los Sindicatos, con mejoras significativas para nuestros trabajadores, sin generar impacto en nuestra operación y cuidando entre todos, la sustentabilidad de Correos. Aprovecho de agradecer a todos quienes participaron en ese proceso, por el compromiso, el buen entendimiento, y una mirada compartida del futuro, con foco en la sustentabilidad de la empresa.

Estábamos optimistas; los avances de nuestros proyectos estratégicos iban de acuerdo a lo presupuestado, los resultados del segundo y tercer trimestre así lo mostraban. Sin embargo, al igual que como le ocurrió a la mayoría de las empresas, organizaciones e instituciones de nuestro país, el "Estallido Social" de mediados de octubre nos obligó a poner una mediana pausa a nuestra hoja de ruta. Tuvimos que enfocarnos en buscar el equilibrio entre la seguridad de todos nuestros trabajadores y trabajadoras con la responsabilidad de seguir entregando un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

Esta "contingencia" tuvo un gran impacto negativo en nuestros resultados, generando una destrucción de valor en el último trimestre, mayor a todos los beneficios generados durante los primeros 9 meses del año. A pesar de lo anterior, nuestros ingresos operacionales totales en 2019 alcanzaron los MM\$111.095, un 4,8% más que en 2018, lo que no fue suficiente para cubrir los costos del período.

El cierre de 2019 nos ha hecho reflexionar y poner en el centro, más que nunca, el contacto con clientes y el bienestar de nuestros trabajadores. Hoy, una vez más, nos enfrentamos a situaciones adversas e incluso de mayores dimensiones a las vividas en octubre de 2019. Nadie tenía en sus planes ni proyecciones la llegada de una pandemia como la que estamos viviendo y el impacto que tendrá. La caída en la actividad económica a nivel nacional e internacional, las grandes limitaciones en la cadena productiva y la incertidumbre respecto a la duración de esta crisis van a impactar de manera importante los resultados y la operación de Correos este año.

Tenemos la convicción que nuestro Plan Estratégico debe seguir siendo nuestra hoja de ruta, enfocándonos en generar oportunidades en medio de la adversidad, y adaptándonos a los cambios que esta crisis implique en nuestra industria. Tenemos que seguir escribiendo la historia de Correos de acorde a nuestro mandato de "Asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar y recibir documentos y paquetes de todo Chile y el mundo, siendo una empresa sustentable que ofrece un servicio de calidad a precios accesibles, y que aporta al desarrollo de sus trabajadores".

Somos parte importante de la historia de Chile y de los chilenos, y miramos este desafiante escenario como una oportunidad que debemos aprovechar. Hoy estamos conscientes y tenemos la convicción que debemos cuidarnos y mantener lo que tenemos, actuando de manera responsable, con un manejo presupuestario acorde con la nueva realidad país.



**ARMANDO VALDIVIESO**  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
CORREOSCHILE



## PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

INDICADORES GRI: 102-14, 102-15

### EVOLUCIONAR PARA CRECER

En la retina y en el corazón de todos nosotros quedará el 2019. Año que comenzamos con mucha energía y disciplina, a ponernos manos a la obra con un Plan Estratégico que nos entregaba la hoja de ruta que CorreosChile necesita para evolucionar al siguiente estadio: ser una empresa que se adapta, pero no de cualquier manera, sino con las personas y nuestros clientes en el centro de su gestión y de su transformación.

Como empresa pública, estamos muy conscientes de que tenemos un especial deber con todos los chilenos, no solo conectándolos con Chile y el mundo, sino también al conducir nuestro negocio con disciplina, eficiencia y transparencia, para seguir avanzando en el proceso de evolución y convertirnos en una empresa sustentable en el tiempo.

En virtud de este propósito, lo primero que hicimos fue hacer una robusta bajada comunicacional del Plan Estratégico para que todos y cada uno de los trabajadores y trabajadoras de Correos supiese de qué se trata, cuál es el aporte que hace cada uno a esta hoja de ruta y el impacto que esperamos tenga en el presente y futuro de nuestra empresa. En paralelo, el 2019 comenzamos a materializar -paso a paso- los primeros proyectos de este plan.

Estamos conscientes que nuestros clientes han evolucionado en la forma de comunicarse y en la manera en la que expresan sus demandas e intereses, por lo que la personalización e información que hoy exigen y necesitan requiere respuestas rápidas y soluciones inmediatas.

Fue así como, con la firme aspiración de convertirnos en aliados estratégicos de miles de empresas, Pymes y emprendedores chilenos, comenzamos a dar importantes saltos en mejoras tecnológicas. De hecho, de los US\$30 millones de inversión que implicó la implementación del Plan Estratégico, U\$15 millones están directamente relacionados con tecnología y desarrollo digital, para generar una red que permita conectarnos con nuestros clientes de manera más efectiva y amigable, y por otro lado con automatización e infraestructura, que nos permite mayor productividad y mejor nivel de servicio.

En este sentido, el año pasado implementamos un nuevo sitio web responsive, en una plataforma de clase mundial, escalable y segura. Con el portal [www.correos.cl](http://www.correos.cl) renovado, estamos

cubriendo las necesidades de nuestra empresa, facilitando la omnicanalidad, trazabilidad y gestión de servicios.

En 2019 también se renovó nuestra plataforma de Atención a Clientes, usando una nueva herramienta de clase mundial, que hoy nos permite atender sus necesidades, a través de todos nuestros canales, agilizando la gestión de requerimientos ingresados y la respuesta a las necesidades de nuestros más de 4 millones de clientes.

El entendimiento de las necesidades de los clientes eCommerce y sus compradores fue otro de los focos importantes del Plan Estratégico, tanto a nivel internacional como nacional. El 2019 implementamos una serie de mejoras a la experiencia de cliente, tales como notificaciones vía email y SMS, que nos permite mantener una comunicación proactiva con los clientes junto con una trazabilidad más amigable frente al usuario. En relación con la eficiencia de procesos, generamos integraciones tecnológicas -plugins-, para facilitar la integración con plataformas eCommerce.

Todas estas medidas se reflejaron en un aumento sostenido del mercado de paquetería, tanto nacional como internacional, donde además de consolidar ciertos productos con valor agregado en el internacional (SRP), generamos nuevos productos segmentados y nuevas alianzas con otras plataformas líderes a nivel internacional que nos permitieron diversificar nuestros ingresos y mejorar nuestra rentabilidad.

Otros de los hitos importantes y que fue el resultado de un trabajo colaborativo con Aduanas, Tesorería General de la República y el Ministerio de Hacienda, fue la implementación de mejoras en la integración de sistemas con todos quienes participan del proceso de internación, agilizando los procesos y dando mayor visibilidad a los estados de los envíos, con un directo beneficio para el cliente final que le permite visualizar el seguimiento y realizar una autogestión más expedita de sus productos en proceso de internación.

Para generar la capacidad de procesamiento necesaria que nos permita asegurar los tiempos de entrega de los envíos que ingresan al país, en noviembre, pusimos en marcha nuestra nueva Planta Internacional, con la que multiplicamos por 3 la superficie para procesar productos provenientes desde el extranjero. Esta nueva Planta nos permite centralizar todo el tráfico internacional y darle un tratamiento con tecnología de punta a los envíos que llegan desde todas partes del mundo, lo que, junto al expertise y compromiso de nuestros trabajadores, está agilizando los procesos de entrega.

En materia de Tecnología de la información, actualizamos la plataforma de atención en sucursales, mejorando considerablemente el servicio y tiempos de atención a los clientes, lo que significó una mejora en la percepción de nuestros clientes respecto al servicio.

Hasta ahora me he referido a todas las mejoras y avances en infraestructura y tecnología que tuvimos durante 2019. Sin embargo, he dejado para el final lo que me parece más relevante: nuestra gente. Con ellos realizamos importantes acciones que tuvieron como propósito fortalecer el diálogo, las habilidades profesionales, el cariño y sentido de pertenencia de quienes integramos CorreosChile.

Es por eso que profundizamos nuestro trabajo en inclusión laboral, incentivando la participación de personas con discapacidad en el mundo del trabajo. En este período, avanzamos en el cumplimiento de la Ley 21.015, con 59 nuevos contratados.

A la primera fase de la implementación de una nueva herramienta de Gestión del Desempeño que convocó a 128 personas a nivel nacional, se sumó el proyecto "Gestión del Cambio" que representa la piedra angular en el proceso de transformación de Correos, iniciativa habilitadora que la iniciamos con un diagnóstico de la "Cultura actual de Correos", y de la "Cultura requerida", y lo que denominamos el "ADN cultural" que necesitamos para materializar la evolución y revolución de Correos.

Por otro lado, 2019 fue el año de las negociaciones colectivas con los 6 sindicatos de la empresa, con quienes cerramos la suscripción de los respectivos contratos colectivos entre agosto y diciembre. Estos procesos son siempre intensos, pero nos sentimos satisfechos y orgullosos -primero- de haber suscrito los acuerdos siempre en un marco de respeto y visión compartida -y segundo- de haberlos ejecutado en los tiempos establecidos. Adicional a lo anterior, durante el año también se realizaron diversas mesas de trabajo compuestas por representantes de la administración y dirigentes sindicales, con el fin de compartir información y apreciaciones, instancias permanentes que han sido clave en la fluidez y franqueza que caracterizan el relacionamiento con las organizaciones sindicales de nuestra empresa.

Estamos conscientes que el cierre de 2019 no fue fácil. El estallido social marca un antes y un después para todos los chilenos. En Correos hemos acompañado la historia de Chile por 270 años y confiamos en que el diálogo permitirá que esta se siga escribiendo en torno al bien común y el entendimiento.

Los primeros meses de 2020 también nos traen nuevos desafíos. La llegada del Covid-19 nos motiva a reforzar nuestro Plan Estratégico, que seguirá siendo nuestro norte, manteniendo el foco en la seguridad de nuestros trabajadores y clientes.

En la crisis tenemos que encontrar oportunidades. Y de eso sabemos en CorreosChile. No será fácil, pero hoy más que nunca la "última milla" es la mejor apuesta. Lo haremos de manera responsable, cuidadosa y prolija, pero también de la mano de la creatividad y la innovación. Solo así aseguraremos la sustentabilidad en el tiempo.

Somos parte de la historia de Chile y estoy seguro que seguiremos escribiendo nuevos capítulos, evolucionando para seguir creciendo.



**JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ**

GERENTE GENERAL  
CORREOSCHILE



ACERCA DE  
ESTE REPORTE

01



MM\$111.095

INGRESOS / VENTAS

[DURANTE 2019]





## ACERCA DE ESTE REPORTE

INDICADORES GRI: 102-32, 102-45, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Este es el tercer Reporte Integrado que elabora CorreosChile en un ciclo anual, consolidando en un solo documento su desempeño financiero y extra financiero, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), opción Esencial.

Así, el presente informe comprende la gestión económica, social, laboral y ambiental de la empresa para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. En línea con la normativa, la información correspondiente a

los Estados Financieros de CorreosChile ha sido auditada por un tercero independiente.

Al igual que en 2018, la elaboración del reporte fue coordinada por la Gerencia de Asuntos Corporativos de CorreosChile, proceso que contó con el compromiso y la validación de las instancias pertinentes en cada una de sus etapas. Considerando el contexto país, para el ejercicio 2019 se decidió revalidar los aspectos materiales identificados y priorizados para CorreosChile, en virtud de la exhaustividad del proceso realizado precedentemente (que incluyó benchmark, entrevistas y análisis del contexto y prensa).



### 1.1 GRUPOS DE INTERÉS

INDICADORES GRI: 102-40, 102-42

La organización mantiene canales de diálogo permanente con los grupos de interés internos y externos con los cuales se relaciona. Entre estas vías de relacionamiento se cuentan instancias presenciales y no presenciales, tales como: reuniones, correo electrónico, entrega de informes, boletines y otros soportes de comunicación interna y externa; participación en mesas de trabajo y consultas directas.

A continuación, se describen los grupos de interés con los cuales se vincula CorreosChile en el desarrollo de su actividad de negocios.

#### GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

- ➔ Directorio
- ➔ Trabajadores y sus representantes (6 sindicatos)

#### GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

- ➔ **AUTORIDADES:**  
Contraloría General de la República, Ministerios de Hacienda, del Interior, Desarrollo Social, Transportes y Telecomunicaciones, del Trabajo, de Economía y de Relaciones Exteriores. Sistema de Empresas Públicas (SEP). Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Organizaciones de consumidores.
- ➔ Unión Postal Universal (UPU) y Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).
- ➔ Clientes Personas (personas naturales).
- ➔ Clientes Institucionales (empresas, Estado). Cámaras de Comercio.
- ➔ Proveedores. Gremios de Logística.
- ➔ Comunidad y Opinión Pública en general.
- ➔ Municipios.
- ➔ Universidades.
- ➔ Medios de Comunicación.
- ➔ Familias de trabajadores de CorreosChile.



## 1.2 TEMAS MATERIALES

INDICADORES GRI: 102-21, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48

A partir del análisis de materialidad precedente, se pudo configurar una lista de temas relevantes para el quehacer de la organización, tanto desde la perspectiva de los grupos de interés internos como externos. Estos temas fueron complementados en 2019 sobre la base de los focos y proyectos prioritarios ("Top Ten") del Plan Estratégico de Negocios.

Así, se obtuvo la siguiente lista actualizada de aspectos materiales de gestión y reportabilidad para CorreosChile.

### TEMAS MATERIALES CORREOSCHILE

- ➔ Sostenibilidad Financiera e Inversiones.
- ➔ e-Commerce.
- ➔ Gobernanza, ética y transparencia / Cumplimiento Regulatorio.
- ➔ Gestión de riesgos (operacionales, reputacionales, financieros, entre otros).
- ➔ Competencia.
- ➔ Innovación / modernización, digitalización y transformación del negocio.
- ➔ Prácticas responsables en la cadena de valor / logística.
- ➔ Excelencia operacional / gestión de clientes (calidad y acceso al servicio, gestión de reclamos, trazabilidad).
- ➔ Privacidad / seguridad de la información, bienes transportados y datos personales.
- ➔ Cambio Cultural en la organización.
- ➔ Seguridad y salud ocupacional.
- ➔ Gestión del empleo, el clima y el desarrollo laboral.
- ➔ Relación con sindicatos.
- ➔ Rol social / contribución a la comunidad / reputación corporativa.
- ➔ Alianza público - privada.
- ➔ Movilidad limpia, gestión energética y Huella de Carbono (cambio climático).

Esta lista de temas materiales da pie a la selección de indicadores GRI a informar, cuyos avances se abordan en cada capítulo del reporte. Asimismo, se incorpora el índice de Contenidos Estándares GRI en los Anexos final de este documento, con la referencia a cada uno de ellos. También en Anexos se encuentran las tablas con desgloses de algunos indicadores.

Las métricas, bases de cálculo y supuestos utilizados se consignan en las respectivas tablas para los indicadores clave de desempeño. Asimismo, en cada capítulo se informan

las reexpresiones de información y el alcance en la cobertura de datos (por ejemplo, en los relacionado con Huella de Carbono).

INDICADOR GRI 102-53

Los lectores pueden dirigir sus consultas o comentarios acerca del Reporte Integrado de CorreosChile 2019 a: [carol.pacheco@correos.cl](mailto:carol.pacheco@correos.cl).





# QUIÉNES SOMOS

# 02



227

SUCURSALES  
A LO LARGO DEL PAÍS  
[DE ARICA A PUERTO NATALES]





## QUIÉNES SOMOS

A lo largo de 272 años de historia, en CorreosChile hemos sabido adaptarnos al entorno, asumiendo el desafío de la transformación para satisfacer las nuevas necesidades de nuestros clientes.

En una época de creciente digitalización y conexión global, estamos conscientes que la sostenibilidad de nuestro negocio va de la mano de un cambio cultural que debe comenzar por nuestra propia empresa. Asumimos este reto con entusiasmo, compromiso y responsabilidad para seguir conectando a las personas y aportando al desarrollo de nuestro país por muchos años más.

### 2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

INDICADORES GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4

Razón Social	Empresa de Correos de Chile.
RUT	60.503.000-9.
Nombre comercial	CorreosChile.
Domicilio	Av. Exposición 221, comuna Estación Central, Santiago.
Fono	(56 02) 2 956 5000.
E-mail	sac@correos.cl
Sitio web	www.correos.cl
Código postal	9160002.
Giro principal	Prestación de servicios de envío de correspondencia nacional e internacional y otras prestaciones de servicio postal que acuerde su Directorio.

#### MISIÓN

→ CorreosChile es una empresa pública de servicios, de todos los chilenos, que envía y recibe documentos y paquetes en todo Chile y el mundo, con énfasis en la calidad, cumpliendo con su promesa de venta, confiabilidad y entrega personalizada.

#### VISIÓN

→ CorreosChile es una empresa pública que genera crecientemente valor para la sociedad, responsable con sus clientes, proveedores y trabajadores y la comunidad donde se desenvuelve. Es comparable con las mejores empresas de correos a nivel mundial.

INDICADOR GRI: 102-16

#### VALORES CORPORATIVOS

- **RESPONSABILIDAD:**  
Con clientes, proveedores, trabajadores y comunidad.
- **AUSTERIDAD:**  
En el uso y asignación prudente de recursos.
- **TRANSPARENCIA:**  
En la forma de actuar, competir y desempeñarse en la sociedad.
- **COMPROMISO:**  
De todos los trabajadores con la Misión y Visión de la Empresa.
- **EXCELENCIA:**  
En el cumplimiento de la excelencia operacional y las ofertas explicitadas de los servicios para cada cliente.
- **SUSTENTABILIDAD:**  
Asegurando que los procesos, servicios y operaciones tengan un beneficio positivo para la comunidad y los trabajadores de la organización.





## 2.2 MARCO LEGAL

INDICADOR GRI: 102-5

Somos una Empresa Pública de administración autónoma del Estado, creada por el Decreto con Fuerza de Ley N°10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de fecha 24 de diciembre de 1981, y publicado en el Diario Oficial el 30 de enero de 1982.

Contamos con patrimonio propio, personalidad jurídica de derecho público y nos relacionamos con el Gobierno por medio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Al mismo tiempo, estamos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

La administración superior de nuestra Empresa está formada por un Directorio, compuesto por cinco miembros designados por el Consejo del Sistema de Empresas Públicas (SEP), ocupando cargos de Presidente, Vicepresidente y Directores.

Desde el inicio de esta Empresa, su objeto ha sido la prestación de servicios de envío de correspondencia nacional e internacional y otras prestaciones de servicio postal que determine su Directorio, como encomiendas, giros postales y similares. Asimismo, es nuestro deber cumplir con los

acuerdos y obligaciones que emanen de convenios y tratados internacionales postales suscritos por el Estado de Chile.

## 2.3 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

INDICADORES GRI: 102-18, 102-22, 102-24

Nuestra estructura organizacional la encabeza un Directorio, designado por el Sistema de Empresas Públicas (SEP). El máximo órgano de gobierno se renovó el 10 de mayo del 2018.

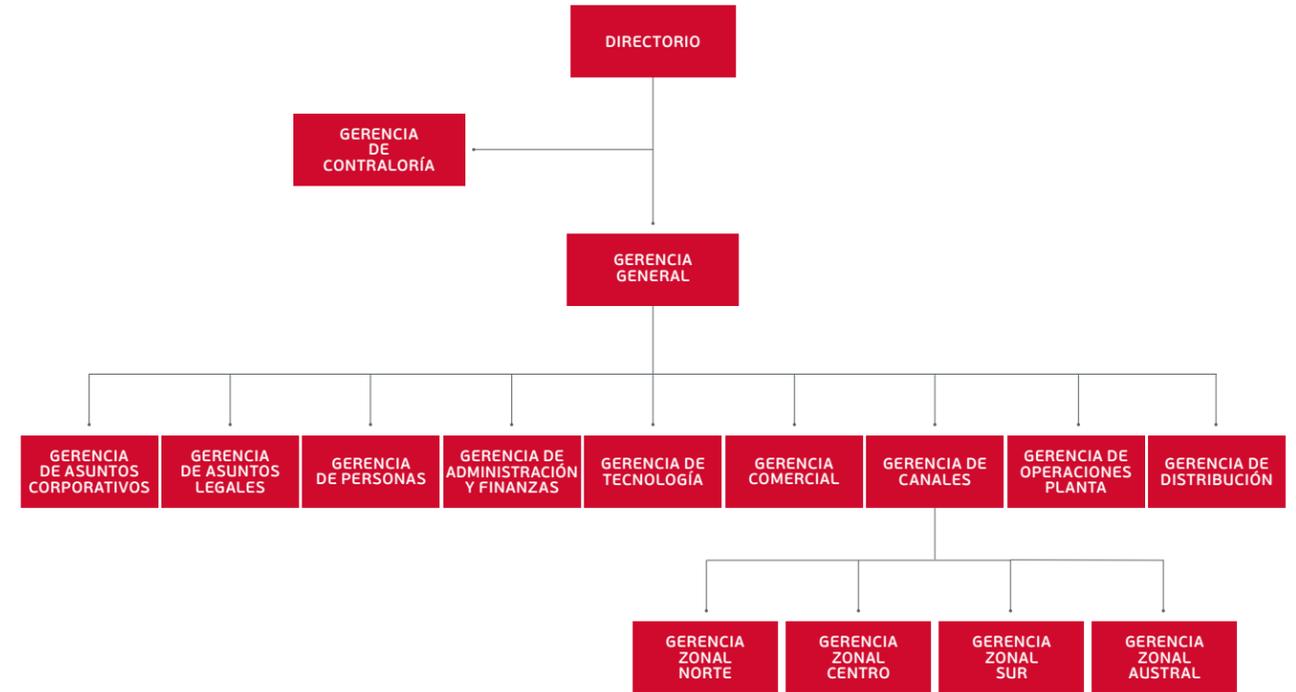
Dicho organismo lo integran 5 miembros: Presidente, Vicepresidente y 3 Directores. Del Directorio depende el Gerente General y de la Gerencia de Contraloría Interna, siendo el primero quien ejerce la administración de CorreosChile a través de 9 Gerencias: Comercial, Personas, Asuntos Legales, Tecnología, Administración y Finanzas, Operaciones, Canales, Distribución y Asuntos Corporativos.

El Directorio opera con los Comités de: Auditoría, Legal, Finanzas y Gestión de Riesgos; Contratos; TI, Proyectos e Inversiones; Comercial, Operaciones y Calidad; y Personas y Valor Compartido.

## ORGANIGRAMA

INDICADOR GRI: 102-10

A DICIEMBRE 2019<sup>(\*)</sup>



<sup>(\*)</sup>A DICIEMBRE DE 2019, EXISTÍA LA GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN, LA CUAL FUE INCORPORADA A LA GERENCIA DE OPERACIONES EN 2020.




**DIRECTORIO  
CORREOSCHILE**


**ARMANDO VALDIVIESO MONTES**  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
RUT: 8.321.934-3

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y graduado del Advanced Management Program (AMP) de la Universidad de Harvard.

En los años '90, se desempeñó en los cargos de Vicepresidente y Gerente General de Fast Air, empresa dedicada a la administración de almacenes de importación de carga aérea.

También destaca su amplia trayectoria en la aerolínea LATAM, donde ocupó la Gerencia General de Pasajeros de LAN entre 2006 y 2012, y posteriormente hasta 2015 la Gerencia General de la compañía aérea.

En 2015 fue designado Vicepresidente Senior Comercial de LATAM, cargo que ocupó hasta agosto de 2017.

Actualmente participa en diversos directorios de empresas ligadas al rubro de la logística, transportes y construcción.



**PATRICIO ARRAU PONS**  
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
RUT: 8.468.194-6

Ingeniero Comercial, con mención en Economía, de la Universidad de Chile, y PhD en Economía de la Universidad de Pennsylvania.

Se ha desempeñado como economista del Banco Mundial en el área de finanzas internacionales y como Coordinador de Finanzas Internacionales en el Ministerio de Hacienda. También fue consultor externo del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y autor de varios artículos publicados en medios nacionales e internacionales.

En el ámbito local, fue presidente del Directorio de la Empresa Portuaria San Antonio, presidente de la Empresa Portuaria de Iquique, entre otras empresas públicas y privadas.



**SUSANA SIERRA LEWIN**  
DIRECTORA  
RUT: 14.415.915-2

Ingeniera Comercial titulada de la Pontificia Universidad Católica y MBA de la misma casa de estudios.

Directora Ejecutiva de BH Compliance, firma pionera en la medición de programas de compliance en las empresas, en Latinoamérica. Asimismo, es Vicepresidenta de Chile Transparente y directora de la Fundación Independízate.

Fue la primera mujer latinoamericana en ganar el Women in Compliance Awards 2018 Lifetime Achievement Award for Service to the Compliance Industry, premio que destaca a las mujeres que han contribuido a relevar el rol de Compliance en el mundo. También el año 2018 fue destacada como Women who make a Difference, por el International Women Forum.

Es co-directora y profesora del Diplomado Compliance y Buenas Prácticas Corporativas de la Universidad Católica de Chile; y es profesora part time de Ingeniería Comercial y del MBA de la Universidad Católica de Chile en ramos de emprendimiento.



**CAROLINA ETEROVIC SUDY**  
DIRECTORA  
RUT: 8.454.646-1

Ingeniera Agrónomo de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Presidenta y Directora Ejecutiva de Mujeres Empresarias (ME), organización que apoya la gestión empresarial de la mujer, liderando a las empresarias, profesionales y emprendedoras a través de una gran e innovadora red de contactos, que facilita su inclusión en el mundo económico y de los negocios. Además es Miembro de Women Corporate Directors USA.

Destaca su experiencia como Directora Ejecutiva del Centro de Gobierno Corporativo Board, creado en conjunto por Ernst & Young, la Universidad Adolfo Ibáñez y la Universidad Diego Portales.



**EUGENIO PIES FUENZALIDA**  
DIRECTOR  
RUT: 12.057.020-K

Magíster en Finanzas, LSE - The London School of Economics, Postgrado en Administración de Empresas, Universidad Adolfo Ibáñez, y Analista de Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Uruguay.

Se ha desempeñado como Director Ejecutivo de las empresas de consultoría en tecnología de la información ILB Company y Alynea S.A., Director y Gerente General de SAP Región Sur de Latinoamérica; Director y Gerente General de NCR Chile, y Consejero de Endeavor Chile.


**ALTA  
ADMINISTRACIÓN  
CORREOSCHILE**

A DICIEMBRE 2019


**JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ  
CORREA**

**GERENTE GENERAL**  
RUT: 13.028.096-K  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
01-08-2018  
Ingeniero Civil Industrial con  
Mención en Ingeniería Ambiental,  
de la Pontificia Universidad Católica  
de Chile.


**RODRIGO CARREÑO  
OSORIO**

**GERENTE DE CONTRALORÍA  
INTERNA**  
RUT: 12.657.563-7  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
30-10-2018  
Contador Auditor de la Universidad  
de Santiago de Chile (USACH),  
Magíster en Administración de  
Empresas MBA, de la Universidad  
Adolfo Ibáñez.


**CAROL PACHECO  
RAMÍREZ**

**GERENTA DE ASUNTOS  
CORPORATIVOS**  
RUT: 11.972.695-6  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
09-09-2019  
Periodista y licenciada en  
Comunicación Social, Magíster en  
Comunicación Estratégica de la  
Universidad Adolfo Ibáñez.


**IGNACIO LIBERMAN  
YACONI**

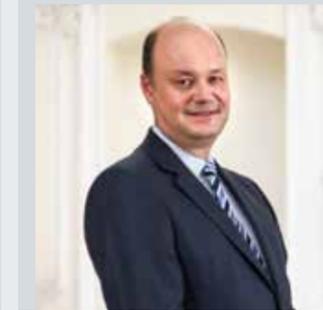
**GERENTE DE ASUNTOS  
LEGALES**  
RUT: 14.447.226-8  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
02-03-2015  
Abogado, Licenciado en Ciencias  
Jurídicas de la Universidad de Las  
Condes, actual Universidad del  
Desarrollo. Magíster en Derecho  
de Empresa y Postítulo en Derecho  
Público, mención "Organismos de  
Fiscalización del Estado", ambos  
obtenidos en la Universidad del  
Desarrollo.


**ÓSCAR PERALTA  
ACEVEDO**

**GERENTE DE PERSONAS**  
RUT: 12.583.995-9  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
23-10-2017  
Psicólogo de la Universidad Andrés  
Bello y Magíster en Dirección de  
Personas y Organizaciones de la  
Universidad Adolfo Ibáñez.


**CHRISTIAN PÉREZ  
FLORES**

**GERENTE DE  
ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS**  
RUT: 13.689.461-7  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
19-11-2018  
Ingeniero Civil Industrial, con  
Diploma en Ingeniería Eléctrica de  
la Pontificia Universidad Católica  
de Chile.


**ENRIQUE MONTEALEGRE  
GANDOLFO**

**GERENTE DE TECNOLOGÍA**  
RUT: 8.355.491-6  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
17-07-2018  
Ingeniero Civil en Electricidad  
(Electrónica y Telecomunicaciones),  
de la Universidad de Santiago  
de Chile (USACH). Diplomado en  
Gestión Estratégica y Metodología  
de Calidad Seis Sigma, de la  
Universidad Mayor.


**MARCELA SOTO  
GONZÁLEZ**

**GERENTE COMERCIAL**  
RUT: 13.951.159-K  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
12-10-2017  
Licenciada en Ciencias de la  
Administración de Empresas e  
Ingeniera Comercial de la Pontificia  
Universidad Católica de Valparaíso.


**OSCAR GUIDA  
HUIDOBRO**

**GERENTE DE CANALES**  
RUT: 10.598.728-5  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
02-05-2019  
Ingeniero Civil Industrial y MBA de  
la Pontificia Universidad Católica  
de Chile.


**ÁLVARO ESCOBAR  
CHAMORRO**

**GERENTE DE OPERACIONES**  
RUT: 13.042.866-5  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
08-11-2018  
Ingeniero Civil Industrial con  
mención en Transporte y MBA de  
la Pontificia Universidad Católica  
de Chile.


**PABLO CANDIA  
LUCUIME**

**GERENTE ZONAL NORTE**  
RUT: 13.869.755-K  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
02-04-2018  
Ingeniero Civil Industrial en  
Sistemas, de la Universidad de  
Antofagasta.


**LEONARDO BALMACEDA  
PEREIRA**

**GERENTE ZONAL CENTRO**  
RUT: 12.742.018-1  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
01-10-2018  
Ingeniero Comercial Universidad  
Austral de Chile y Magíster en  
Gestión Pública de la Universidad  
Mayor.


**MARTA DECHENT  
ANGLADA**

**GERENTE ZONAL SUR**  
RUT: 8.708.448-5  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
01-11-2001  
Ingeniera Civil Químico de la  
Universidad de Concepción.


**MARIO VELÁSQUEZ  
MUÑOZ**

**GERENTE ZONAL AUSTRAL**  
RUT: 6.999.552-7  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
14-11-2014  
Ingeniero en Administración de  
la Universidad de Los Lagos,  
diplomado en Gestión Logística  
Empresarial de la Pontificia  
Universidad Católica de Chile.



## 2.4 HISTORIA

### ⇒ 1736

Nace el Servicio de Correo en Chile por la necesidad fundamental de las personas de comunicarse, tanto por razones afectivas como comerciales, además de mantener la cohesión y organización administrativa.

### ⇒ 1747

El gobernador de Chile, Domingo Ortiz de Rozas, nombró a Ignacio de los Olivos como Teniente del Correo Mayor, quien se convirtió en el fundador del Correo de Chile.

### ⇒ 1761

Con la finalidad de estimular el desarrollo del correo, tanto a nivel nacional como internacional, el gobernador Antonio de Guill y Gonzaga potenció las comunicaciones postales y organizó el servicio local, regularizando además las comunicaciones entre las ciudades de Santiago, Buenos Aires y Montevideo.

### ⇒ 1818

Tras la promulgación de la Independencia de Chile, el 12 de febrero de 1818, se dio inicio al período republicano. La noticia fue difundida gracias a los servicios de Correos, administración que fue estatizada bajo el gobierno de Bernardo O'Higgins.

### ⇒ 1851

Durante el gobierno de Manuel Montt (1851-1861), nació el correo moderno en Chile, que dependía directamente del Ministerio del Interior y de la Presidencia de la República.

### ⇒ 1853

Emisión del primer sello postal en Chile, que llevaba la efigie de Colón, con un valor de cinco centavos.

### ⇒ 1854

Se dictó la ley que creó el cargo de Director General de Correos, centralizando todas las comunicaciones en una sola institución jerárquica.

### ⇒ 1868

Nace el giro postal y tres años más tarde se distribuyeron por primera vez tarjetas de Navidad y Año Nuevo.

### ⇒ 1878

Chile comenzó a formar parte de la Unión Postal Universal (UPU).

### ⇒ 1933

Con el decreto de la concentración de labores de la Dirección General de Correos y de Telégrafos, se formó la Dirección General de Correos y Telégrafos.

### ⇒ 1981

El Servicio de Correos y Telégrafos se extinguió. Para la atención de las necesidades que cubría el correo, fue creada una empresa autónoma del Estado, oficialmente denominada "Empresa de Correos de Chile".

### ⇒ 2000

Se dio inicio a las operaciones de clasificación de los envíos en el Centro Tecnológico Postal (CTP), un moderno espacio de construcción propia, que permitió centralizar las operaciones y optimizar los procesos de clasificación.

### ⇒ 2009

Se inauguró la planta CEP (Courier, Expresos y Paquetería), que se transformó en una de las instalaciones más modernas de Latinoamérica al operar en el procesamiento de estos tres servicios y contar con sistemas logísticos de clasificación automática o sorter.

### ⇒ 2011

Se denominó el año de la trazabilidad. Tanto en paquetería como en postal, se implementaron herramientas que permitieron realizar seguimiento en línea de los envíos.

### ⇒ 2012

Producto de diversas innovaciones, se obtuvieron los premios E-Commerce Award y ALOG del correspondiente año, como Empresa Destacada de la Industria Logística.

### ⇒ 2014

Este año se entregaron más de 2.300 dispositivos (PDA) a carteros, junto con el lanzamiento de la Carta+, los cuales transmiten en línea imágenes y datos de entrega, acompañados de la georreferenciación del punto de entrega. Con esta innovación, CorreosChile se convirtió en la empresa con mayor tecnología en la calle.

### ⇒ 2015

Se dio inicio a la repotenciación de la red de sucursales, lo que incluye el mejoramiento de la imagen de 21 puntos a nivel nacional, así como también la relocalización de otros puntos.

Se realizó el lanzamiento de una alianza con ProChile, convenio orientado a satisfacer las necesidades de los micro y pequeños empresarios inscritos en el Programa ExportaFácil.

Asimismo, se realizó un reordenamiento de la parrilla comercial enfocado en el sostenido crecimiento de las compras internacionales, específicamente de la entrada del Pequeño Paquete Internacional (PPI). Con la finalidad de entregar un mejor servicio a los clientes, se revisaron y reestructuraron los procesos logísticos y de distribución para entregar los envíos en el menor tiempo posible.

### ⇒ 2016

Continuó el trabajo de potenciamiento de la red de sucursales iniciado el 2015.

Como una manera de continuar apoyando el desarrollo de PyMES, se firmaron e implementaron también importantes alianzas con Sercotec e Indap.

Durante 2016 se concretó la prestación de servicios postales con el operador chino más importante del E-commerce internacional, entregando servicios que ofrecen una disminución considerable en los tiempos de entrega, lo que significó un mejoramiento de la operación, funcionamiento y sistemas internos de la Empresa.

Al mismo tiempo, se dio un nuevo enfoque a las casillas físicas como domicilios postales únicos para compras online nacionales e internacionales. También se potenció fuertemente el concepto de paquetería, desarrollando una campaña de posicionamiento en sucursales, medios digitales, vía pública y medios de comunicación.

Finalizando el año, CorreosChile logró el puesto número 35 en el ranking del reconocido estudio Brand Asset Valuator (BAV), que indica el nivel de valoración que los clientes tienen de una marca, logrando un resultado histórico y escalando 162 posiciones, en comparación al obtenido en 2015.

### ⇒ 2017

Continuando con el desarrollo de su función pública, CorreosChile y BancoEstado realizaron una importante alianza que orientada también a la satisfacción de necesidades de determinados segmentos identificados por el Banco.

Por otra parte, la Empresa debutó en el mercado de capitales local, mediante una exitosa colocación de bonos corporativos a 30 años. Se trata de un hito para CorreosChile, al ser la primera operación financiera de estas características que concreta a lo largo de su centenaria trayectoria. La operación contó con una alta participación de los principales actores en el mercado financiero de bonos de deuda, lo que se reflejó en la demanda y tasa de colocación obtenida, confirmando el interés y confianza del mercado en CorreosChile.

Este año se inauguró una moderna planta en Concepción, con una superficie total de 1.010 m<sup>2</sup>.

Como parte de su rol social y compromiso con el país, la Empresa realizó la entrega de más de mil elementos de apoyo (vehículos eléctricos, bicicletas tradicionales y eléctricas, carros de arrastre, entre otros), para facilitar y reforzar la labor de distribución de envíos internacionales que realizan más de 2.300 carteros en todo el país, herramientas que cuentan con la particularidad de ser amigables con el medioambiente y que, además, eliminan el peso que antes llevaban en sus bolsos.

Estos implementos incluyen carros españoles, tricicletas eléctricas, tricimotos/furgones eléctricos, carros plegables, entre otros.

En el mes de octubre se celebraron los 270 años del Correo en Chile, con actividades especiales que coincidieron con la conmemoración del Día Mundial del Correo y la Semana Internacional de la Carta. Visitas al Museo Postal, grafología y taller de cartas, fueron parte de las actividades en torno a este hito.

Finalmente, otro gran logro de este año fue que la Empresa alcanzó 17 millones de envíos (tráfico internacional), provenientes del extranjero, principalmente desde Asia.

### ⇒ 2018

Durante 2018, se realizó la actualización del Plan Estratégico de la Empresa, considerando los contextos del país y el mundo, como así también las necesidades y requerimientos de la industria y nuestros clientes.

La Empresa continuó trabajando fuertemente de la mano con los e-Commerce nacionales, aumentando el tráfico de los Cyber en un 90% en comparación con el año anterior, y con buenos niveles de calidad. Asimismo, se siguió liderando el e-Commerce internacional, recibiendo 21 millones de envíos desde el extranjero.

Además, se implementaron importantes mejoras en la información de trazabilidad de los envíos.

Por otra parte, se desarrolló un importante trabajo centrado en el cliente, realizando mejoras en la imagen y tiempos de atención en sucursales.

Se implementaron además diversos proyectos para optimizar los procesos internacionales, mejorándose la oferta comercial de servicio con una disminución de los tiempos de entrega de 10 a 5 días, desde la llegada de los envíos a Chile.

Un importante hito durante el año fue la realización de la primera Feria de la Cultura de Correos, con la participación de trabajadores de todos los países.

Por otra parte, se implementó el primer curso de Inclusión y Gestión de la Diversidad en el ámbito laboral, que tiene como objetivo incentivar, entre todos los trabajadores de la Empresa, la igualdad de oportunidades laborales y la integración y no discriminación, entre otros aspectos.

Finalmente, en colaboración con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), se trabajó para la instalación de señaléticas en idioma créole, en dependencias de CorreosChile.

### ⇒ 2019

En relación con la continuidad del Plan Estratégico de la Empresa, se creó la Subgerencia de PMO (Project Management Office), la que tiene como propósito velar por el cumplimiento de los Proyectos Estratégicos con que cuenta la compañía, apalancando y dando prioridad a las iniciativas que generarán mayor impacto para CorreosChile.

Un importante hito a destacar fue el encuentro de los Gestores de Calidad de Vida, en el que participaron todos los responsables con los que cuenta la empresa a lo largo del país. Esta instancia reviste una gran importancia para la compañía, ya que son ellos los encargados de gestionar, apoyar y administrar los diferentes beneficios otorgados por la empresa a los trabajadores.

Sin duda, uno de los proyectos, enmarcado en nuestro Plan Estratégico, que está en línea con el desafío de ser una empresa del siglo XXI, fue el lanzamiento del Proyecto PDA. Este contempla una plataforma integral que permite optimizar el seguimiento de la entrega y retiro de paquetería y postal, además de un sistema operativo de alta compatibilidad para, a mediano plazo, integrar aplicaciones de georreferenciación y pago en admisión.

Pese a que los últimos meses del año 2019 estuvieron marcados por el estallido social, CorreosChile fue la única organización, del Estado y privada, en reeditar una instancia masiva con foco en la comunidad a lo largo de Chile. Así, nuestra campaña de Navidad, bajo el slogan "Entrega con sentido", logró apadrinar 27.246 cartas, lo que representa un 94% del universo total de cartas disponibilizadas.



## 2.5 GOBIERNO CORPORATIVO

INDICADORES GRI: 102-5, 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Tal como se indicó previamente, CorreosChile es una empresa del Estado, con patrimonio y personalidad jurídica propia, creada por el Decreto con Fuerza de Ley N° 10 de 1981, formando parte de los organismos de la Administración del Estado. Se relaciona con el Gobierno por medio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, siendo supervisada por la Contraloría General de la República, en materias administrativas.

Conforme al DFL N°10, el Directorio de CorreosChile está integrado por cinco directores nombrados por acuerdo del Consejo de CORFO, que ha delegado dicha función en el Sistema de Empresas Públicas (SEP), por un período de tres años renovables. El mismo Consejo designa qué directores ejercerán el rol de Presidente y Vicepresidente del Directorio, y es el encargado de realizar nuevos nombramientos en caso de renuncias o remociones.

De acuerdo con lo señalado en el DFL N° 10, el Directorio podrá delegar parte de sus facultades, para objetos determinados, en uno o más miembros del Directorio, en su Presidente, en el Gerente General o determinados funcionarios o comités.

Asimismo, el DFL N° 10 señala como inhabilidades para desempeñar el cargo de director, las siguientes:

- ➔ Las personas que desempeñen cargos en las directivas centrales, regionales, provinciales, distritales o comunales de los partidos políticos, y de las organizaciones gremiales y sindicales relacionadas con el interés de la empresa;
- ➔ Los candidatos a alcalde, a concejal o a parlamentario por la zona donde opera la empresa, desde la declaración de las candidaturas y hasta seis meses después de la respectiva elección, y

- ➔ Las personas que sean acusadas por delito que merezca pena aflictiva o de inhabilitación perpetua para desempeñar cargos u oficios públicos, las que sean declaradas fallidas o se desempeñen como administradoras o representantes legales de personas fallidas, que sean acusadas por los delitos de quiebra culpable o fraudulenta y demás establecidos en los artículos 203 y 204 de la Ley de Quiebras, en tanto se mantenga esa calidad.

El Directorio es quien tiene la máxima autoridad y responsabilidad por la dirección y administración de CorreosChile, en conformidad al DFL N°10, y en atención a las políticas, directrices y estrategias relevantes que su gobierno interno defina en consistencia con dicho DFL.

El Presidente del máximo órgano de Gobierno Corporativo es un Director de la empresa y no desempeña funciones ejecutivas.

### FUNCIONES Y DERECHOS

Respecto de las funciones de los Directores de CorreosChile, éstas no son delegables y se ejercen colectivamente, en sala legalmente constituida.

Una de las principales atribuciones del Directorio es definir y aprobar la Visión, Misión, Valores y la Estrategia de CorreosChile, y ejercer liderazgo y buen juicio en la dirección y control de CorreosChile, de acuerdo con éstos, así como la emisión de políticas para las principales áreas de la empresa.

El Directorio delega la elaboración de los programas, planes y ejecución que implementan esta Visión, Misión, Valores y la Estrategia de la empresa bajo la responsabilidad del Gerente General y, por ende, bajo su administración como función principal.

Un director tiene derecho a ser informado plena y documentadamente en cualquier momento, solicitando la información a través de cualquiera de los gerentes de la organización. El Directorio, mediante la solicitud de cualquiera de sus miembros, posee la autoridad para investigar sobre cualquier asunto dentro de sus responsabilidades y solicitar información a cualquier director o trabajador de la empresa.

Por lo tanto, en su labor de permanente supervigilancia de la gestión del Gerente General y de la administración en general, los directores tienen el derecho a exigir toda la información que estimen conveniente y necesaria para ejercer dicha labor.

### OBLIGACIONES Y DEBERES

En el ejercicio de sus funciones, los directores deberán

emplear el cuidado y diligencia que las personas emplean ordinariamente en sus propios negocios.

Los directores están obligados a cumplir con el deber de lealtad para con CorreosChile, el que proviene de la relación fiduciaria que surge por administrar intereses ajenos, obligando a que el director subordine los propios de este al interés social de la empresa, cuando actúa en ejercicio de su cargo.

Además, cada Director ha asumido la responsabilidad de presidir los diferentes Comités de Directores:

- ➔ El Sr. Armando Valdivieso, preside el Comité de Personas y Valor Compartido.
- ➔ La Sra. Susana Sierra, preside el Comité de Auditoría, Riesgos, Legal y Finanzas y el Comité Comercial, Operaciones y Calidad.
- ➔ El Sr. Patricio Arrau, preside el Comité de Contratos.
- ➔ El Sr. Eugenio Pies, preside el Comité TI, Proyectos e Inversiones.





## COMITÉS DEL DIRECTORIO

COMITÉ DE AUDITORÍA, RIESGOS, LEGAL Y FINANZAS	La función principal del Comité de Auditoría, Riesgos, Legal y Finanzas consiste en apoyar la gestión que realiza el Directorio de la Empresa, respecto de la implementación y supervisión del ambiente de control y de la gestión integral de riesgos. Además, trata materias de relevancia legal para la Empresa, como cumplimiento de normativas, demandas y otros.
COMITÉ DE CONTRATOS	La función principal del Comité de Contratos es supervisar todos aquellos procesos asociados a adquisiciones, asegurando el nivel de cumplimiento de las disposiciones generales, normativas y políticas de la Empresa.
COMITÉ TI, PROYECTOS E INVERSIONES	La función principal del Comité de TI, Proyectos e Inversiones es dar cuenta al Directorio sobre la gestión del área y el avance de proyectos prioritarios, además de proponer nuevos proyectos e iniciativas.
COMITÉ COMERCIAL, OPERACIONES Y CALIDAD	Como señala su nombre, la función principal de este comité consiste en tratar los temas Comerciales, de Operaciones y de Calidad de la Empresa.
COMITÉ DE PERSONAS Y VALOR COMPARTIDO	Este Comité trata todos aquellos temas relacionados con los trabajadores de la Empresa, rentas variables, mesas de negociación, ausentismo, compensaciones, dotaciones y otros, además de la creación de valor compartido para la empresa y las iniciativas a implementar que tengan como eje este fin.

## COMITÉS DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN

COMITÉ DE GERENTES	Se reúnen semanalmente todos los gerentes de primera línea para coordinar y revisar temas transversales con el Gerente General.
COMITÉ DE GESTIÓN	Comité mensual. Se revisan resultados financieros con análisis en detalle de las principales variaciones además de temas requeridos por el Gerente General.
COMITÉ DE COMUNICACIONES	Comité mensual Integrado por los gerentes de las áreas operativas y comercial, su propósito es recoger los hitos comunicacionales relevantes de los proyectos, iniciativas y acciones que cada una de ellas generen en post de concretar el Plan Estratégico de transformación de CorreosChile. Se establecen además lineamientos editoriales para las acciones comunicacionales de difusión que se generen.
COMITÉ DE GESTIÓN COMERCIAL	Comité que sesiona con una frecuencia quincenal. Se realiza revisión de avances en temas relacionados con la gestión comercial y preparación de material para el Comité Comercial, Operaciones y Calidad del Directorio.
COMITÉ DE OPERACIONES	Comité mensual. Se realiza revisión de los temas principales de las gerencias de Distribución y Transporte y de Operaciones Plantas. Se analizan los indicadores (operaciones y distribución) más importantes a través de un diagnóstico, plan de acción y seguimiento del plan de acción de las gerencias.
COMITÉ SEGUIMIENTO PE (PLAN ESTRATÉGICO)	Comité Semanal de revisión de avances y planificación de la cartera de proyectos del Plan Estratégico.
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Comité Mensual en donde se abordan temas relacionados a procesos de compra, licitaciones de contratos, gestión de abastecimiento y temas financieros.
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Comité mensual. Se proponen políticas y aprueban normas y procedimientos destinados a dar sustento al sistema de gestión de la seguridad de la información. Su constitución, funcionamiento y responsabilidades son establecidos formalmente en el Estatuto de dicho comité.
COMITÉ TÉCNICO DE CONTABILIDAD	Comité trimestral previo a la publicación de FECU, donde se abordan temas relacionados a control interno sobre los procesos críticos que impactan los Estados Financieros.
COMITÉ EXPERIENCIA CLIENTES	Comité mensual, donde se gestionan los principales KPI's corporativos que impactan en la experiencia de clientes de CorreosChile, generando compromisos de las gerencias respectivas para mejorar los resultados. Adicionalmente, se gestionan casos de clientes para implementar las mejoras necesarias.





## COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO Y PRINCIPALES EJECUTIVOS POR GÉNERO

	2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores	3	2	5
Ejecutivos	11	3	14

## COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

RANGOS DE EDAD	2018						2019					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menor de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 40 años	0	0%	1	50%	1	20%	0	0%	1	50%	1	20%
Entre 41 y 50 años	0	0%	1	50%	1	20%	0	0%	1	50%	1	20%
Entre 51 y 60 años	3	100%	0	0%	3	60%	3	100%	0	0%	3	60%
Entre 61 y 70 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mayor de 70 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	3	2	5
Extranjeros	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

## COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad.	3	2	5
Entre 3 a 6 años de antigüedad.	0	0	0
Mayor a 6 y menor a 9 años de antigüedad.	0	0	0
Entre 9 y 12 años de antigüedad.	0	0	0
Mayor de 12 años de antigüedad.	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

## COMPOSICIÓN DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

RANGOS DE EDAD	2018						2019					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menor de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 40 años	1	11%	2	50%	3	23%	3	27%	1	33%	4	29%
Entre 41 y 50 años	5	56%	1	25%	6	46%	5	45%	1	33%	6	43%
Entre 51 y 60 años	2	22%	1	25%	3	23%	2	18%	1	33%	3	21%
Entre 61 y 70 años	1	11%	0	0%	1	8%	1	9%	0	0%	1	7%
Mayor de 70 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>69%</b>	<b>4</b>	<b>31%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>79%</b>	<b>3</b>	<b>21%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

NOTA: CON RESPECTO A LOS EJECUTIVOS, SE INCLUYE A LOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, ADEMÁS DE GERENTE ZONALES DEPENDIENTES DEL GERENTE DE CANALES.

## COMPOSICIÓN DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	9	4	13	11	3	14
Extranjeros	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

NOTA: CON RESPECTO A LOS EJECUTIVOS, SE INCLUYE A LOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, ADEMÁS DE GERENTE ZONALES DEPENDIENTES DEL GERENTE DE CANALES.

## COMPOSICIÓN DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

ANTIGÜEDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad.	7	2	9	9	2	11
Entre 3 a 6 años de antigüedad.	2	1	3	2	0	2
Mayor a 6 y menor a 9 años de antigüedad.	0	0	0	0	0	0
Entre 9 y 12 años de antigüedad.	0	0	0	0	0	0
Mayor de 12 años de antigüedad.	0	1	1	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

NOTA: CON RESPECTO A LOS EJECUTIVOS, SE INCLUYE A LOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, ADEMÁS DE GERENTE ZONALES DEPENDIENTES DEL GERENTE DE CANALES.



## 2.6 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

### LÍNEA ÉTICA

INDICADORES GRI: 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3

Para la gestión de aspectos de ética, transparencia y cumplimiento, disponemos de un canal expedito y confidencial que permite a todos los trabajadores, proveedores y público en general canalizar denuncias, consultas u otro tipo de anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades de CorreosChile.

Este canal, denominado Correo Ético, establece las vías autorizadas para recibir denuncias (Gerentes de CorreosChile, correo electrónico y plataforma web), con el objetivo de poner en conocimiento las conductas que podrían estar fuera del marco legal que rige a la empresa o del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad vigente, garantizando la confidencialidad de la información, para que sean atendidas.

Correo Ético opera en el marco del Modelo de Prevención de Delitos de la empresa, el cual contribuye a fortalecer el ambiente de control en la organización y, al mismo tiempo, cumplir con las obligaciones legales.

Entre las materias que pueden ser objeto de denuncias o consultas se encuentran:

- ➔ Malas prácticas financieras.
- ➔ Actividades ilegales.
- ➔ Incumplimiento de las políticas y procedimientos de CorreosChile.
- ➔ Comportamiento inapropiado, acoso o maltrato.
- ➔ Acciones que ponen en peligro la salud o seguridad de los trabajadores o el público.
- ➔ Conflicto de interés, y
- ➔ El intento de ocultar cualquiera de los anteriores.

Esta herramienta se encuentra disponible en [www.correoetico.cl](http://www.correoetico.cl), y funciona en servidores de propiedad del proveedor que entrega este servicio. Por ende, la gestión por parte de un tercero independiente otorga plena garantía en el resguardo de la identidad de la persona que denuncia o consulta.

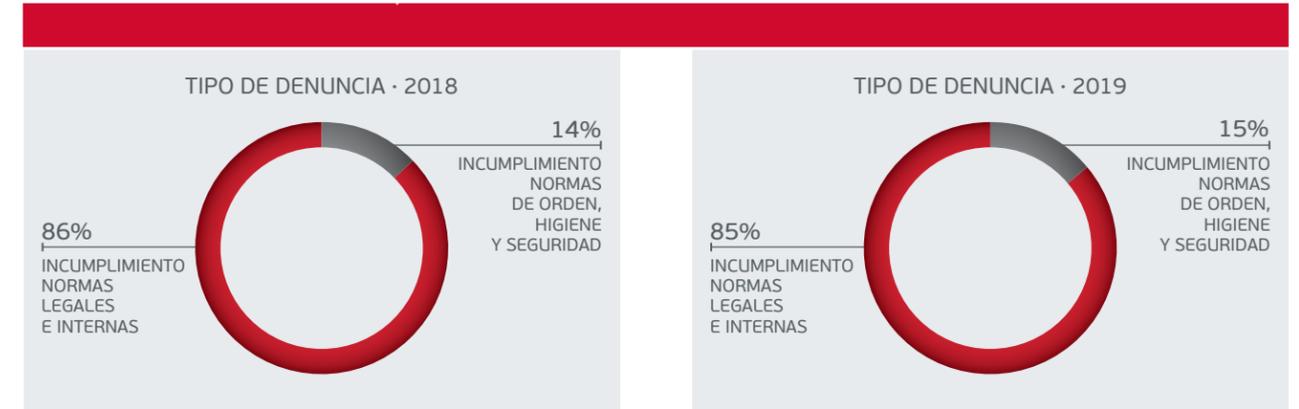
Al momento de ingresar una denuncia o consulta a la plataforma de Correo Ético, el trabajador (a) debe clasificar su caso en alguna de las siguientes opciones:

- ➔ **INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD:**  
Conductas o acciones que afecten las disposiciones, obligaciones y prohibiciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de CorreosChile.
- ➔ **INCUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES E INTERNAS:**  
Conductas o acciones que afecten las disposiciones contenidas en la Legislación y Reglamentación que rige a CorreosChile.

Para las consultas no existe una clasificación preestablecida en el Correo Ético. Corresponden a: preguntas, sugerencias y otros, donde el usuario tiene la opción de ingresar libremente alguna inquietud, opinión, consulta, sugerencia o reclamo.

Durante el año 2019 se recibieron 95 denuncias, un 22% menos que en 2018, año en que se recibieron 122 denuncias, todas ellas a través de nuestra línea Ética. Además de las denuncias, también se recibieron 71 consultas, un 8% menos que el año 2018.

INDICADOR GRI: 102-17



### GESTIÓN DEL CORREO ÉTICO / DENUNCIAS

ESTADO DE LAS DENUNCIAS	2018	2019
Denuncias abiertas	4	6
Denuncias cerradas	118	89
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>122</b>	<b>95</b>

### GESTIÓN DEL CORREO ÉTICO / CONSULTAS

ESTADO DE LAS CONSULTAS	2018	2019
Consultas abiertas	1	0
Consultas cerradas	76	71
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>77</b>	<b>71</b>

### COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

En nuestra Guía de Valores Corporativos declaramos la transparencia como uno de ellos, siendo pilar fundamental de nuestro quehacer. En las evaluaciones que se aplican a las empresas públicas, cabe destacar que en los últimos cuatro años hemos obtenido el 100% de cumplimientos en materias de transparencia.

A continuación, informamos los mecanismos y datos de gestión asociados a los objetivos de transparencia y anticorrupción en CorreosChile.



## MECANISMOS ANTICORRUPCIÓN

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3

La Guía de Valores Corporativos de CorreosChile antes mencionada, Nuestro Sello, contiene el conjunto de valores y principios que definen las normas de conducta que todos los integrantes de nuestra organización deben respetar y promover. Esta guía hace extensivos nuestros principios a las empresas proveedoras, estudiantes en práctica, consultoras y todo aquel que por sus funciones trabaje con CorreosChile, o actúe en su representación.

Además, nuestro Modelo de Prevención de Delitos (MPD,) el que se encuentra en proceso de actualización, está diseñado en cumplimiento de la Ley N° 20.393, que constituye un sistema de organización, administración, supervisión y monitoreo de procesos o actividades expuestos a la comisión de los delitos de Cohecho, Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Receptación de Bienes, Negociación Incompatible, Administración Desleal, Apropriación Indevida, Corrupción entre Particulares, Contaminación de Mares, Ríos y Lagos, Aprovechamiento de recursos hidrobiológicos en veda, Extracción y explotación ilegal de recursos bentónicos y Sobreexplotación de recursos hidrobiológicos. Su cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores de CorreosChile, incluidos los ejecutivos principales y Directores, así como también los proveedores de la empresa.

El modelo está integrado por tres pilares: Prevención, Detección y Sanción. La integración de estos tres pilares fortalece el sistema de control interno de la organización, contribuyendo a mitigar la materialización de los delitos previstos en la citada Ley. Dado que la prevención eficaz contribuye a reducir el riesgo de aparición de conductas u omisiones impropias en la organización, el primer pilar del MPD debe asegurar que se cumplan correctamente las actividades. Con este fin, reúne el conjunto de políticas, normas, resoluciones, instructivos, órdenes de procedimiento y otros emitidos por nuestra empresa, así como instrucciones

emanadas por organismos fiscalizadores externos. En este sentido, se entenderán como parte integral del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), todos los documentos de la naturaleza descrita anteriormente, existentes hasta el momento y los que se emitieren a futuro.

El MPD está integrado en el Reglamento de Higiene y Seguridad de la Empresa, que a su vez forma parte de los contratos de trabajo, por lo tanto, el 100% de los trabajadores están informados en las políticas y procedimientos de anticorrupción. Además, existe la obligación contractual de los proveedores en orden a respetar el MPD.

Cabe señalar que en el período que se informa no han ocurrido casos de corrupción en CorreosChile.

Cabe señalar que realizamos un monitoreo permanente de las operaciones susceptibles de riesgo de delito de Lavado de Activos que eventualmente podría manifestarse por intermedio de los servicios de giros de dinero nacionales e internacionales. Asimismo, llevamos a cabo capacitaciones al personal de sucursales para evitar que algún cliente se vea involucrado en alguna situación fraudulenta, o sea víctima de ella.

Nuestra Política Antifraude permite identificar las actividades o áreas sensibles, establecer medidas preventivas y detectivas, y diseñar los correspondientes planes de mitigación para minimizar el riesgo de ocurrencia de fraude, protegiendo a nuestra empresa, tanto en los aspectos relacionados con pérdidas financieras como reputacionales. En CorreosChile identificamos los siguientes tipos de fraude:

### ➔ PAGOS FRAUDULENTOS:

Relacionados con los desembolsos efectuados fraudulentamente, tanto a trabajadores de la empresa, como a personal externo a ella. A modo de ejemplo, pagar remuneraciones a trabajadores ficticios, pagar a proveedores por servicios no realizados.

### ➔ ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO:

Obtener indebidamente dinero y/o especies de la empresa o por parte de terceros ajenos a la entidad, con el fin de obtener beneficio propio y/o de terceros. A modo de ejemplo: apropiarse de dineros recaudados por la empresa, aceptar dineros o dádivas por parte de terceros.

### ➔ INFORMACIÓN FRAUDULENTA:

Es la manipulación u omisión de registros, de tal forma que distorsionen la información entregada por la empresa o de terceros. Incluye, además, proporcionar información falsa para encubrir desempeño deficiente, utilizar falsos reportes para engañar a altos directivos o gerentes de área. A modo de ejemplo: omitir información relevante a organismos externos, en los estados financieros, informes de gestión, entre otros.

## 2.7 GESTIÓN DE RIESGOS

INDICADORES GRI: 102-11, 102-15, 103-1, 103-2, 103-3

Un buen gobierno corporativo entre sus herramientas de gestión debe incluir la administración o la gestión de riesgos, con el fin de brindar transparencia y confianza de las transacciones realizadas entre los clientes, acreedores e inversionistas, lo que representa un aporte importante para mantener la estabilidad del mercado financiero y también la viabilidad de la organización.

Esta gestión de riesgos debe contemplar una estructura organizacional, y una robusta metodología, entre otros elementos. En relación con la estructura organizacional, está constituida por un Comité de Directorio, el Oficial de Riesgos y un Jefe de Riesgos. Mensualmente, el Comité hace seguimiento a los avances de los planes de mitigación de los riesgos.

El enfoque de la gestión de los riesgos durante el año 2019 estuvo orientado a los riesgos estratégicos de Correos, cuya

cartera 2019-2020 fue aprobada por el Directorio en el mes de junio de 2019. La actual cartera está compuesta por 15 riesgos, cuya característica principal se encuentra en el impacto directo de los objetivos estratégicos, siendo transversales, es decir, impactan frente a su materialización a la empresa en su conjunto.

Cada uno de estos riesgos tiene asociado un Administrador y Coordinador, quienes son responsables del avance del plan de mitigación. Mensualmente se monitorea el avance en la gestión de estos riesgos, cuyos resultados se presentan en el Comité.

Esta cartera tiene una diversificación de temas según su naturaleza: continuidad de las operaciones, crecimiento de los negocios y mercado, seguridad de la información, normativas regulatorias, financieros, operacionales y relacionamiento con entidades clave para CorreosChile.

Resulta crucial realizar una rigurosa gestión de riesgos, de acuerdo con lo señalado en el documento técnico N°70 de CAIGG (Consejo de Auditoría Interna de Gobierno), pues entre sus beneficios potenciales se puede:

- ➔ Mejorar las posibilidades de alcanzar los objetivos en la organización.
- ➔ Incrementar el entendimiento de riesgos clave y sus implicaciones en la organización.
- ➔ Identificar y compartir la responsabilidad de la administración de los riesgos del negocio.
- ➔ Generar y fortalecer el enfoque en asuntos que realmente importan a la organización.
- ➔ Contribuir a disminuir las sorpresas y crisis en la organización.
- ➔ Incrementar la posibilidad de que cambios e iniciativas de proyectos puedan ser logrados en mejor forma.
- ➔ Mejorar las capacidades de tomar mayor riesgo por mayores recompensas sociales y económicas.
- ➔ Generar mayor información y con más transparencia sobre los riesgos identificados, evaluados y las decisiones adoptadas.



## 2.8 CORREOSCHILE EN CIFRAS

INDICADOR GRI: 102-7



272  
AÑOS  
[DE EXISTENCIA]



227  
SUCURSALES  
[A LO LARGO DEL PAÍS]



267  
AGENCIAS  
[A LO LARGO DEL PAÍS]



5.216  
TRABAJADORES  
[CON CONTRATO INDEFINIDO]



616  
TRABAJADORES  
CON CONTRATO A PLAZO FIJO



4  
PLANTAS  
AUTOMATIZADAS  
[EN SANTIAGO]



91  
CENTROS DE  
DISTRIBUCIÓN  
[POSTAL]



21  
PLANTAS DE  
CLASIFICACIÓN  
[EN REGIONES]



27  
AÑOS  
[DE CAMPAÑA DE NAVIDAD]



27.246  
CARTAS APADRINADAS  
[EN NAVIDAD]



MM\$116.202  
ACTIVOS  
[DURANTE 2019]



MM\$86.992  
PASIVOS  
[DURANTE 2019]



MM\$111.095  
INGRESOS / VENTAS  
[DURANTE 2019]



MM\$29.210  
PATRIMONIO  
[DURANTE 2019]



MM\$28.743  
INGRESOS  
INTERNACIONAL  
[DURANTE 2019]



# SOSTENIBILIDAD Y ROL SOCIAL

# 03



## +5.000

VISITANTES  
SUSCURSAL PLAZA DE ARMAS  
[DÍA DEL PATRIMONIO 2019]





## SOSTENIBILIDAD Y ROL SOCIAL

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

El propósito de CorreosChile es "asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar y recibir documentos y paquetes de todo Chile y el mundo, siendo una empresa sustentable que ofrece servicios de calidad a precios accesibles y que aporta al desarrollo de sus trabajadores".

En este sentido, junto con satisfacer las necesidades de sus clientes, nuestra empresa ha cumplido un rol social a lo largo de su historia. Por esta razón, el valor agregado de CorreosChile, como empresa pública centenaria, consiste en conciliar su desempeño económico-financiero, social y ambiental, con el objetivo de continuar cumpliendo un rol estratégico para el país.

### 3.1 GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS

La Gerencia de Asuntos Corporativos ejerce una función clave en la articulación de iniciativas con impacto social positivo, desde la operación propia de nuestro negocio. De esta manera, trabaja permanentemente en visibilizar los objetivos del Plan Estratégico, con foco en el cliente, así como en diseñar e implementar las instancias de diálogo constructivo con actores relevantes.

Además, tiene el desafío de contribuir a la cohesión interna de la organización, potenciando el relato y la cultura corporativa, siendo un gran aliado en momentos de crisis como los que experimentó el país hacia fines de 2019. También lidera la iniciativa orientada a medir anualmente la

Huella de Carbono de CorreosChile, con fines de seguimiento y futuros planes de mitigación, los que se abordarán en un Plan Estratégico de Sustentabilidad 2020. Los detalles de la medición 2019 se encuentran en el Capítulo 5, Gestión Operativa y Ambiental.

Integran la Gerencia de Asuntos Corporativos las áreas de Comunicaciones, Asuntos Internacionales y Museo Postal. Entre las campañas e iniciativas ejecutadas durante este período por esta Gerencia podemos mencionar:

- ➔ Campaña de Navidad CorreosChile "Entrega con sentido"
- ➔ Adquisición de scanners para seguridad postal (Relaciones Internacionales).

### 3.2 INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

INDICADOR GRI: 413-1

#### CAMPAÑA DE NAVIDAD

Pese a que los últimos meses del año 2019 estuvieron marcados por el estallido social, CorreosChile fue la única organización, del Estado y privada, en reeditar una instancia masiva con foco en la comunidad a lo largo de Chile. Así, nuestra campaña de Navidad, bajo el slogan "Entrega con sentido", logró apadrinar 27.246 cartas, lo que representa un 94% del universo total de cartas disponibilizadas.

Como es tradición, apoyaron esta campaña los trabajadores de CorreosChile, empresas a lo largo del país, además de voluntarios pertenecientes al SENAMA y estudiantes universitarios.

Del total de cartas recibidas, 9.750 correspondieron a niños de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y 2.419 de niños de la Fundación Integra, que se sumó por primera vez a esta iniciativa.

De las 27.246 cartas recibidas a lo largo de Chile, 7.405 fueron apadrinadas a través de nuestro sitio web [www.navidad.correos.cl](http://www.navidad.correos.cl).

Del total de padrinos, el 4% correspondió a trabajadores de nuestra empresa, quienes participaron mediante diversas actividades, entre las que destaca el apadrinamiento de jardines infantiles JUNJI, fundaciones y promoviendo la campaña en sus lugares de trabajo.



27.246

CARTAS APADRINADAS  
[EN LA CAMPAÑA NAVIDAD 2019]





### 3.3 ALIANZAS, ASOCIACIONES Y ADHESIONES

INDICADORES GRI: 102-12, 102-13

A continuación, detallamos nuestras membresías en distintas instituciones e iniciativas de carácter local e internacional.

SOCIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO ACTIVIDADES 2019	MIEMBRO ACTIVO DE LA ASOCIACIÓN LOGÍSTICA DE CHILE (ALOG) ACTIVIDADES 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Participación en e-Commerce Day, Organizado por la Cámara de Comercio de Santiago.</li> <li>➔ Asistencia al Tercer consejo Extraordinario UPU.</li> <li>➔ Participación mesas de trabajo de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Participación en seminarios de sustentabilidad y comunicaciones.</li> <li>➔ Participación en los comités de trabajo del sector logístico.</li> <li>➔ Acceso a programas de capacitación (cursos, talleres, seminarios y congresos).</li> <li>➔ Evaluación de Competencias.</li> </ul>

### 3.4 APOORTE A LA CULTURA INTERNA Y A LOS TRABAJADORES

INDICADOR GRI: 413-1

Sin duda, uno de los proyectos alineados con el desafío de ser una empresa del siglo XXI, fue el lanzamiento del Proyecto PDA, enmarcado en nuestro Plan Estratégico. Este contempla una plataforma integral que permite un mayor seguimiento de la entrega y retiro de paquetería y postal, además de un sistema operativo de alta compatibilidad para integrar aplicaciones de georreferenciación y pago en admisión, a mediano plazo. En el corto plazo, se espera que las PDA puedan contar con toda la información necesaria de la empresa, para que nuestros carteros estén en línea con las noticias internas de la compañía.

A su vez, y muy asociado a nuestras iniciativas de sustentabilidad, considerando el aumento de la paquetería por sobre lo postal, durante el año 2019 continuamos potenciando nuestras acciones en el ámbito de la electromovilidad. Es por esto que aumentamos el número de bicicletas, motos y vehículos eléctricos para apoyar el trabajo diario de los más de 2.500 carteros, visibilizando esta acción de cara a nuestro Plan Estratégico de Sustentabilidad 2020.

Durante el mes de mayo, en el hall del Correo Central, ubicado en Plaza de Armas 989, se realizó la muestra de fotografía y pintura de trabajadores de Correos. La exposición tuvo como temática principal la flora y fauna y fue parte del programa y de las iniciativas de nuestro **Museo Telegráfico y Postal**.

### 3.5 APOORTE PATRIMONIAL Y CULTURAL

INDICADOR GRI: 413-1

En 2019, nuestras iniciativas se realizaron de manera más acotada, dado que, por acuerdos comprometidos con el Gobierno, el Museo Telegráfico Postal debía ser trasladado, debido a un nuevo proyecto museológico en las dependencias de Plaza de Armas 989. Esto no implicó trasladar de lugar nuestro Correo Central, el cual continúa operativo en dicho lugar.

#### DÍA DEL PATRIMONIO CULTURAL

Durante 2019, el Día del Patrimonio Cultural cumplió 20 años y nuestro Correo Central fue parte del recorrido histórico con una serie de actividades, recibiendo a todos los visitantes que deseaban conocer la historia de nuestro patrimonio.

El Día del Patrimonio Cultural es celebrado en Correos desde el año 2006 y en esta oportunidad contó con la participación de más de 5.000 personas, quienes disfrutaron de una serie de actividades gratuitas como música en vivo, exposiciones filatélicas y visitas guiadas por el Museo Telegráfico y Postal. En 2019, esta iniciativa - liderada por el Consejo de Monumentos Nacionales de Chile - cumplió 20 años celebrándose con el objetivo principal de permitir que todos los chilenos puedan conocer la historia patrimonial y cultural de nuestro país.

#### EXPOSICIÓN DE ESTAMPILLAS PATRIMONIALES

Otra de las muestras que se realizaron en nuestro Museo Postal Telegráfico, fue la Exposición de Estampillas Patrimoniales, la cual también se trasladó al Museo Histórico y Arqueológico de Concón de la Región de Valparaíso, transformándose en la primera muestra itinerante con la que contamos durante 2019.

#### DÍA MUNDIAL DEL CORREO

El Día Mundial del Correo es una celebración originada para conmemorar la fundación de la Unión Postal Universal (UPU), el organismo de las Naciones Unidas especializado en los servicios postales internacionales, que el 9 de octubre de 2019 cumplió 145 años.

En CorreosChile celebramos la semana del Día Mundial del Correo, instancia donde pudimos exhibir de manera didáctica el rol del correo y su contribución al desarrollo económico y social de nuestro y otros países.

Actualmente, la UPU está integrada por 192 países miembros y 220 operadores postales designados. Desde 1878, CorreosChile forma parte de este organismo como representante oficial de Chile.



Durante este año, realizamos **16 Talleres de Carta** en distintas ciudades del país para acercarnos a la comunidad y difundir nuestro trabajo.



### 3.6 EMISIONES POSTALES

**1) ECLIPSE SOLAR TOTAL.**

Lanzamiento: 2 de julio de 2019.



**2) HOMENAJE A FUNDACIÓN DE ORQUESTAS INFANTILES Y JUVENILES.**

Lanzamiento: 12 de julio de 2019.



**3) 100 AÑOS DE LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN.**

Lanzamiento: 7 de agosto de 2019.



**4) 20 AÑOS DEL EMS (EXPRESS MAIL SERVICE).**

Lanzamiento: 10 de septiembre de 2019.



**5) AMÉRICA UPAEP (UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL): COMIDAS TÍPICAS.**

Lanzamiento: 25 de octubre de 2019.



**6) 50 AÑOS DE LA BASE AÉREA ANTÁRTICA EDUARDO FREI**

Lanzamiento: 29 de octubre de 2019.



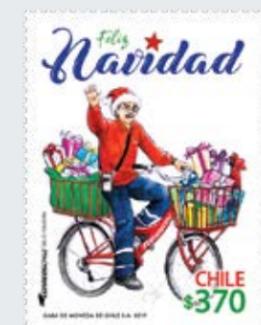
**7) AÑO INTERNACIONAL DE LAS LENGUAS INDÍGENAS.**

Lanzamiento: 27 de noviembre de 2019.



**8) NAVIDAD 2019.**

Lanzamiento: 28 de noviembre de 2019.





### 3.7 GESTIÓN INTERNACIONAL, ASUNTOS INTERNACIONALES

En CorreosChile somos el Operador Designado del Estado de Chile y nos corresponde cumplir sus compromisos internacionales emanados de convenios y tratados internacionales suscritos por nuestro país con los organismos intergubernamentales del ámbito postal.

El área de Asuntos Internacionales, dependiente de la Gerencia de Asuntos Corporativos, desarrolla sus actividades en términos diplomáticos, técnicos y de cooperación, en el marco de las acciones derivadas de las membresías de la Unión Postal Universal (UPU), organismo intergubernamental especializado de las Naciones Unidas; y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), en ambas nuestra empresa es miembro activo y representa al país.

La UPU cuenta con 192 países miembros y 220 operadores postales designados. En virtud de la participación de CorreosChile, formamos parte de este territorio postal único, lo que permite intercambiar envíos postales y de paquetería, principalmente, e-Commerce transfronterizo con los países miembros.

#### FOCO FUNDAMENTAL DE LA PARTICIPACIÓN DE CHILE Y CORREOSCHILE EN UPU

- ➔ Defender las reglas de intercambio.
- ➔ Fomentar la cooperación técnica internacional en beneficio de CorreosChile.
- ➔ Instalar otras reglas favorables, en el tratado internacional y sus reglamentos, que permitan abordar eficientemente el crecimiento del e-Commerce transfronterizo, equilibrado: cobranza internacional, costos, tasas de intercambio y calidad de servicio.

#### FOCO FUNDAMENTAL DE LA PARTICIPACIÓN DE CHILE Y CORREOSCHILE EN UPAEP

- ➔ Incrementar la Cooperación Técnica brindada por el organismo y sus países miembros a nuestro favor.
- ➔ Propiciar el intercambio de mejores prácticas.
- ➔ Incrementar los fondos disponibles para proyectos.
- ➔ Buscar aliados en los procesos de votación de propuestas en UPU (tasas de intercambio, gestión de cobranza internacional, cooperación técnica, entre otros).

#### HITOS COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

Gracias a la estrecha colaboración entre Chile y UPU, se han financiado dos grandes proyectos a través del fondo para mejoramiento de la calidad de servicio:

- ➔ Adquisición de 5 scanners para apoyar acciones de seguridad postal y detección de envíos con contenido prohibido en la red postal nacional e internacional.
- ➔ Financiamiento parcial para la adquisición de un sorter, que permitirá automatizar el proceso de recepción del e-Commerce internacional.

#### POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL

Durante 2019, el foco estuvo en posicionar al país en el Consejo de Explotación Postal de UPU, del cual somos miembro electo desde 2016 al 2020. Esta participación le permite a CorreosChile establecer negociaciones y defender temáticas que sean de interés de la organización.

Además, CorreosChile forma parte hasta el 2021 del Consejo Fiduciario, representando al hemisferio occidental. Este órgano es responsable de aprobar/rechazar el financiamiento de los proyectos que los países miembros de UPU presentan. También presidimos la Comisión de Asuntos Contables - Operativos, rol que persigue implementar reglas modernas y eficientes para el intercambio internacional.

#### CONGRESOS

El dinamismo de la realidad actual genera necesariamente transformaciones en la industria, que le imprimen a

CorreosChile uno de sus mayores desafíos. Ya no basta con adaptarse, hay que transformarse para evolucionar, especialmente en el e-Commerce transfronterizo y nacional de cada país. Al transitar desde una lógica de postal dominante hacia una lógica de paquetería competitiva, la evolución es imperativa, considerando que no solo es un cambio operacional y tecnológico, sino también cultural.

Para abordar de mejor forma este proceso de transformación, durante el 2019, la gerencia general participó como speaker en dos de las conferencias más importantes de la industria: WORLD MAIL & EXPRESS AMERICAS en Miami y POST EXPO 2019, realizada en Amsterdam. Además, durante el año se generaron espacios para compartir e intercambiar experiencias y mejores prácticas con otros operadores designados como SwissPost, PostNL & ANPost.

#### POSICIONAMIENTO REGIONAL

En junio de 2019, CorreosChile fue sede del Taller de Costos para Operadores Postales Designados. Con esta capacitación liderada por Canadá, Estados Unidos y otros países desarrollados en el ámbito Postal, fue posible intercambiar buenas prácticas en la materia.

Paralelamente, mantuvimos nuestra posición en el ámbito regional en UPAEP, presidiendo el Grupo de Trabajo Cooperación Técnica. En noviembre de 2019, este grupo realizó un coloquio internacional en Montevideo, el que contó con la participación de más de 20 países para fomentar y utilizar eficientemente las fuentes de financiamiento de los organismos internacionales UPU y UPAEP.



## MM\$28.743

INGRESOS  
INTERNACIONALES

[DURANTE 2019]





INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

La adopción de nuevas tecnologías cambió la forma de comprar y cómo los clientes satisfacen sus necesidades, siendo el foco de nuestra estrategia entender a fondo dichas necesidades y satisfacer las expectativas tanto de quien realiza envíos como de quienes los reciben, basado en la dinámica del comercio electrónico actual. De esta manera, desarrollamos una propuesta de valor que se ajusta a sus actuales requerimientos.

Así, el objetivo de la gestión comercial durante 2019 fue continuar fortaleciendo el desarrollo del negocio eCommerce para los mercados nacional e internacional.

## 4.1 GERENCIA COMERCIAL

Con las necesidades de los clientes en el centro de la estrategia, las prioridades específicas de las áreas comerciales se concentraron en cumplir la promesa, contar con información en tiempo real y mejorar la experiencia de los clientes en todos los canales de contacto, a través de herramientas que permitan controlar dicha experiencia de compra y entrega satisfactoria.

A continuación, detallamos los principales avances del período informado.

### A) SUCURSALES

La red de sucursales a nivel nacional fue potenciada mediante distintas actividades e iniciativas durante el año 2019, entre las que destacan:

#### ➔ GESTOR DE FILA INTELIGENTE

Con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes en las sucursales, comenzó la masificación

de sistema ZEROQ (gestor de filas inteligente). El año 2019 partimos con 5 sucursales con este sistema y finalizamos con 21. Gracias a esto, durante el período se logró disminuir los tiempos de espera y atención, logrando optimizar la operación de estas instalaciones de CorreosChile.

#### ➔ CONCLUSIÓN FASE 2, 3 Y 4 DE SISVE 3.0

Para optimizar los sistemas de frente de caja de las sucursales de CorreosChile, se realizaron una serie de mejoras en la plataforma SISVE, la cual permitió facilitar la gestión de los operadores y mejorar la experiencia de los clientes. Más detalles en el capítulo Gestión Tecnológica.

#### ➔ APLICACIÓN AGENCIAS 1.0

En más de un 90% de las agencias a nivel nacional, implementamos el nuevo aplicativo que permite recibir, entregar y devolver los envíos, sin la necesidad de registros físicos, dejándolos solo en formato electrónico. Se trata de una importante innovación en esta serie de puntos de contacto con los clientes, en el marco del desarrollo de la agenda digital de CorreosChile, orientada a transmitir eficazmente el nivel de modernización que está alcanzando nuestra empresa.

#### ➔ FOCO EN GESTIÓN OPERATIVA

A partir de 2019, se puso un fuerte énfasis en medir y controlar los KPI (indicadores de gestión) operativos de las sucursales. De esta manera, no solo la venta es parte esencial de la gestión de las sucursales, sino también los niveles de servicio y la efectividad en la entrega de los envíos. Además, sustentado en el proyecto de trazabilidad que se enmarca en el Plan Estratégico, incorporamos el estado "Disponible en" para todos los envíos que se encuentran disponibles para entrega a sus destinatarios, mejorando la experiencia de nuestros clientes.

### B) POSICIONAMIENTO DE MARCA

#### ➔ e-COMMERCE DAY 2019

En abril, la empresa nuevamente tuvo una participación activa en el evento más reconocido del segmento eCommerce, desarrollado por la Cámara de Comercio de Santiago y el eCommerce Institute. Estuvimos presentes con un stand para entregar información de nuestros servicios y nuestro Gerente General, José Luis Rodríguez, participó como conferencista, destacando la Información de Entrega como eje principal para el cumplimiento de la promesa de cara al cliente.

#### ➔ LATAM RETAIL CONGRESSHOP 2019

En octubre, CorreosChile estuvo presente por primera vez en este evento, con un stand y con la participación de José Luis Rodríguez, Gerente General, quien expuso sobre "Integración y conocimiento para un cliente desafiante", en el contexto de la nueva realidad digital y cómo evolucionamos hacia una oferta de valor enfocada en las necesidades concretas de las personas.

#### ➔ PAQUETERÍA INTERNACIONAL DE LLEGADA

Durante el año se realizaron campañas con el objetivo de apoyar los eventos comerciales Mid-year Sales y Día Mundial del Shopping 11.11, de la principal plataforma de eCommerce internacional de Asia. El objetivo es

potenciar la distribución de envíos con seguimiento como el SRP (Servicio Registrado Prioritario) y el SRM (Servicio Registrado Medio). Los medios de difusión utilizados para estas iniciativas fueron digitales: Facebook, Twitter y Google.

### C) e-COMMERCE NACIONAL

Como hemos señalado, el entendimiento de las necesidades de los clientes eCommerce y sus compradores fue el foco del plan empresa, tanto a nivel internacional como nacional. Así, en 2019 implementamos soluciones orientadas a mejorar la experiencia de cliente, tales como notificaciones vía email y SMS, que permitan mantener una comunicación proactiva con los clientes, junto a mejoras visuales en el seguimiento de envíos, con una trazabilidad más amigable frente al usuario.

En relación con la eficiencia de procesos, generamos integraciones tecnológicas, destacando plugin (un complemento) para integraciones con plataformas eCommerce. Asimismo, nuestra empresa continuó con el plan de aliado estratégico de los clientes, para la coordinación y planificación de los eventos de venta más importantes del año, como el Cyber Day (mayo) y Cyber Monday (octubre), mediante la debida preparación para cumplir con la exigencia del mercado en la entrega de los envíos.





## D) NUEVO SITIO WEB DE CORREOSCHILE

Con el objetivo de contar con un sitio web para los segmentos Personas y Empresas acorde a las necesidades actuales de nuestros clientes, en octubre implementamos un nuevo sitio web de características "Responsive", en una plataforma de clase mundial, escalable y segura, la cual fue desarrollada en base a un proceso de levantamiento de Experiencia Usuario (UX - UI), en el cual participaron clientes, entre otros grupos de interés. El diseño "Responsive" permite la correcta visualización de una web en distintos dispositivos electrónicos (tablets, smartphones) y no solo en un computador.

## E) EXPERIENCIA CLIENTES

Durante 2019 también desarrollamos el plan de levantamiento de Customer Journey de los principales segmentos de clientes Personas y Empresas, identificando los principales aspectos a mejorar a nivel Empresas. Ello contribuirá a potenciar la experiencia y el relacionamiento con estos clientes.

## F) e-COMMERCE INTERNACIONAL

En 2019 fortalecimos el crecimiento en conjunto con clientes internacionales, posicionándonos en el mercado local como el mayor operador de paquetes desde Asia. Lo anterior permite ampliar el desarrollo de servicios en base a las necesidades de clientes internacionales de eCommerce. Las mejoras realizadas se pueden resumir en:

### ➔ SERVICIO REGISTRADO MEDIO (SRM)

En abril de 2019, implementamos el SRM, que permitió ofrecer una propuesta de valor ampliada acorde a las necesidades de tiempos de entrega e información. En total, se distribuyeron 1.547.771 unidades de SRM.

### ➔ NUEVOS CLIENTES INTERNACIONALES

La propuesta de valor desarrollada por CorreosChile para el negocio eCommerce internacional, permitió también la incorporación de nuevos clientes, aumentando la cartera de Internacional.

## G) OPERACIONES ESPECIALES

Durante 2019, realizamos una serie de operaciones especiales postales para distintas instituciones y empresas, entre las que destacan:

### I. REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Adjudicación de dos procesos para la distribución de valija y paquetería, lo que consolida a nuestra empresa como un proveedor importante de servicios logísticos dentro de la Región Metropolitana y el resto del país.

### II. JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS (JUNAEB)

#### ➔ DISTRIBUCIÓN PROGRAMA BECAS TIC'S; YEMP ("YO ELIJO MI PC")

#### MCPA ("ME CONECTO PARA APRENDER")

JUNAEB requirió los servicios de un operador logístico para la preparación y entrega de equipos computacionales en eventos masivos a lo largo del país. Específicamente, el servicio está enfocado en 87.963 notebooks y mochilas. CorreosChile se adjudicó la distribución para las zonas Norte (regiones XV a V), Centro Sur (regiones VI a VIII) y Sur (desde regiones IX a la XII).

#### ➔ TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL (TNE)

El proceso consideró la distribución de tarjetas a nivel nacional para estudiantes de educación básica y media, con 1 millón de tarjetas entregadas durante 2019.

### ➔ REVALIDACIÓN DE SELLOS

Se realizó el proceso de pegado de sellos de revalidación asociados a tarjetas TNE, con un total de 556.718 sellos a nivel nacional.

### III. PREUNIC

#### ➔ PROYECTO ÚTILES ESCOLARES DE CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES (CCLA)

Se llevó a cabo a través de Preunic (Salcobrand) y contempló la operación de entrega, tanto en domicilios como en empresas, de envíos con útiles escolares para los afiliados a la CCLA. La distribución se desarrolló entre los meses de diciembre de 2018 y mayo de 2019.

### IV. FYRMA GRÁFICA

#### ➔ PROYECTO ÚTILES ESCOLARES DE JUNAEB, A TRAVÉS DE EMPRESA FYRMA GRÁFICA

Se realizó la entrega de útiles escolares en establecimientos educacionales a nivel nacional en dos etapas. Así, el servicio se desarrolló entre los meses de febrero y mayo de 2019, y la segunda etapa en el mes de junio.

#### ➔ PROYECTO MATYOGA

Consistió en la distribución de mat de yoga a 4.200 establecimientos de educación básica y media, entre los meses de octubre y noviembre de 2019.

### V. SENDA (SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL)

#### ➔ PROYECTO "ELIJO VIVIR SIN DROGAS"

Consistió en la distribución de 1.400 encuestas en establecimientos de educación superior a nivel nacional.





## 4.2 NUESTRO MERCADO

INDICADOR GRI: 102-6

A continuación, presentamos la cobertura de nuestros servicios a nivel mundial y la composición del mercado en el cual operamos.

SUDAMÉRICA	RESTO DE AMÉRICA (ROA)	EUROPA	ASIA Y OCEANÍA	RESTO DEL MUNDO
ARGENTINA BOLIVIA BRASIL COLOMBIA ECUADOR GUYANA FRANCESA PARAGUAY PERÚ SURINAM URUGUAY VENEZUELA	ANTIGUA Y BARBUDA ANGUILLA ARUBA BAHAMAS BARBADOS BELICE BERMUDA BONAIRE CANADÁ COSTA RICA CUBA CURAZAO DOMINICA EL SALVADOR GRANADA GUADALUPE GUATEMALA HAITÍ HONDURAS ISLAS CAIMANES ISLAS VÍRGENES JAMAICA MARTINICA MÉXICO MONTSERRAT NEVIS NICARAGUA PANAMÁ PUERTO RICO REPÚBLICA DOMINICANA SANTA LUCÍA ST BARTHELEMY ST. EUSTATIUS ST. KITTS ST. MAARTEN ST.VINCENT TRINIDAD Y TOBAGO ISLAS TURCAS Y CAICOS	ALEMANIA AUSTRIA BÉLGICA CHIPRE DINAMARCA ESCOCIA ESLOVAQUIA ESLOVENIA ESPAÑA ESTONIA FINLANDIA FRANCIA GIBRALTAR GRECIA HOLANDA HUNGRÍA INGLATERRA IRLANDA IRLANDA DEL NORTE ISLAS CANARIAS ISLAS FALKLAND (TERRITORIO BRITÁNICO) ITALIA LETONIA LITUANIA LUXEMBURGO MALTA POLONIA PORTUGAL REPÚBLICA CHECA RUMANIA SUECIA ALBANIA ANDORRA ARMENIA BIELORRUSIA BOSNIA Y HERZEGOVINA BULGARIA CROACIA GEORGIA GROENLANDIA GUERNSEY ISLANDIA ISLAS FAROE MACEDONIA MOLDAVIA MÓNACO MONTENEGRO NORUEGA SERBIA SUIZA TURQUÍA UCRANIA UZBEKISTÁN	AUSTRALIA BRUNEI CHINA COREA DEL SUR FILIPINAS HONG KONG INDIA INDONESIA JAPÓN MALASIA NUEVA ZELANDA PAPÚA Y NUEVA GUINEA RUSIA SINGAPUR TAILANDIA TAIWÁN VIETNAM AFGANISTÁN ARABIA SAUDITA AZERBAIYÁN BAHRÉIN BANGLADESH BUTÁN CAMBOYA COREA DEL NORTE EMIRATOS ÁRABES UNIDOS IRAQ IRÁN ISRAEL JORDANIA KAZAJISTÁN KUWAIT KIRGUISTÁN LAOS LÍBANO MACAU MALDIVAS MONGOLIA MYANMAR NEPAL OMÁN PAKISTÁN QATAR SIRIA SRI LANKA TAYIKISTÁN YEMEN	ARGELIA ANGOLA BENÍN BOTSUANA BURKINA FASO BURUNDI CABO VERDE CAMERÚN CHAD COMORAS CONGO REP. DEM. DEL CONGO COSTA DE MARFIL YIBUTI EGIPTO ERITREA ETIOPÍA FIJI GABÓN GAMBIA GHANA GUAM GUINEA-BISSAU GUINEA- ECUATORIAL ISLAS COOK ISLAS MARSHALL ISLAS MAURICIO ISLAS REUNIÓN ISLAS SEYCHELLES ISLAS SALOMÓN KENIA KIRIBATI LESOTO LIBERIA LIBIA MADAGASCAR MALAWI MALI MARRUECOS MAURITANIA MOZAMBIQUE NAMIBIA NAURÚ NÍGER NIGERIA NIUE NUEVA CALEDONIA REP. CENTRO AFRICANA REP. DE GUINEA RUANDA SAIPÁN SAMOA SAMOA AMERICANA SENEGAL SIERRA LEONA SOMALÍA SOMALÍA DEL NORTE SUAZILANDIA SUDÁFRICA SUDÁN TAHÍTI TANZANIA TIMOR ORIENTAL TOGO TONGA TÚNEZ TUVALU UGANDA VANUATU ZAMBIA ZIMBAWE
EE.UU.				
EE.UU.				

## 4.3 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INDICADOR GRI: 102-2

### A) PAQUETERÍA

#### ➔ PAQUETE EXPRESS DOMICILIO

Envíos expresos de paquetes a domicilio en todo Chile, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ PAQUETE EXPRESS SUCURSAL

Envíos de paquetes con destino sucursales de CorreosChile a lo largo de todo el país, de la forma más expedita y con seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ SERVICIO ADICIONAL DE AM

Envíos expresos de paquetes y documentos, con entrega a día hábil siguiente, antes del mediodía según cobertura y con seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ VALIJA

Transporte y distribución programada de documentos que viajan diariamente entre pares de puntos definidos. Servicio disponible para el mercado Empresas.

#### ➔ CITYBOX

Entrega de productos asociados a compras online, por medio de una red de terminales automatizados de paquetería, con notificación vía e-mail y SMS, con funcionamiento 24/7. Servicio disponible para el mercado Empresas.

#### ➔ DISTRIBUCIÓN DE ENCOMIENDA EXPRESA

Soluciones de distribución logística e integral de admisión, clasificación y entrega de envíos a todo Chile, orientadas a productos de alta rotación y rápida reposición. Servicio disponible para el mercado Empresas.

#### ➔ ULTRACOM OPERACIONES ESPECIALES

Diseño e implementación de proyectos logísticos especiales, a través de la combinación de uno o más servicios postales de nuestra empresa. Servicio disponible para el mercado Empresas.

#### ➔ CASILLA INTERNACIONAL

Casilla habilitada en Estados Unidos para recibir y despachar a Chile las compras realizadas en ese país o en cualquier parte del mundo, para ser entregado en el domicilio del comprador en Chile. Servicio disponible para el mercado Personas.

#### ➔ COURIER INTERNACIONAL PAQUETES

Envíos expresos de paquetes a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto, operado a través de un proveedor. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ PEQUEÑO PAQUETE INTERNACIONAL (PPI)

Envíos de paquetes de hasta 2 kilos, distribuidos a través de la red de operadores designados por la Unión Postal Universal en todo Chile y el mundo. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ SERVICIO REGISTRADO PRIORITARIO (SRP)

Envíos de paquetes de hasta 2 kilos desde el mundo a todo Chile, con entrega prioritaria y seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Empresas.

#### ➔ SERVICIO REGISTRADO MEDIO (SRM)

Envíos de paquetes de hasta 2 kilos desde el mundo a todo Chile y desde nuestro país al mundo, con entrega regular y seguimiento parcial. Servicio disponible para el mercado Empresas.



#### ➔ EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)

Servicio rápido de entrega de documentos y paquetes con seguimiento a todo Chile y el mundo, distribuido a través de la red de operadores designados de la Unión Postal Universal. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ ENCOMIENDA INTERNACIONAL

Servicio estándar de entrega de paquetes con seguimiento a todo Chile y el mundo, distribuido a través de la red de operadores designados de la Unión Postal Universal. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

### B) DOCUMENTOS

#### ➔ CARTA CERTIFICADA

Servicio de correspondencia que permite dar fe de la entrega al destinatario, la fecha y el domicilio en el que fue recibida una carta, a nivel nacional e internacional. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ CARTA REGISTRADA

Envíos de correspondencia nacional, con seguimiento y visualización del estado de entrega vía web; dispone de constancia de entrega, que puede ser una imagen con datos del receptor o una reseña de las características del domicilio visitado. Dependiendo de la cobertura, el cliente puede acceder a un mapa digital que muestra el punto exacto donde ha sido entregado el documento. Servicio disponible sólo para el mercado Empresa.

#### ➔ CARTA +

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega, la cual se materializa bajo puerta en la dirección del envío. Dependiendo de la cobertura, se puede disponer de un mapa digital mostrando el punto exacto de la entrega. Servicio disponible sólo para el mercado Empresa.

#### ➔ CARTA CORREOS

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega, la cual se materializa bajo puerta en la dirección del envío. Dependiendo de la cobertura, el cliente puede acceder a un mapa digital que muestra el punto exacto donde ha sido entregado el documento. Servicio disponible sólo para el mercado Personas.

#### ➔ CARTA NORMAL

Envíos de correspondencia a todo Chile y el mundo, sin seguimiento. Entrega bajo puerta en dirección del envío. En el mundo, distribuido a través de la red de operadores designados de la Unión Postal Universal. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresa.

#### ➔ SERVICIOS ESPECIALES POSTALES

Soluciones integrales de distribución postal. Servicio disponible sólo para mercado Empresa.

#### ➔ DOCUMENTO EXPRESS AM

Envíos expresos de documentos con entrega al día hábil siguiente, antes del mediodía según cobertura, con seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ DOCUMENTO EXPRESS

Envíos expresos de documentos a todo Chile de forma rápida y con seguimiento punto a punto. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### ➔ COURIER INTERNACIONAL DOCUMENTOS

Envíos expresos de documentos a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto, operado a través de Fedex. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

### C) GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES

Envío y recepción de dinero en forma ágil y segura a lo largo del país, por medio de la red MoneyGram o la red de operadores designados de la Unión Postal Universal.

### D) CASILLAS Y CLASIFICADORES

Domicilios postales únicos y permanentes, que permiten recibir paquetes y documentos de manera segura, con aviso SMS y en un solo lugar (red de sucursales y agencias de CorreosChile).

## 4.4 NUESTROS CLIENTES

INDICADOR GRI: 102-6

Desde el punto de vista del perfil de clientes, tenemos la siguiente segmentación:

### CLIENTES INSTITUCIONALES

CLIENTES INSTITUCIONALES	TIPOS DE CLIENTES	DESCRIPCIÓN
Grandes Cuentas	Bancos, AFP, ISAPRES, Retail, empresas de telecomunicaciones, autopistas, entre otros.	Valoran el cumplimiento en la entrega, rapidez, seguimiento y cobertura.
Estado	Ministerios, servicios públicos y municipalidades.	La contratación de los servicios se realiza de acuerdo a la Ley de Compras Públicas.
e-Commerce	Retail, grandes, medianos y pequeños e-Commerce, Marketplace.	Altamente tecnologizados, demandan respuestas proactivas a gran velocidad. Valoran principalmente el cumplimiento en los tiempos de entrega e información on-line.

CLIENTES INSTITUCIONALES	N° DE CLIENTES		N° DE ENVÍOS	
	2018	2019	2018	2019
Grandes cuentas postales	194	188	183.803.892	156.759.273
Estado	1.011	1.021	30.760.621	29.311.334
Empresas + e-Commerce	131	119	1.242.843	1.435.914

Durante el año 2019, se observa una baja en los envíos de un 13%, equivalente a 28 millones de piezas respecto de 2018, debido al avance de la sustitución electrónica de correspondencia en los segmentos de Grandes Cuentas y Estado, como también por el efecto negativo en los últimos

meses del año, en el contexto social del país. En el segmento Empresas eCommerce se registró un incremento de los envíos procesados de un 16% para 2019, equivalente a 193 mil envíos adicionales, impulsado por el crecimiento de los clientes carterizados.


**CLIENTES RETAIL**

CLIENTES RETAIL	DESCRIPCIÓN
Cientes Nacionales de Paquetería y Documentos	Cientes que ingresan a una sucursal, excluyendo a los que solo retiran en sucursal. En el producto Paquete Express con pago en destino, más del 51% son clientes que venden por Internet. En el producto Paquete Express pago en origen, el 19% de los clientes realiza ventas por Internet.
Cientes de Casillas	Básicamente, existen tres tipos: → Clientes tradicionales de casilla, quienes residen en zonas alejadas de núcleos urbanos y están vinculados al uso de productos para recepción de correspondencia. → Clientes institucionales, que consolidan la recepción de correspondencia en una única dirección. → Clientes de e-Commerce que compran un volumen significativo de PPI (Pequeña Paquetería Internacional) y buscan reducir sus tiempos de espera y asegurar el retiro, según su conveniencia horaria.
Cientes Migrantes	Cientes intensivos en uso de giros internacionales, documentos express, paquetería internacional. Principalmente de Haití, Venezuela, Colombia, Perú y Centro América.

CLIENTES RETAIL*	UNIDAD DE MEDIDA	2018	2019
Cientes Nacionales de Paquetería y Documentos	N° de envíos	9.178.723	8.267.148
Cientes de Casillas	N° de envíos	31.340	29.754
Cientes Migrantes	N° de envíos	17.032	13.684

\*NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE EL NÚMERO DE CLIENTES DE SUCURSALES PARA EL PERÍODO INFORMADO, PUES EXISTE REGISTRO DEL NÚMERO DE ENVÍOS.

**CLIENTES INTERNACIONALES**

PRIVADOS	UPU	CLIENTES ÚLTIMA MILLA
Corresponden a clientes empresas que envían desde / hacia el extranjero.	Corresponde a cliente de tipo normativo, bajo definiciones de la Unión Postal Universal.	Corresponden a clientes que reciben en Chile los envíos con origen internacional (principalmente, personas).

CLIENTES INTERNACIONALES	N° DE CLIENTES		N° DE ENVÍOS	
	2018	2019	2018	2019
Privados *	850.546	1.017.244	4.620.984	5.685.812
UPU	N/D	N/D	15.732.010	18.110.149
Cientes Última Milla	N/D	N/D	N/D	N/D

N/D (NO DISPONIBLE)  
\*EL NÚMERO DE CLIENTES CORRESPONDE A USUARIOS DE LOS CLIENTES PRIVADOS.

Las compras internacionales han continuado creciendo y esto ha permitido que en los Clientes Internacionales Privados y UPU se observe un aumento de un 17%, equivalente a 3,4 millones de envíos adicionales respecto del año 2018.

**4.5 GESTIÓN COMERCIAL CON ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD**
**EXPORTA FÁCIL**

Vigente desde 2015, este convenio implementado por ProChile y CorreosChile - dirigido a empresas del Programa MiPyME - ha permitido exportar sus productos en pequeños envíos de manera sencilla, segura y rápida, potenciando la exportación de productos nacionales. Estos clientes acceden a un 15% de descuento en el envío de paquetería y documentos, desde sucursales de CorreosChile.



CorreosChile fue reconocido por el prestigioso ranking CHILE3D -elaborado por GfK- como la marca más valorada por los chilenos en la categoría "Servicio de Correos", en tres grandes pilares: **Prestigio, Afecto y Personas.**

**ALIANZA BANCOESTADO**

Desde el año 2017, todos los clientes de BancoEstado tienen un 15% de descuento en servicios de paquetería y documentos (nacional e internacional), desde sucursales de CorreosChile.

**ALIANZA SERCOTEC**

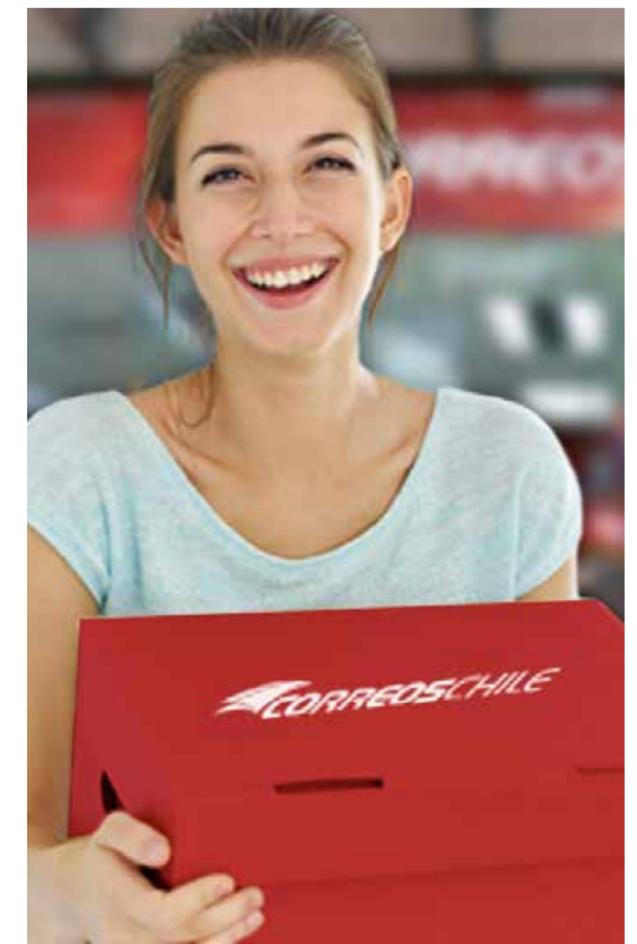
Todas las PyMES inscritas en Sercotec tienen acceso a un 15% de descuento en el envío de paquetería y documentos, desde sucursales de CorreosChile.

**ALIANZA INDAP**

Todos los usuarios acreditados del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), tienen acceso a un 15% de descuento en el envío de paquetería y documentos, desde sucursales de CorreosChile.

Los servicios asociados a los actuales convenios suscritos son:

- Carta Certificada
- Documentos Express
- Paquete Express Domicilio (hasta 50 kilos de peso)
- Paquete Express Sucursal (hasta 50 kilos de peso)
- Casilla Postal (servicios de Dirección Postal)
- Encomienda Internacional
- EMS
- Courier Internacional
- Pequeño Paquete Internacional (PPI)





## 4.6 EXPERIENCIA CLIENTES

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Hemos señalado que los clientes constituyen uno de los cuatro pilares del Plan Estratégico 2019 de CorreosChile. Para cumplir sus expectativas en un mercado que se ha vuelto extraordinariamente dinámico, trabajamos día a día, con el objetivo de generar una experiencia memorable de servicio en cada punto de contacto con este grupo de interés prioritario para nuestra empresa.

En este contexto, cabe destacar la creación del área de Experiencia Clientes, liderada por la Gerencia Comercial y el Departamento de Control de Gestión Financiera, con foco en la atención de clientes en cualquier canal de contacto.

Estas iniciativas ya están dando frutos, pues durante 2019 nuestro Índice de Satisfacción Neta (ISN) tuvo una variación positiva el primer semestre de 1,37 puntos porcentuales versus el mismo periodo del año anterior (60% primer semestre 2018 y 61,4% primer semestre 2019). Sin embargo, durante el segundo semestre, debido al impacto del contexto social, el ISN fue de 5,9 puntos porcentuales de caída con respecto al mismo periodo del año anterior (62,6% segundo semestre 2018 y 56,7% segundo semestre 2019).

## 4.7 HITOS DEL AÑO

Durante el año 2019, el área de Soluciones al Cliente (SAC) junto al área de TI, lideraron la ejecución del proyecto REC (Red de Servicio al Cliente), el cual tiene como objetivo principal agilizar la gestión de reclamos ingresados por parte de nuestros clientes, a través de una nueva herramienta de software provista por Servicenow y una nueva manera de abordar cada caso.

Esta herramienta reemplaza la antigua plataforma de gestión de casos, que operó por más de 10 años. El proyecto tuvo

su inicio en julio, con el diseño y desarrollo, para culminar en su primera fase en noviembre, luego de una etapa de entrenamiento a los ejecutivos del SAC, los del Contact Center y las distintas Unidades de Servicios de Correos que aportan en la resolución de cada caso solicitado por los clientes.

El área de Contact Center, por su parte, realizó el proceso de licitación pública para la atención y generación de llamados y correos electrónicos, además de la evaluación de la satisfacción del cliente a través de la modalidad de Encuesta de Post Atención (EPA). Durante tres meses se realizó el proceso de implementación e integración con la actual plataforma telefónica de CorreosChile, período en el cual se realizó, además, la capacitación del personal bajo la modalidad train de trainers. A partir de agosto, el nuevo proveedor inició los servicios, realizando las acciones necesarias que permitieran incrementar sus resultados y asegurar un mejor servicio a nuestros clientes.

Asimismo, el personal de servicio al cliente (Contact Center y Soluciones a Clientes), continuó con su proceso de capacitación y reforzamiento durante los meses de abril y mayo, abordando temáticas orientadas a la optimización de la post venta y, en especial, la excelencia y experiencia del cliente. Participaron más de 100 ejecutivos telefónicos y de soporte, además de los supervisores de las respectivas áreas. Los talleres de capacitación se ejecutaron con una metodología esencialmente práctica, buscando desarrollar en las personas las habilidades necesarias y entregar herramientas que permitieran mejorar la atención que se brinda.

En materia de medición de la calidad percibida por nuestros clientes, durante 2019 dimos continuidad al plan de estudios de satisfacción, tanto para el segmento empresas como para el de personas, que incluye el estudio de cliente incógnito y que, además de conocer sus evaluaciones respecto de la atención, productos y servicios que ofrecemos, permite definir los atributos-foco y establecer planes de mejora.

## 4.8 NUESTROS RESULTADOS

### PRINCIPALES CIFRAS

En cuanto a nuestro nivel de ventas, cerramos el 2019 con ventas totales por MM\$111.095, con un crecimiento del 5% en comparación con los MM\$105.986 del año 2018, superando en MM\$5.109 las ventas del ejercicio anterior. De estos ingresos, \$56 mil millones corresponden a documentos, un 3,7% menos que en 2018, y \$55 mil millones a paquetería, 15,2% más que en 2018, lo que refleja el cambio en composición del negocio.

Durante el año 2019 se registraron 29 millones de envíos de paquetería, nacional e internacional, lo que significa un 21,6% más que el año 2018, mientras que en documentos hubo 207 millones de envíos, 12,9% menos que durante el 2018.

Las principales variables de crecimiento en ventas se explican tanto por el crecimiento de la paquetería nacional

(e-Commerce) como por la distribución de paquetería internacional. Por su parte, el mercado de los documentos se mantiene como una unidad de negocio, sin embargo, dada las condiciones del mercado, registra una marcada tendencia decreciente. Otro factor importante que impactó en las ventas fue la contingencia del cuarto trimestre, lo que desaceleró el crecimiento en todas las líneas de negocio, con mayor impacto en el mercado nacional.

El nivel de gasto operacional del año 2019 fue de un 3% superior al del 2018, explicado principalmente por el incremento de costos en recursos humanos asociados a crecimiento IPC, Ingreso Mínimo Mensual (IMM) y efectos de Negociación Colectiva 2019, además de crecimiento de costos tecnológicos producto de la implementación del Plan Estratégico. Por otro lado, se logran eficiencias y plan de contención de gastos asociados a la contingencia del cuarto trimestre.





## Alcance 3

MEDICIÓN HUELLA  
DE CARBONO

[INCLUIDO DURANTE 2019]





## GESTIÓN OPERATIVA Y AMBIENTAL

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

A raíz de la actualización del Plan Estratégico, se definieron y comenzaron a implementar nuevas iniciativas, hoja de ruta e indicadores (KPI's) para la Gerencia de Operaciones.

### 5.1 GERENCIA DE OPERACIONES

INDICADOR GRI: 102-10

Continuando con nuestro foco de optimizar los procesos y operaciones, y con el propósito de entregar mejores respuestas y servicios a nuestros clientes, la Gerencia de Operaciones realizó gestiones y reestructuraciones, que se detallan a continuación:

#### AVANCES EN GESTIÓN DE PAQUETERÍA NACIONAL E INTERNACIONAL

- ➔ Se implementó el Proyecto Balance Carga en las Plantas CEP (Courier, Expreso, Paquetería), específicamente en el proceso de admisión, con la finalidad de realizar cuadratura sistémica de los envíos entre lo retirado por transporte vs lo recibido en Plantas.
- ➔ En Planta CEP (Courier, Expreso, Paquetería) RM, comenzamos a escanear la carga proveniente de Sucursales RM, permitiendo identificar mercancía peligrosa o restringida en el proceso de admisión.
- ➔ Participación en el Proyecto Gestión Incidencia, incorporándose iniciativas para mejorar la efectividad de entrega a Clientes de productos prioritarios, tales como Express Nacional e Internacional. Se realizaron pilotos en el proceso de distribución, que consistía en gestionar incidencias en ruta de forma proactiva en coordinación con el transportista para asegurar su concreción y reducir su estacionalidad en las Plantas.
- ➔ En el proceso de clasificación sorter, se concretó un récord de productividad de 112.000 envíos día, alcanzando el 91% de su capacidad.
- ➔ Se habilitaron nuevas Plantas CEP (Courier, Expreso, Paquetería) de clasificación de Rancagua y Calama.

Los clientes de e-Commerce continúan con un crecimiento sostenido, demostrando la importancia que adquieren día a día las compras por Internet. El ejemplo más evidente queda registrado en los "Cyberday", que marcan los incrementos de tráfico logrados:

#### CIFRAS RELEVANTES CYBERDAY

MES	NOVIEMBRE 2017	MAYO 2018	OCTUBRE 2018	MAYO 2019	OCTUBRE 2019
Tráficos*	102.583	153.675	162.878	205.597	164.062

\*N° DE ENVÍOS.

#### HITOS EN CENTROS TECNOLÓGICOS POSTALES CORREOSCHILE

##### CTP - POSTAL

- ➔ Adjudicación de licitación para la compra e instalación de la nueva máquina de clasificación postal.
- ➔ Optimización de focos de segunda clasificación postal.
- ➔ Aumento en el KPI de calidad de despacho CTP con respecto a 2018.
- ➔ Inicio de la construcción de aplicativo "La Práctica Hace al Maestro", que rebaja los tiempos de aprendizaje de operadores especialistas.
- ➔ Seguimiento en las mejoras Lean, construcción de indicadores de planta por proceso.

##### CTP - INTERNACIONAL

- ➔ Reordenamiento de la zona de escáner aduana y recepción de carga internacional.
- ➔ Incorporación de un nuevo escáner para la fiscalización del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), aumentando la capacidad instalada para dicho proceso.
- ➔ Planes de contingencia para abordar los saldos a la espera de revisión del SAG y Aduana, así como los saldos de responsabilidad nuestra (Apertura, Clasificación y Despacho).
- ➔ Traslado a Nueva Planta Internacional (NPI), que aumentó la superficie a 5.000 m<sup>2</sup>, mejorando todos los procesos relacionados a envíos internacionales.

##### HITOS AEROPUERTO

- ➔ Aumento de carga del Servicio de Registro Prioritario de 4,6 millones a 5,6 millones al año (+21,7%).
- ➔ Incorporación del SRM (Servicio Registrado Medio), el cual tuvo una imposición de 1,4 millones en el año.

##### HITOS TRANSVERSALES

- ➔ Curso de grúa Horquilla y apilador eléctrico.
- ➔ SISVE 3.0 (Sistema Integrado de Seguimiento y Venta).
- ➔ Curso Herramientas Lean.
- ➔ Reconocimientos CTP Postal, Internacional y Aeropuerto.
- ➔ **ACTIVIDADES:**  
Celebración de los 20 años de planta CTP, premiación olimpiadas planta, apadrinamiento de cartas y fiesta de Navidad.



## 5.2 GESTIÓN DE PROYECTOS

Con el trabajo realizado durante 2019 y conforme al proceso de planificación para los próximos cuatro años, se definieron una serie de estrategias de mercado, el entorno donde desarrollarlas y los objetivos a alcanzar.

### CLIENTES EN EL CENTRO DE CORREOS: PROPUESTA DE VALOR



Entregamos la mejor experiencia en la última milla, con altos estándares de calidad, porque entendemos tu negocio y lo importante de entregar tus productos en condiciones y tiempos perfectos.

Nos adaptamos a tu e-Commerce, facilitando la integración e información proactiva para simplificar los procesos logísticos, desde la compra hasta la logística de reversa.

Disponemos de todos nuestros canales de distribución para que tus clientes puedan escoger a conveniencia cómo, cuándo y dónde recibir tus productos y a la velocidad que cada uno de ellos necesita.

Tu cliente exige rapidez, nosotros la entregamos.

Se definieron prioridades en base a una estrategia en común, alineadas a objetivos del mercado y las necesidades de clientes, identificando oportunidades para optimizar las operaciones. Lo anterior se plasmó en un Lineamiento Estratégico macro con una serie de iniciativas, donde destacan los siguientes proyectos para el área de Operaciones:

### PROYECTOS INICIADOS Y EJECUTADOS EN 2019

#### EXCELENCIA OPERACIONAL

- ➔ Preparación operativa para el comercio electrónico.
- ➔ Renovación escáner.

#### PROCESO INTERNACIONAL

- ➔ Centralización del proceso internacional.

### PROYECTOS INICIADOS EN 2019 CON EJECUCIÓN AL 2020

#### AUTOMATIZACIÓN

- ➔ Automatización Upgrade Sorter Planta Courier Express y Paquetería.
- ➔ Automatización Clasificación Postal.
- ➔ Automatización de la Clasificación Internacional.

#### EXCELENCIA OPERACIONAL

- ➔ Automatización y optimización de la normalización: dos proyectos en desarrollo.

#### PROCESO INTERNACIONAL DE ADUANAS

- ➔ Rediseño Proyecto Internacional Aduana - SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) CorreosChile.

A partir de esta hoja de ruta, se define para la Gerencia de Operaciones una Propuesta de Valor potente, que se sustenta en la evolución natural del negocio, donde priorizamos el fortalecimiento de nuestras capacidades, el incremento de la automatización, así como la optimización de los procesos y niveles de servicio.

Con ello, definimos un Plan de Acción y una metodología de control y seguimiento, administrada por la oficina de proyectos de Operaciones.





## 5.3 DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE

A continuación, detallamos optimizaciones ejecutadas en 2019 en materia de distribución y transporte.

### 5.3.1 MUNDO DISTRIBUCIÓN

INDICADOR GRI: 102-10

En este ámbito, hemos desarrollado las siguientes iniciativas con el fin de impactar en la cadena operativa:

#### MEJORAS OPERATIVAS

##### ➔ PLAN TRASPASO DOE

A partir de abril de 2019 comenzó un plan coordinado entre Operaciones Planta, Transporte y Distribución para hacer traspaso de la operación Documento Express desde móviles al canal carteros, con el propósito de eficientar procesos.

##### ➔ MEJORAS CHECKLIST OPERATIVO

- Mejoras generales.
- Cambios en la periodicidad (actualmente es mensual, antes era a solicitud).
- Feedback de la jefatura de la unidad según resultado.

##### ➔ INCORPORACIÓN JEFE ZONAL DE DISTRIBUCIÓN REGIÓN METROPOLITANA

##### ➔ PROYECTO RENOVACIÓN SOFTWARE Y EQUIPOS PDA

Renovación de equipos de última generación y un software integral que permita mayor control sobre la flota y el desempeño en los procesos de entrega y retiro.

El proyecto se gestionó con un equipo multidisciplinario de las áreas de distribución, transporte, planta, tecnología y RR.HH.

#### IMPACTOS EN EL CLIENTE

- ➔ Impacto en la trazabilidad de los envíos, proyectando avance tecnológico y disminuyendo los tiempos de respuesta a los clientes de la última milla.

#### IMPACTOS EN TRABAJADORES

- ➔ Mejora en el proceso de retiro, asignación, entrega y devolución, a lo largo de la cadena de logística.

#### MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

##### ➔ PROYECTO RCDP (RACIONALIZACIÓN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN POSTAL):

Busca reducir el número de unidades con el fin de eficientar procesos, optimizar controles, mejorando el estándar del Centro de Distribución Postal (CDP) en términos de espacio (m<sup>2</sup>/persona), cánon de arriendo, layout, entre otros.

- En julio de 2019 se dio inicio a la primera fusión de CDP Recoleta - Huechuraba con el CDP Conchalí - Independencia, con miras a ejecutar el traslado en febrero de 2020.

##### ➔ PROYECTO PLAN DE INFRAESTRUCTURA:

Se realizaron intervenciones en cuatro CDP'S para optimizar los procesos de paquetería nacional e internacional o de estándar en infraestructura:

- CDP Las Condes 10-19, remodelación y mejora de layout.
- CDP San Bernardo, remodelación y mejora de layout.
- CDP Cerrillos, remodelación y mejora de layout.

#### MEJORAS LOGÍSTICAS

Entre las mejoras de este tipo se cuentan:

##### ➔ AUMENTO DEL PARQUE DE BICICLETAS ELÉCTRICAS (ELECTROMOVILIDAD):

Se renovó el modelo metálico por bicicletas en policarbonato (menos peso permite mejor movilidad). Se agregaron 140 unidades.

##### ➔ REPARTO PM EN CDP ÑUÑO-A-PROVIDENCIA:

Se coordinó turno PM con operadores y asistentes operativos (motoristas), para 2da vuelta de envíos con notas "No hay quien reciba" y para pendientes de reparto (productos express).

##### ➔ PROYECTO BALANCE CARGA CUARTELES:

Se optimizaron las zonas de reparto para aumentar la productividad y el nivel de servicio del canal carteros de acuerdo con nuestros estándares.

##### ➔ PILOTO PLAN DIFERIDO:

Con el objetivo de hacer más eficiente el reparto de cuarteles con más bajo desempeño (evaluados en 2018), se desarrolló un modelo de gestión que permite apoyar a los carteros y jefes de CDP, para atender su cuartel en no más de tres subzonas.





### MEJORAS EN COORDINACIÓN

- ➔ **MESA DE TRABAJO CON EQUIPO OPERACIONES PLANTA:**
  - ➔ Cuartelización del Servicio Registrado Prioritario (SRP) top en Centro de Distribución Postal.
  - ➔ Mejora en el proceso de carga SRP para la VIII Región.

- ➔ **PLAN DE TRABAJO, ELECCIONES ESPAÑA:**  
Proceso Elecciones Parlamentarias de España donde participaron los ciudadanos españoles residentes en Chile, correspondiendo a CorreosChile la recepción y distribución del material electoral y la admisión de los sobres con los votos emitidos, dentro del plazo establecido.

El proceso se trabajó con un equipo multidisciplinario integrado por las áreas de Distribución Nacional, Transportes, Planta, Tecnología, Sucursales y el Departamento Internacional, realizando seguimiento periódico de avances por medio de reporte entregado por TI.

- ➔ **PLAN DE CONTENCIÓN, PERÍODO CONTINGENCIA PAÍS:**  
Durante el estallido social, se realizaron una serie de coordinaciones y actividades con el fin de asegurar el control y seguimiento a todas las unidades de trabajo a nivel país:
  - Reporte diario con asistencia, reporte de daños y estatus por CDP: con esto fue posible coordinar con el equipo de Operaciones Planta cuando fuere necesario detener la alimentación a un CPD.
  - Comunicación permanente con líderes zonales para reportar estatus de los CDPs. Esto permitió la toma de decisiones oportunas, cuando se requería cerrar unidades por riesgo de daños a las personas o daños al inmueble.
  - Se adelantó el horario de salida a reparto de carteros, con el fin de asegurar la mayor cantidad de reparto, velando siempre por la seguridad de nuestros trabajadores.

### 5.3.2 MUNDO TRANSPORTE

INDICADOR GRI: 102-10

#### TRANSPORTE NACIONAL

Con la finalidad de flexibilizar los gastos en función de la demanda, reducir el costo unitario y mitigar efectos de robos, la Subgerencia de Transporte desarrolló las siguientes iniciativas.

- ➔ **ESTUDIO DE OPTIMIZACIÓN TRONCAL:**  
Realizamos un análisis de las variaciones de costos y tráfico de las 36 rutas troncales fijas del país, para detectar ineficiencias, mediante las siguientes acciones:
  - Se realizó estudio de costo km/m<sup>3</sup> por ruta.
  - Se hizo un piloto para generar ahorros en Troncal Talca-Rancagua.
  - Se evaluó nueva figura de enlace troncal a Viña.
- ➔ **MODELO DE PAGO ÚLTIMA MILLA:**  
Se implementó un modelo de pago a proveedores de Transporte 100% variable en función de la demanda y con foco en el cliente. Este modelo de pago PxQ tuvo su primera etapa en Región Metropolitana y en diciembre ya se comenzó la implementación en algunas plantas regionales. Entre las tareas que contempló la iniciativa podemos mencionar:
  - Análisis de datos (establecer plazos y condiciones de servicio).
  - Se modifican los tramos de pago (premio a la excelencia y castigo a mal desempeño).
  - Se validó nuevas condiciones de servicio con Asuntos Legales.
  - Se inicia proceso de compra del Servicio con Abastecimiento.

- Gestión de términos de contratos actuales.
- Capacitación nuevos proveedores.

- ➔ **PROFESIONALIZACIÓN DE PROVEEDORES:**  
Se analizó a proveedores con mal desempeño y se elaborará un plan de salida de aquellos que no cumplan con el estándar, con foco en transporte.

- ➔ **PLAN DE SEGURIDAD:**  
Implementamos un plan de seguridad de transporte y mitigación de robos. Entre las acciones desplegadas figuran:
  - Validación de Tripulaciones, Empresas y Patentes.
  - Seguimiento GPS para Flota Región Metropolitana y Troncal.
  - Capacitación formal a tripulaciones (Operativa y Seguridad).
  - Implementación de GPS portátiles en la carga.
  - Reemplazos de flota solo con listado pre-definido y con autorización de la Subgerencia de Transportes.

- ➔ **SCANNERS DE RAYOS X DE ÚLTIMA GENERACIÓN EN PLANTAS INTERNACIONAL Y CEP:**  
Finalizó la compra e instalación de cinco equipos Escáner de Rayos X de última generación, proyecto liderado por la Subgerencia de Transportes, que permitió la adjudicación del 100% de los fondos por parte de la Unión Postal Universal (UPU), necesarios para la compra de la tecnología.

La nueva tecnología será utilizada para mejorar la calidad de la inspección de los 60.000 envíos aéreos revisados diariamente en las Plantas CEP e Internacional, con el fin de dar cumplimiento a la normativa aeronáutica nacional e internacional y resguardar la seguridad de las personas, así como la infraestructura.



## 5.4 CADENA LOGÍSTICA CORREOSCHILE

INDICADOR GRI: 102-9

CorreosChile tiene admisión de envíos a través de Sucursales, Agencias, Retiro al cliente y Envíos Internacionales. Para los clientes, tanto para servicios postales como paquetería, existen dos tipos de retiros: programados y eventuales. Para la internación de los envíos internacionales trabajamos en conjunto con el Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y Aduana. En materia de transporte de flotas locales y troncales inter provinciales se trabaja principalmente con proveedores externos, y con líneas aéreas para zonas más alejadas y envíos prioritarios.

La siguiente gráfica ilustra la cadena de valor de nuestra actividad en CorreosChile.



## 5.5 GESTIÓN AMBIENTAL

De acuerdo con el análisis de materialidad de la industria, establecimos el objetivo de medir sistemáticamente nuestra Huella de Carbono. Se trata de un aspecto material para nuestra actividad, por los impactos ambientales propios de una empresa de logística, cuya gestión representa un desafío de corto, mediano y largo plazo.

En principio, levantamos una línea de base que nos permitió visualizar dónde se concentran nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), es decir, cuáles son las principales fuentes de gases contaminantes a lo largo de nuestra cadena de valor.

En 2018 y 2019 ampliamos el alcance de la medición e incluimos las emisiones del Alcance 3 (otras emisiones indirectas).

Teniendo los tres alcances cuantificados, iremos estableciendo las metas de reducción y las medidas proporcionales, acordes también con el Plan Estratégico de la Empresa.

### HUELLA DE CARBONO

INDICADORES GRI: 302-1, 305-1, 305-2, 305-3

Para el Alcance 1, en 2019 mantuvimos el mismo criterio de reportabilidad utilizado en la medición anterior, es decir, se midieron las emisiones que derivan del consumo de combustible de la flota de vehículos de reparto, respecto de la cual la empresa tiene el control operativo (Alcance 1). En cuanto al consumo de energía (Alcance 2), ampliamos la muestra al considerar 24 Plantas de Clasificación Postal e incluir 53 Centros de Distribución Postal (CDP).

En cuanto al consumo eléctrico de los inmuebles considerados, cabe mencionar que se analizaron los meses que aportaban información trazable y confiable. Como señalamos, este año se volvió a incluir el Alcance 3, principalmente, las emisiones derivadas del transporte aéreo postal y paquetería a nivel nacional e internacional.

Esta evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con la metodología del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute's (WBCSD/WRI) Greenhouse Gas Protocol: a Corporate Accounting and Reporting Standard. Este protocolo se considera la mejor práctica actual para el reporte de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) corporativo u organizacional.

En el caso del consumo eléctrico de las plantas y CDP de CorreosChile, se utilizó el método basado en la localización. Este aplica factores de emisión promedio de la red donde se produce el consumo, que son informados anualmente por el Ministerio de Energía de Chile. El resultado de esta cuantificación (métrica) es reportado en la unidad dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), de acuerdo con los índices del potencial de calentamiento global de los GEI incluidos.

Se espera ampliar paulatinamente el alcance y cobertura de estos datos, asociados a la medición de la Huella de Carbono, en futuros reportes.

A continuación, se presentan los inputs y resultados de la medición de la Huella de Carbono, con las limitaciones y alcances ya expuestos.

### CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)

TIPO DE ENERGÍA	2018	2019
Combustibles Fósiles	167.598,2	145.915,4
Electricidad	10.087,7	11.032,2
<b>TOTAL</b>	<b>177.685,9</b>	<b>156.947,6</b>

Con respecto a la diferencia entre periodos en los combustibles fósiles, esta se debe principalmente a que hubo una baja en la cantidad de días trabajados por los transportistas y un mejor rendimiento en los vehículos, considerando que para el 2019 se contabilizaron 398 vehículos y 384 para el 2018.

En cuanto a la electricidad, el aumento con respecto al periodo anterior se debe principalmente al mayor alcance de la información al considerar 24 Plantas de Clasificación Postal y 53 CDP.

Las emisiones de GEI corporativas de CorreosChile -correspondientes al año 2019- ascienden a 16.519,1 tCO<sub>2</sub>eq.



La siguiente tabla presenta el resultado de las emisiones de GEI y su distribución, desagregadas por alcances para los años 2018 y 2019.

#### RESUMEN DE EMISIONES DE GEI POR ALCANCE

ALCANCE	2018		2019	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
Alcance 1	12.409,0	62,6%	10.812,3	66%
Alcance 2	1.173,3	6,0%	1.243,0	7%
Alcance 3	6.229,0	31,4%	4.463,8	27%
<b>TOTAL</b>	<b>19.811,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.519,1</b>	<b>100%</b>

La disminución en el Alcance 1 se debe principalmente a una baja en la cantidad de días trabajados por los transportistas y un mejor rendimiento de algunos vehículos. En cuanto al Alcance 3, hubo menos envíos por transporte aéreo, lo que impacta directamente en las emisiones.

#### DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI



En tanto, las emisiones desglosadas por contaminante de GEI del Alcance 1 para los años 2018 y 2019 son las siguientes:

#### RESUMEN DE EMISIONES DE GEI ALCANCE 1 POR TIPOS DE GEI (CONTAMINANTES)

GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)	2018		2019	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
CO <sub>2</sub>	12.393,6	99,9%	10.796,0	99,9%
CH <sub>4</sub> *	2,7	0,0%	2,9	0,0%
N <sub>2</sub> O	12,7	0,1%	13,4	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>12.409,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.812,3</b>	<b>100%</b>

\* PARA EL GAS CH<sub>4</sub>, EL PORCENTAJE 2018 ES 0,02% Y PARA EL 2019 ES 0,03%.

En la siguiente tabla se resumen las fuentes de emisiones por alcance y su distribución para los años 2018 y 2019:

#### RESUMEN DE EMISIONES DE GEI POR ALCANCE Y TIPOS DE FUENTE

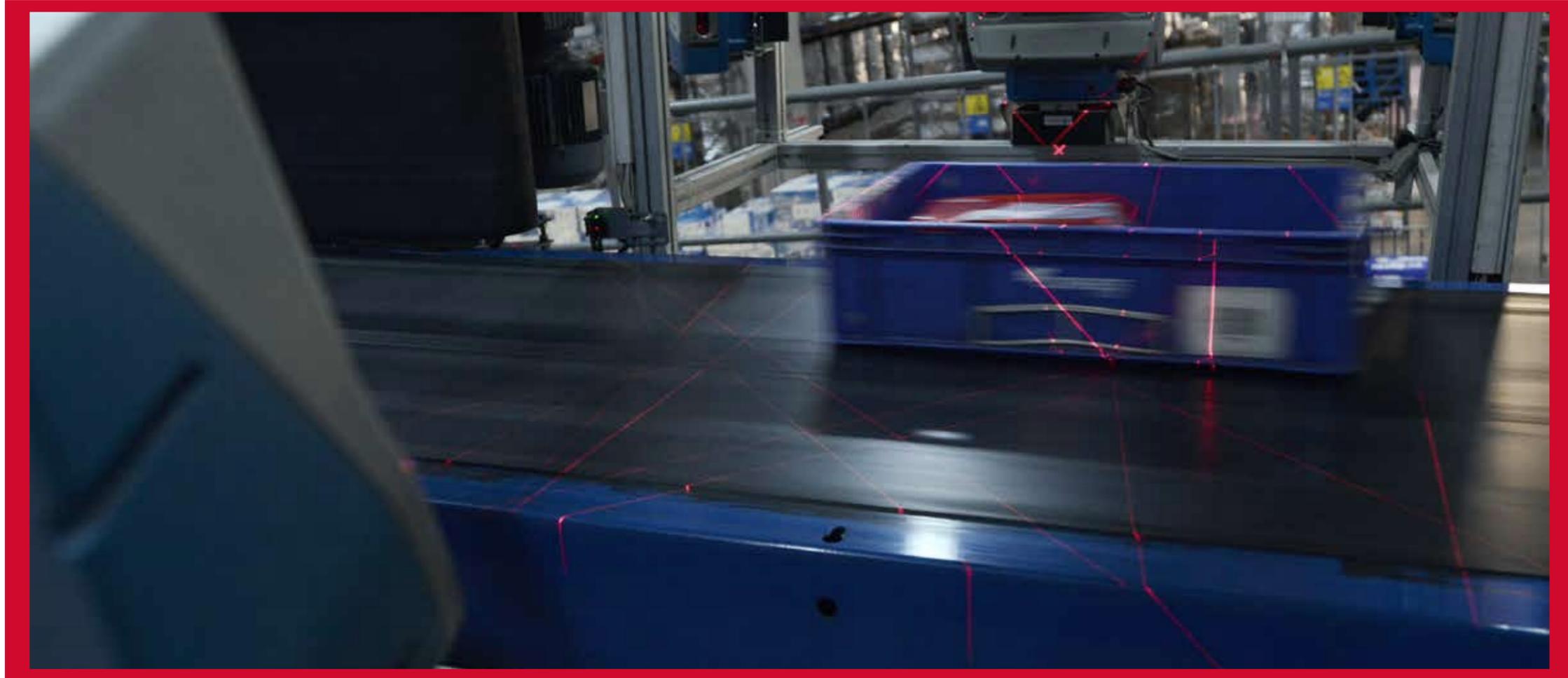
	2018		2019	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
<b>ALCANCE 1</b>				
Furgones Nacional CEP / Diésel	1.753,8	8,9%	1.276,62	7,7%
Furgones Nacional CEP / Gasolina	300,5	1,5%	492,98	3,0%
Furgones Nacional CEP / Gas	29,5	0,2%	30,67	0,2%
Furgones Troncal / Diésel	663,3	3,3%	787,36	4,8%
Furgones Troncal / Gasolina	88,2	0,5%	0	0,0%
Camiones Flota CEP / Gasolina	0	0%	63,79	0,4%
Camiones Flota CEP / Diésel	1.190,1	6,0%	1.000,32	6,1%
Camiones Troncal / Diésel	8.366,6	42,2%	7.160,59	43,3%
Motos / Gasolina	17,0	0,1%	0	0,0%
<b>ALCANCE 2</b>				
Consumo Eléctrico Plantas y CDP	1.173,3	5,9%	1.243,0	7,5%
<b>ALCANCE 3</b>				
Aéreo / Nacional	3.595,0	18,1%	2.153,2	13,0%
Aéreo / Internacional	2.634,0	13,3%	2.310,6	14,0%
<b>TOTAL</b>	<b>19.811,3</b>	<b>100%</b>	<b>16.519,1</b>	<b>100%</b>

NOTA: EN EL 2018 SÓLO SE CONSIDERÓ EL CONSUMO ELÉCTRICO DE DOS PLANTAS: RENCA Y QUILICURA. CABE MENCIONAR QUE EN EL 2019 NO SE INCLUYEN LAS MOTOS A GASOLINA PORQUE NO SE ESTÁN UTILIZANDO.

Como se puede apreciar en las tablas, las emisiones de GEI corporativas de CorreosChile cuantificadas para el año 2019 corresponden a 16.519,1 tCO<sub>2</sub>eq, siendo el Alcance 1 el que contribuye con la mayor proporción de las emisiones, equivalentes al 66%.

La principal fuente de emisión de GEI deriva del uso de combustible en los vehículos de distribución y logística nacional de los envíos de ítems (sobres/paquetes), principalmente de los camiones troncal/diésel.

La baja con respecto al periodo anterior se debe principalmente a menores envíos por transporte aéreo nacional e internacional, tanto en paquetería como postal.



21

PLANTAS DE  
CLASIFICACIÓN  
[EN REGIONES]





## GESTIÓN TECNOLÓGICA

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Durante 2019, se define la Transformación Digital como uno de los procesos más importantes de nuestra Gerencia de Tecnología, de carácter continuo y en permanente evolución. Así, la Gerencia siguió desarrollando soluciones con valor agregado para el negocio, y con los clientes siempre en el centro.

Entre los proyectos que podemos destacar para el período reportado se cuentan la iniciativa conjunta CorreosChile - Aduanas, la Trazabilidad Integrada, el Portal Internacional, la Integración con e-Commerce, Nueva Plataforma REC, Sitio Web Corporativo, Sucursal Virtual y SISVE 3.0. Todos ellos tuvieron el objetivo de robustecer los niveles de respuesta frente a las necesidades de nuestros clientes.

### 6.1 HITOS 2019

INDICADOR GRI: 102-15

#### PROYECTOS DE NEGOCIO

##### ➔ PROYECTO CORREOSCHILE - ADUANAS

En conjunto con Aduanas, Tesorería General de la República y el Ministerio de Hacienda, trabajamos en la implementación de mejoras en la integración de los sistemas, agilizando los procesos de internación y dando mayor visibilidad a los estados de los envíos. Así, entregamos un beneficio directo para el cliente final que se traduce en: visualizar el seguimiento y realizar una gestión más expedita de sus productos / envíos en proceso de internación.

##### ➔ ADMISIÓN SIMPLIFICADA INTERNACIONAL

Continuamos con la implementación exitosa de diversos proyectos, cambios en procesos y mejoras en sistemas. Esto ha permitido agilizar el flujo de internación de carga en las unidades de gestión internacional, mediante el trabajo conjunto con operadores y comercios internacionales, principalmente de China, avanzando en las mejoras de los procesos para tener una integración operativa y logística eficiente.

Así, hemos logrado disponer de información anticipada que ha permitido disminuir en un alto porcentaje los procesos manuales, mejorando los tiempos y disminuyendo los costos de este proceso. Este eslabón operativo continúa en evolución con la mirada siempre enfocada en nuestros clientes.

##### ➔ PORTAL INTERNACIONAL

Relacionada con el proceso de internación realizado por el Servicio Nacional de Aduanas, la plataforma web Portal Internacional facilitará a nuestros usuarios la autogestión para presentar la documentación que sea necesaria en el proceso de internación de sus envíos con origen internacional, realizando declaraciones del contenido, precio, país de compra y carga de documentos vía web de forma anticipada o al recibir un aviso de solicitud de documentos.

Así, esta plataforma, que será lanzada en febrero de 2020, permitirá mejorar la gestión del proceso de integración con Aduanas, disminuyendo plazos de envío y retención, y

creando una solución eficaz y rápida en la determinación de impuestos por la internación de los envíos.

##### ➔ AUTOMATIZACIÓN DE INCIDENCIAS

Este proyecto se enfoca en la automatización de la gestión de incidencias de paquetería de los clientes e-Commerce de CorreosChile, y busca reducir los tiempos de respuesta y minimizar los errores. Durante este período se cumplieron los procesos para lograr la correcta integración entre los sistemas de clientes - empresa y los sistemas operacionales de CorreosChile que administran estos casos.

##### ➔ INTEGRACIÓN CON e-COMMERCE

Proyecto iniciado en 2018 y consolidado en 2019, que permite la integración de las plataformas e-Commerce, reduciendo los plazos y la complejidad en la integración con las plataformas de nuestros clientes. Ello abre la posibilidad de que cada vez más empresas pequeñas y medianas se puedan integrar con CorreosChile para utilizar nuestros servicios.

Esta oferta modular hará posible que los clientes accedan a una serie de alternativas de integración para hacer más eficientes sus procesos logísticos.

##### ➔ SOFTWARE DE DISTRIBUCIÓN POSTAL / PAQUETERÍA

Durante 2019 se implementó un proyecto de gran

envergadura para nuestra organización, que ha permitido contar con nuevos dispositivos móviles de última generación para carteros y transportistas y un software integral que apunta a tener un mayor control sobre la flota y el desempeño en los procesos de entrega y retiro de carga, aportando herramientas de control, seguimiento y optimización de los procesos. Esto permitirá optimizar los tiempos de reacción ante eventuales retrasos o imprevistos en la ruta, y mantener al cliente informado en tiempo real de sus envíos y/o retiros, con un fuerte foco en nuestras acciones que buscan eficiencia y productividad.

De este modo, la solución impactará de manera positiva en la experiencia del cliente, principalmente, en la entrega en domicilio, como así también en la labor diaria de los trabajadores de Correos, especialmente a la red de distribución.

Actualmente, se está evaluando y trabajando en el diseño de la evolución de esta solución como potencial punto de venta móvil.

##### ➔ SOFTWARE AGENCIAS

Implementamos una solución tecnológica móvil para la entrega de servicios postales por medio de prestadores de servicio, a lo largo de todo Chile.

Esta solución se encuentra integrada con nuestros principales sistemas de seguimiento, permitiendo una mejor gestión de las operaciones.



### ➔ TRAZABILIDAD INTEGRADA

Para satisfacer aquellas exigencias de los clientes que están relacionadas con la visualización oportuna de la información de seguimiento, comenzamos a desarrollar una serie de proyectos tecnológicos que tienen como objetivo unificar las distintas fuentes de datos y disponibilizar una plataforma capaz de entregar, en forma simple y de fácil entendimiento, la información sobre el seguimiento de los envíos de nuestros clientes.

### ➔ PROYECTO BIGDATA

Durante 2019, dimos continuidad a la consolidación y mejora de la plataforma BigData. En esta primera etapa se ha desarrollado un Lago de Datos con información de los principales sistemas de la empresa, lo que permitirá, entre otros beneficios, potenciar la información de seguimiento por parte de nuestros clientes, disponer de una fuente única, robusta, consistente y centralizada de información y, finalmente, disponer de nuevas capacidades que permitirán pronosticar eventos y comportamientos. Estos avances tienen como propósito gestionar los datos como activo estratégico de nuestra empresa. Cabe señalar que la solución centralizada se considera como base para otros proyectos tecnológicos con valor de negocio interno y externo.

### ➔ PROYECTO ACTUALIZACIÓN ERP

La nueva versión SAP Hana entrega beneficios inmediatos de rendimiento, integración, aseguramiento de ingresos y el desarrollo de nuevas tecnologías y soluciones asociadas a la gestión financiera y de capital humano. El disponer de la última versión permitirá contar con múltiples herramientas y soluciones, las que están en estudio y análisis según beneficio al negocio.

### ➔ SISVE 3.0

Iniciado en 2017, el proyecto logró terminar técnicamente dos de sus etapas durante 2018 y culminó su implementación en 2019. Esta iniciativa permitió renovar la solución de frente de caja y trazabilidad postal, con lo que se espera mejorar crecientemente el servicio y tiempos de atención a los clientes, así como también optimizar numerosos procesos operativos del servicio postal.

### ➔ NUEVA PLATAFORMA REC

En 2019 implementamos una Solución de Gestión de Clientes bajo un modelo de provisión Cloud, de acuerdo con el modelo técnico, funcional, comercial y financiero de Software como Servicios (SaaS). Este permite gestionar, administrar y operar la Atención de Clientes y mejorar su experiencia, focalizada en la atención de usuarios de Contact Center, Gestión de Clientes Generales (o retail) y clientes preferentes, facilitando también la generación automatizada de compensación y/o indemnización a clientes.

### ➔ SITIO WEB CORPORATIVO Y SUCURSAL VIRTUAL

Durante 2019, en CorreosChile implementamos un nuevo sitio web corporativo. Con el portal [www.correos.cl](http://www.correos.cl) renovado, se busca cubrir las necesidades de nuestra empresa, facilitando la omnicanalidad, trazabilidad y gestión de servicios. El proyecto se dividió en fases que contemplan diseñar, desarrollar e implementar tanto el nuevo sitio web como la sucursal virtual, que funcionalmente abarca la cadena de preventa-venta, desde el registro de clientes, la pre-admisión, tarifador-cotizador, el pago en la web, hasta Dashboard (o tablero) para la analítica de indicadores de gestión.

## MEJORAS TECNOLÓGICAS 2019

- ➔ Se consolidaron las distintas soluciones tecnológicas en dos Datacenters locales, permitiendo mejoras sustanciales en torno a la capacidad, disponibilidad y desempeño de dichas soluciones para el negocio y los clientes.
- ➔ Se fortalece el proceso para operar en contextos tecnológicos híbridos, aprovechando las ventajas nativas de soluciones cloud en torno a la flexibilidad, seguridad, agilidad y tarifas por demanda, de manera de satisfacer los requerimientos transformacionales del negocio, de cara a las exigencias y expectativas del nuevo cliente.
- ➔ Por segundo año consecutivo, se logró culminar el año 2019 con importantes eficiencias en costos, contribuyendo a la organización con un 6% de ahorro en el gasto contra presupuesto, producto de mejoras en los contratos actuales, negociaciones con proveedores y una mejor optimización de los recursos existentes.
- ➔ Se diseñó e implementó el proyecto de red y conectividad WAN y LAN de la nueva planta internacional, ubicada en Bodenor Flexcenter, incluyendo tecnologías de gestión y monitoreo basado en la nube (Cloud), automatización de notificaciones y alertas y una Sala TI de excelencia con redundancia eléctrica y protección UPS.
- ➔ Se integró la solución de monitoreo del rendimiento de aplicaciones de negocio con la nueva plataforma REC y el monitoreo nativo de la Sucursal Virtual, lo que permite conocer en línea el estado de la operación de los servicios tecnológicos de CorreosChile y que tienen impacto en nuestros clientes, posibilitando tomar acciones proactivas o correctivas en plazos más breves.
- ➔ Se continuó con la mejora técnica y de disponibilidad de los sistemas de telecomunicaciones de nuestra empresa, de manera de proveer canales expeditos, ágiles y colaborativos.
- ➔ Se realizaron las renovaciones tecnológicas programadas y de equipamiento adicional, considerando los respectivos estudios de obsolescencia, de criterios técnicos y funcionales eficientes.
- ➔ Se mantiene la colaboración con la Unión Postal Universal (UPU), por cumplimiento de normativas y con mejoras, tanto en la gestión de la información como en la trazabilidad internacional entre los organismos asociados, en específico, agilizando la gestión de Aduanas.
- ➔ El nivel de madurez metodológico logró un crecimiento importante durante 2019. El alineamiento en los procesos se ha realizado con mayor naturalidad dentro de la Gerencia de Tecnología, e incluso ha sido adquirido por usuarios de negocio. Con la definición y conformación de las PMO TI y Corporativa se mantendrá el mismo crecimiento a nivel empresa.
- ➔ Se realizaron mejoras y optimizaciones a las Bases de Datos y su licenciamiento, robusteciendo la eficiencia, estabilidad y performance de sistemas legados.
- ➔ Se realizó la migración de sistemas legados antiguos, cerrando brechas relativas a sistemas operativos.



## MEJORAS EN PROCESOS 2019

- ➔ Se define la Transformación Digital como uno de los procesos más importantes de la Gerencia de Tecnología, de carácter continuo y en permanente evolución.
- ➔ Se diseña una solución híbrida On-Premise con Nube Privada (Cloud) para toda la Infraestructura Tecnológica que soporta los sistemas Core de CorreosChile, considerando Comunicaciones, Storage, Servidores Físicos, Servidores Virtuales y Respaldos.
- ➔ Se desarrolla la capacidad analítica de Inteligencia de Negocio (BI), introduciendo metodologías de Data Science y la generación de un Maestro de Clientes.
- ➔ Se continúa con la implementación de COBIT en el ámbito de la Gobernabilidad TI. Los proyectos se inician con casos de negocio sujetos al modelo CANVAS y se llevan a cabo en función de métodos tradicionales (cascada) o ágiles, según corresponda. En relación con los servicios, se está adoptando una modalidad BI MODAL TI, la cual permitirá dar agilidad a las entregas, sin perder seguridad y mejoramiento continuo. También se están adoptando nuevos marcos de referencia, por ejemplo: NIST, ISO 27002, OWASP en Seguridad Informática, entre otras buenas prácticas.
- ➔ Se establece un plan de implementación de un Sistema de Gestión de Servicios TI bajo la Norma ISO 20000, que certifique Gobierno TI y la calidad del servicio tecnológico de CorreosChile.



## GESTIÓN EN PERSONAS

- ➔ Hemos fortalecido las unidades tecnológicas con profesionales especialistas, altamente experimentados en cada rubro, para enfrentar competitivamente las nuevas demandas digitales del mercado local y global, de cara a las necesidades de nuestros clientes.
- ➔ Hemos focalizado algunos roles tecnológicos más cercanos a las unidades de negocio principales y creamos el área PMO TI, permitiendo una participación más relevante del estudio de casos de negocio y de alternativas transformacionales sustentables para la empresa.

## 6.2 SEGURIDAD INFORMÁTICA

INDICADOR GRI: 102-15

En el marco de la mejora continua, durante 2019 se reforzaron las medidas de seguridad para fortalecer el resguardo de la información de nuestros clientes, trabajadores y proveedores. Entre las iniciativas desplegadas destacamos las siguientes:

### ELABORACIÓN, REVISIÓN Y CONTROL DE NORMATIVA DE SEGURIDAD

Seguridad TI, en conjunto con el Oficial de Seguridad de CorreosChile, revisaron las normativas de seguridad vigentes y se elaboraron nuevas normativas basadas en la ISO 27001.

A su vez, se construyeron los controles requeridos, con el fin de validar la aplicación de las normativas descritas.

### IMPLEMENTACIÓN DE NORMATIVA DE DESARROLLO SEGURO DE SOFTWARE

Con el objeto de garantizar la ciberseguridad en la arquitectura de software, se elaboró un documento que norma los requerimientos de seguridad que deben ser aplicados y/o exigidos a todos los desarrollos de software para CorreosChile.

### REVISIONES DE SEGURIDAD PARA SERVICIOS WEB EXPUESTOS

En 2019 se desarrolló un plan de revisiones de seguridad para nuestra infraestructura web expuesta a internet, con el fin de poder definir medidas de mitigación ante vulnerabilidades, así como también visualizar servicios eventualmente expuestos de manera innecesaria.

### IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE ACCESO A PLATAFORMAS WEB

Derivado de las revisiones, se implementó nueva tecnología de autenticación en nuestros portales web, basada en estrictos controles de seguridad. Esto se ve reflejado en el nuevo portal web de CorreosChile y la sucursal virtual, lo cual -como continuidad del plan de seguridad- se implementará en los crecimientos modulares de la sucursal virtual que opera en nuestro sitio web.



5.216

TRABAJADORES  
CON CONTRATO INDEFINIDO





## GESTIÓN DE PERSONAS

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Durante 2019 realizamos importantes acciones que tuvieron como propósito seguir trabajando en el autocuidado, el diálogo, el fortalecimiento de las habilidades profesionales y el sentido de pertenencia de quienes integran CorreosChile.

Tenemos la convicción que nuestras personas son el elemento vital que permite alcanzar la misión de nuestro negocio, por lo cual son una prioridad para la empresa.

### 7.1 GRANDES HITOS

A continuación, se describen parte de los hitos correspondientes a Gestión de Personas en 2019:

#### BAJADA DE RESULTADOS, PLANES DE MEJORA Y NUEVA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

Con los resultados en mano de la aplicación de la encuesta Great Place to Work 2018, se realizó una bajada de esta información a todos los estamentos de Correos. Esta difusión la lideró el área de Desarrollo Organizacional (DO), presentando al Directorio y gerentes en Santiago y regiones, quienes comunicaron los resultados a sus equipos. Según los registros recibidos por el área de DO, esta comunicación a los equipos superó en alcance el 90% de trabajadores.

Luego de la bajada de resultados, todas las gerencias debieron presentar planes de mejora para reducir las brechas más significativas en la percepción de los trabajadores. Así, se recibieron 58 iniciativas que fueron monitoreadas para el logro de sus objetivos.

Entre el 25 de noviembre y el 13 de diciembre aplicamos la versión 2019 de la encuesta de clima. El porcentaje de participación esta vez fue de un 89%, versus el 78% que se registró en 2018.

#### PILOTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En 2019 iniciamos el Piloto de Gestión del Desempeño, realizando, tal como estaba planificado, un entrenamiento que convocó a 128 personas a nivel nacional (32 evaluadores; 96 evaluados) para recibir información acerca de los hitos 2019 y 2020, así como las herramientas para el manejo de este importante proceso.

En esta fase de prueba se puso foco en la presentación y medición de Competencias, dejando para el proceso 2020 el establecimiento de objetivos.

#### JORNADA DE PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA NUEVA PDA

A propósito del proyecto de la línea de Renovación Tecnológica del Plan Estratégico, "Renovación de PDA y Software de Distribución", se realizaron actividades que buscaron no sólo entrenar en su uso, sino también sensibilizar a los usuarios de esta herramienta, en el sentido que la mejora en su trabajo conlleva también la entrega de un mejor servicio a los clientes. Así, llevamos a cabo un "Lanzamiento de la PDA"; un Taller "Formador de Formadores", en el que se preparó a 92 carteros y 92 jefes de CDP como formadores internos de la nueva PDA, y un "Taller Presencial al Usuario Final", capacitación teórico-práctica dirigida a carteros y operadores, para enseñar

las nuevas funcionalidades de la PDA, Asistente Portátil Digital, que permite organizar el trabajo postal. Este taller se realizó en todo el país e involucró a 2.500 trabajadores.

#### PRIMERA ETAPA DE DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

El Plan Estratégico contó con un proyecto que estuvo entre los "Top Ten" a partir de la importancia que tiene para la transformación de Correos: Gestión del Cambio, iniciativa habilitadora de los demás proyectos considerados en dicho plan.

De esta manera, en 2019 contamos con el apoyo de la Fundación Chile, consultora a través de la cual se hizo un diagnóstico que permitió identificar la "Cultura actual de Correos", la "Cultura requerida", y lo que se denominó el "ADN cultural", que se requiere para responder al Mandato Estratégico. Para este propósito, se realizaron entrevistas a la alta administración, dirigentes sindicales, carteros y operadores. También hubo aplicación de encuestas, visitas a terreno, grupos focales, talleres para líderes y colaboradores, alcanzando a más de 300 personas de todos los estamentos de la empresa.

La implementación de la estrategia de Gestión del Cambio será un foco de trabajo para 2020.

#### CENTRALIZACIÓN DEL PROCESO INTERNACIONAL

Ejecutamos el "Plan Personas" para asesorar las condiciones laborales, la selección del personal idóneo

y la integración técnica y cultural de los trabajadores que llegarán a la nueva Planta Internacional ubicada en las dependencias del Complejo Logístico Bodenor en la comuna de Pudahuel, la mayoría de los cuales se cambiaba desde la Planta CTP (Centro Tecnológico Postal), de Quilicura.

Entre noviembre y diciembre de 2019 hubo dos traslados masivos de personal: 61 personas en un primer grupo, y 65 en el siguiente.

#### INFORME DE GESTIÓN DE PERSONAS

A contar de abril de 2019, se inició el envío de un reporte ejecutivo con indicadores relevantes para la gestión de personas. Este informe consta de dos versiones: una general, con una visión de la empresa completa y que se envía directamente a cada Gerente de primera línea, y una versión por gerencia, donde se muestra los indicadores acotados y el detalle de cada una de las áreas de la organización.

Este informe incluye indicadores tales como: Dotación contratada y activa (días totales trabajados / 30); % de participación por género y nacionalidad; % de contratos indefinidos y plazos fijos (con apertura por la causal de la contratación); Planificación de Vencimientos de Término de Contrato; Ausentismo por licencia médica, injustificado y por permisos; Cantidad y costo de horas extra realizadas en el mes, entre otros.



### MESAS DE TRABAJO SINDICAL

Entre marzo y junio de 2019, y de cara a la negociación colectiva, se realizaron diversas mesas de trabajo compuestas por representantes de la administración y dirigentes sindicales, con el fin de compartir información y apreciaciones de diferentes temas que han sido clave con las organizaciones sindicales.

Entre las mesas definidas están: Rentas Variables de Distribución y Plantas; Modelo de Distribución; Buenas Prácticas Laborales; Capacitación y Desarrollo.

Uno de los logros de la iniciativa consistió en articular un relato común respecto de la empresa que queremos y hacia la cual debemos avanzar (moderna, eficiente, con buenas relaciones y disciplina laboral), transparentando información clave de ausentismo y baja productividad en las principales áreas.

Más detalles de los procesos de negociación colectiva 2019 se encuentran bajo el subtítulo Diálogo con Sindicatos.

### ENTREGA DE CALZADO DE SEGURIDAD PARA CARTEROS

Los zapatos que se confeccionaron exclusivamente para nuestra empresa se definen como Elementos de Protección Personal, EPP, siendo necesarios para cumplir de manera segura y efectiva con las actividades de nuestros carteros. Algunas de sus principales características son su resistencia y que son un 47% más livianos.

El total de zapatos que entregamos para los carteros de la Región Metropolitana fue de 2.230. A nivel nacional, considerando las demás regiones de norte a sur, fue de 2.200, aproximadamente.

### 7.2 DOTACIÓN

INDICADORES GRI: 102-8, 405-1

Al cierre del 2019, CorreosChile contó con 5.832 trabajadores, de los cuales un 34% son mujeres. Del total de trabajadores, 5.216 corresponden a trabajadores con contrato a plazo indefinido y 616 a trabajadores con contrato a plazo fijo, que varían estacionalmente. Esta cifra da cuenta de nuestro permanente compromiso por generar vínculos de largo plazo con nuestra fuerza laboral.

#### Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

TIPOS DE CONTRATOS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Indefinido	3.414	1.724	5.138	3.461	1.755	5.216
Plazo Fijo	442	331	773	361	255	616
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>	<b>3.822</b>	<b>2.010</b>	<b>5.832</b>

#### TRABAJADORES POR CARGO Y GÉNERO

CARGO	2018						2019					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerente / Subgerente	20	67	10	33	30	0,5	27	73	10	27	37	0,6
Jefatura	239	53	211	47	450	7,6	236	52	215	48	451	7,7
Supervisor	68	77	20	23	88	1,5	66	69	30	31	96	1,7
Ejecutivo de ventas	17	37	29	63	46	0,8	20	42	28	58	48	0,8
Técnico / Analistas	135	54	117	46	252	4,3	146	55	118	45	264	4,5
Administrativos	65	24	204	76	269	4,6	78	28	200	72	278	4,8
Cartero	2.283	93	161	7	2.444	41,3	2.237	93	170	7	2.407	41,3
Operador	980	43	1.302	57	2.282	38,6	963	44	1.238	56	2.201	37,7
Vigilante	49	98	1	2	50	0,8	49	98	1	2	50	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>65</b>	<b>2.055</b>	<b>35</b>	<b>5.911</b>	<b>100</b>	<b>3.822</b>	<b>66</b>	<b>2.010</b>	<b>34</b>	<b>5.832</b>	<b>100</b>



## NUEVAS CONTRATACIONES Y TASA DE ROTACIÓN

INDICADOR GRI: 401-1

Durante 2019 tuvimos una tasa de nuevas contrataciones de un 0,30%, la cual estuvo focalizada en trabajadores entre 30 y 50 años, donde fue de un 0,28%. Con respecto a la tasa de rotación, fue más baja que en el periodo anterior y alcanzó 4,99%, también concentrándose en los trabajadores entre 30 y 50 años. A nivel de género, se puede observar que la tasa de nuevas contrataciones estuvo concentrada en las mujeres, donde alcanzó 0,52%. La tasa de rotación también estuvo concentrada en las mujeres, siendo de un 6,3%.

### TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

GÉNERO	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 – 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 – 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Hombres	0,07%	0,37%	0,02%	0,47%	0,00%	0,18%	0,00%	0,18%
Mujeres	0,09%	0,27%	0,00%	0,37%	0,05%	0,47%	0,00%	0,52%
<b>TOTAL</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,28%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,30%</b>

### TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

GÉNERO	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 – 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 – 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Hombres	1,2%	2,4%	1,8%	5,4%	1,2%	1,8%	1,3%	4,3%
Mujeres	2,1%	3,3%	2,1%	7,4%	1,9%	3,2%	1,3%	6,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,9%</b>	<b>6,12%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>4,99%</b>

## 7.3 CAPACITACIÓN

INDICADORES GRI: 404-1, 404-2

La capacitación en CorreosChile es una herramienta central en la gestión de personas, lo cual permite potenciar el desarrollo de los trabajadores y, al mismo tiempo, apalancar los objetivos estratégicos de nuestra empresa.

En 2019, buscamos profundizar a través de los proyectos estratégicos las necesidades de entrenamiento y formación, enfocados principalmente en sensibilizar y capacitar a los trabajadores en las nuevas tecnologías que exige el rubro logístico chileno, potenciando sus conocimientos técnicos y habilidades digitales, con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes.

## PROGRAMA EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirigido al personal de la Gerencia de Canales, específicamente a los Ejecutivos de ejecutivos de Contact Center, SAC y SAC Preferente, el programa de capacitación tuvo como objetivo potenciar el rol de los trabajadores, modelando el perfil profesional de los ejecutivos a través del desarrollo de habilidades blandas, poniendo foco en la importancia de la calidad y experiencia del cliente en el servicio de postventa. Este programa se desarrolló en 4 módulos presenciales, contó con la participación de 116 trabajadores.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, PDA 3.0

Estuvo dirigido a más de dos mil trabajadores del área de distribución a nivel nacional (carteros y operadores de CDP), con el fin de capacitarlos a través de formadores internos (jefe de CDP y Cartero Monitor) en el uso del dispositivo PDA 3.0.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, PLATAFORMA REC

La nueva Plataforma Red de Servicio al Cliente (REC), está dirigida a los ejecutivos de Contact Center, SAC y SAC Preferente. El programa se realizó en dos etapas: la primera consistió en reuniones informativas sobre las funcionalidades y atributos de la nueva plataforma. La segunda fue el proceso formal de capacitación en el uso de ella. Participaron 162 trabajadores.

## INDICADORES DE CAPACITACIÓN



2.989  
TRABAJADORES  
CAPACITADOS



72.251  
HORAS DE  
CAPACITACIÓN

## PROGRAMA GESTIÓN DE VENTAS

En esta actividad participaron 45 Ejecutivos de Venta a nivel nacional (RM y Centro, Zonal Sur, Zonal Norte y Zonal Austral). Este programa fue desarrollado a través de talleres presenciales y el objetivo fue profundizar competencias de venta consultiva y gestión de clientes, lo cual contribuirá a fidelizar y captar nuevos clientes, junto con entregar un servicio de calidad.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DESARROLLO DE LÍDERES

Programa presencial y de acompañamiento, que tiene como finalidad impulsar y liderar cambios en las jefaturas a través del desarrollo de competencias. Participaron 48 jefaturas (entre jefes de CDP RM y jefaturas de zonal norte)

## BECAS CORREOSCHILE 2019

El Programa de Becas CorreosChile, tiene como objetivo principal apoyar e incentivar a los trabajadores a adquirir nuevos conocimientos que les permitan mejorar sus competencias y fomentar su desarrollo. Los trabajadores beneficiarios de este programan reciben un financiamiento parcial para la realización de estudios técnicos, de grado profesional, especialización, postítulos y postgrados. En el año 2019 obtuvieron el beneficio ocho trabajadores.



INDICADORES DE CAPACITACIÓN

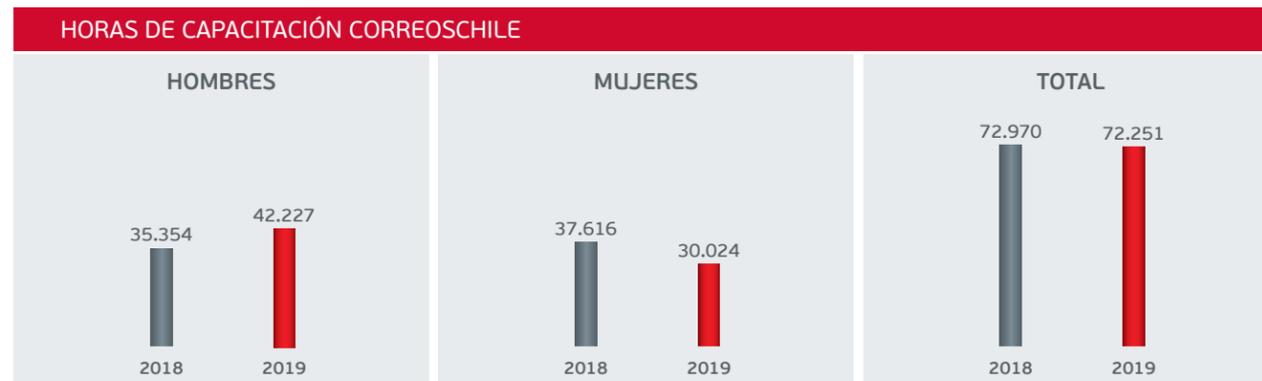
➤ **\$118.662**  
INVERSIÓN PROMEDIO  
POR TRABAJADOR

➤ **24,17 HORAS**  
DE ENTRENAMIENTO  
PROMEDIO POR TRABAJADOR  
CAPACITADO  
[CONSIDERANDO SOLO EL UNIVERSO DE  
TRABAJADORES CAPACITADOS]

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CARGO Y GÉNERO

CARGOS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	41,50	51,50	44,83	13,37	14,70	16,93
Jefatura	34,37	38,81	36,45	27,83	11,74	20,18
Supervisor	65,60	50,05	62,07	53,98	77,20	66,81
Ejecutivo de ventas	11,76	25,86	20,65	20,80	27,71	25,91
Técnico / Analistas	79,60	83,99	81,64	20,03	29,12	24,89
Administrativos	31,91	44,13	41,18	47,13	64,99	61,16
Cartero	1,04	2,01	1,10	7,61	7,32	7,47
Operador	4,99	6,15	5,65	7,68	5,44	6,21
Vigilante	31,84	0,00	31,20	7,76	40,00	8,40
<b>TOTAL</b>	<b>9,17</b>	<b>18,30</b>	<b>12,34</b>	<b>11,05</b>	<b>14,94</b>	<b>12,39</b>

NOTA: PROMEDIOS DE HORAS CAPACITACIÓN CALCULADOS SOBRE EL TOTAL DE LA DOTACIÓN.



7.4 CALIDAD DE VIDA

INDICADOR GRI: 403-6

El Plan de Calidad de Vida del año 2019 tuvo como objetivo principal fortalecer el compromiso, el sentido de pertenencia y la camaradería en los equipos de trabajo, apalancando con ello la mejora en el clima laboral. Así, realizamos programas y/o actividades orientadas a prevenir y promover estilos de vida basados en los valores que promueve nuestra empresa como pilares fundamentales del desarrollo personal de los trabajadores, el de su grupo familiar y el equipo de trabajo que integra.

Durante el 2019 las iniciativas más destacadas fueron la celebración del Día de la Mujer; el proceso de Inmunización contra la Influenza y la actividad de Reconocimiento 25 años, a través de la cual se distinguió y agradeció a 27 trabajadores, de distintas regiones del país, por su permanencia y contribución a CorreosChile.

INCLUSIÓN LABORAL

Durante 2019 comenzamos a trabajar la inclusión laboral, que incentiva la participación de personas con discapacidad en el mundo laboral. Así, avanzamos en el porcentaje de personas con discapacidad que se debe considerar para cumplir con la Ley 21.015, culminando el año con 59 nuevos trabajadores contratados.

Para complementar, se han generado charlas informativas con SENADIS (Servicio Nacional de la Discapacidad) para que los trabajadores de CorreosChile puedan interiorizarse en el tema. Además, estamos diseñando una política de inclusión laboral, participamos de la Expo Inclusión Laboral, que reunió a más de 200 entidades, y conmemoramos el cumplimiento de 30 años en la empresa de 9 trabajadores con discapacidad auditiva, quienes marcaron un precedente para una época en la cual la inclusión laboral no se abordaba como hoy.

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA

➤ **MM\$66**  
DE INVERSIÓN  
TOTAL

➤ **97**  
ACTIVIDADES  
[DE LAS CUALES 8 TUVIERON COBERTURA  
NACIONAL]

➤ **\$11.379**  
INVERSIÓN  
PROMEDIO  
[POR TRABAJADOR]

➤ **776**  
HORAS  
INVERTIDAS  
[EN LAS ACTIVIDADES DE CALIDAD DE VIDA]



## 7.5 PARTICIPACIÓN CON SINDICATOS

INDICADORES GRI: 102-41, 402-1, 407-1

CorreosChile es una empresa del Estado y como tal cumple con la legislación laboral vigente y, especialmente, con los convenios internacionales sobre la sindicalización, suscritos por el Estado de Chile ante la OIT. En tal sentido, tanto los trabajadores de la operación interna como los trabajadores pertenecientes a nuestros proveedores pueden ejercer libremente sus derechos de asociación y negociación colectiva.

La Administración ha socializado con los dirigentes sindicales la actualización del Plan Estratégico, desde el inicio de este trabajo hasta su concreción. Además, como señalamos antes, los esfuerzos en 2019 se centraron en lograr los mejores acuerdos en los seis procesos de negociación colectiva que se debieron enfrentar, cuyo éxito contribuirá al desarrollo comercial y operativo de la empresa.

El primer proceso de negociación involucró a 4 de los 6 sindicatos de la empresa los que, en su conjunto, representan más del 88% de la dotación. Con ellos se cerraron, en tiempo y forma, los cuatro procesos mediante la suscripción de los respectivos contratos colectivos en agosto de 2019, sin tener la necesidad de ejercer su derecho a huelga ninguno de los sindicatos negociadores. Estos sindicatos fueron: el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa de Correos de Chile (Sintech), Sindicato Nacional de Operadores Postales (SOP), Sindicato Nacional de Carteros (Sinacar) y el Sindicato Nacional Número Uno.

El segundo proceso de negociación colectiva involucró a un nuevo sindicato de la empresa (primera vez que negociaba colectivamente) denominado Sindajep (Sindicato de Analistas, Jefes y Profesionales) y tuvo lugar a partir de agosto de 2019. Este proceso, que involucró a 236 trabajadores (4,04% de la dotación de la empresa), presentó algunos inconvenientes que impidieron cerrar el proceso antes de concretar un acuerdo. Sin embargo, finalmente se suscribe el contrato colectivo en octubre de 2019.

El último proceso de negociación colectiva fue con el Sindicato de Profesionales, Técnicos Postales, Supervisores y Otros. Este ejercicio de negociación culminó satisfactoriamente, incluso, antes del término del período establecido en la normativa.

En cuanto a la evolución de trabajadores con beneficios de contratos colectivos y nivel de sindicalización, se aprecia un incremento, particularmente alto en el primer concepto, lo que se explica por la cultura de sindicalización en CorreosChile. La siguiente gráfica muestra las cifras.

SINDICALIZACIÓN Y ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA*	2018 %	2019 %
Trabajadores cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	90,0%	95,6%
Trabajadores sindicalizados	96,8%	97,9%

\*CONSIDERA A LOS TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO.

## 7.6 PREVENCIÓN DE RIESGOS

INDICADORES GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

La implementación de una cultura de autocuidado y un plan orientado a reducir significativamente la siniestralidad laboral de CorreosChile, fueron los ejes principales de la gestión de seguridad laboral en 2019. Como resultado, la empresa logró reducir significativamente sus tasas de siniestralidad y accidentabilidad en comparación con el año 2018.

Para la obtención de estos resultados, se desarrolló un plan de trabajo conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad basado en buenas prácticas compartidas en prevención de riesgos laborales, estandarizando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.

Para el año 2019, el alcance del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional correspondió a todas las áreas de trabajo, actividades y trabajadores propios de CorreosChile, contemplando los siguientes frentes de trabajo:

- ➔ Gestión de Aspectos Legales
- ➔ Gestión del Riesgo
- ➔ Gestión del Riesgo en Emergencias
- ➔ Gestión del Comité Paritario
- ➔ Investigación de Accidentes y Análisis de Enfermedades Profesionales
- ➔ Programa de Entrenamiento y Capacitación
- ➔ Protocolos MINSAL

En función a la operatividad que desarrolla CorreosChile, donde el cargo de Cartero es uno de los más relevantes, se establecieron estrategias de autocuidado y de corrección de conductas a través de entrenamientos y actividades lúdicas, además de la entrega de elementos de protección personal (EPP) especiales de acuerdo con la exposición del riesgo del trabajador.

Los procedimientos para evitar situaciones que ocasionen lesiones en nuestros trabajadores están definidos en los Procedimientos de Trabajo Seguro (PTS) por cada cargo. Además, se estandarizó a nivel nacional los Planes de Emergencia y Evacuación de cada instalación de CorreosChile, permitiendo generar directrices unificadas por cada tipo de emergencia que podría ocurrir en cada una de las unidades de la organización.

En ese mismo contexto, durante el año reportado se ejecutó un plan para reemplazar toda la señalética de seguridad en plantas y en los halls de atención de público de las 395 sucursales, por una trilingüe que incluye el idioma español, inglés y creolé, siendo la primera señalética inclusiva a nivel nacional.

Con respecto a la investigación de accidentes, CorreosChile cuenta con un Procedimiento de Denuncia, Investigación y Notificación de los Accidentes del Trabajo, instructivo que define los pasos a seguir para prestar una oportuna y adecuada atención a los trabajadores que sufran algún accidente del trabajo, enfermedad profesional o un accidente en el trayecto. Define que todo accidente debe ser investigado por la jefatura directa, Comité Paritario de Higiene y Seguridad (si es que aplica) y el Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales, bajo la metodología del árbol causal. Durante 2019 mejoramos los procesos de notificación de accidentes y un sistema de gestión preventiva que permite realizar las investigaciones y establecer medidas correctivas bajo el método de árbol causal.

Bajo esta modalidad, se pudo identificar y georreferenciar los accidentes y unidades críticas a nivel nacional permitiendo la implementación de un Plan Táctico de Seguridad y Salud Ocupacional en 76 unidades que presentan mayor cantidad de accidentes históricamente. También se realizaron Inspecciones de condiciones/equipos y capacitaciones para evitar mordeduras de perros y sobre Manejo Manual de Carga (Sucursales y Plantas).



## APOYO ANTE LA CONTINGENCIA SOCIAL

⇒ 27 INSTALACIONES

DONDE SE ACTIVARON CONTENCIONES  
EMOCIONALES EN CONTINGENCIA NACIONAL

⇒ +180 TRABAJADORES

ATENDIDOS POR PROFESIONALES EN  
CONTINGENCIA NACIONAL

Debido a la contingencia social que ha experimentado el país desde octubre de 2019, CorreosChile, en conjunto con la Unidad de Intervención en Crisis (UIC) de la ACHS, entregó soporte emocional especializado a los trabajadores de la empresa y sus contratistas. Este soporte emocional fue realizado en terreno por psicólogos y otros profesionales especializados.

En cuanto a la salud ocupacional, CorreosChile cuenta con programas preventivos-promocionales de salud ocupacional para los trabajadores propios, cuya base son los exámenes ocupacionales y pre-ocupacionales. De igual forma, evaluamos constantemente las condiciones de iluminación, calor, frío, ruido y otros aspectos de higiene industrial que podrían impactar eventualmente en la salud de los trabajadores.

En relación con la participación de los trabajadores, contamos con procesos de consulta que permiten que los trabajadores puedan colaborar en el desarrollo, planificación, implementación y las acciones de mejora en el sistema de gestión. Así, disponemos del mail [prevencionderiesgos@correos.cl](mailto:prevencionderiesgos@correos.cl) para que cualquier trabajador pueda participar en estos procesos.

Además, nuestros trabajadores participan en los siguientes organismos bipartitos formales de prevención:

⇒ 177

TRABAJADORES PARTICIPAN  
EN 59 COMITÉS PARITARIOS DE  
HIGIENE Y SEGURIDAD (CPHS)

Con reuniones mensuales, permite a los trabajadores ser parte en materias relacionadas a la prevención de los riesgos para la salud y seguridad laboral, investigar los accidentes del trabajo, decidir negligencia inexcusable, realizar inspecciones de las condiciones laborales y adoptar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales.

⇒ 360

TRABAJADORES PARTICIPAN  
EN LOS 134 COMITÉS DE  
APLICACIÓN (CDA) DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES

Organismo bipartito conformado por 4 a 10 trabajadores, compuesto por representantes de la empresa, representantes de los sindicatos, miembros de los Comités Paritarios y elegidos por los mismos trabajadores de cada unidad de trabajo. Su misión es liderar el proceso de implementación de la metodología del cuestionario SUSESO/ ISTAS 21; velar por el cumplimiento de las condiciones de la evaluación de riesgos psicosociales y por la confidencialidad/ anonimato en la aplicación del cuestionario y tomar las decisiones necesarias; y aplicar los criterios que se requieran durante el proceso de evaluación e implementación de medidas de mejora. Actualmente, se encuentra en un proceso de re-implementación a nivel nacional.

Paralelamente, cada año se realizan diversas campañas informativas y educativas con el fin de enfrentar las distintas materias de accidentabilidad, las cuales están enfocadas a riesgos específicos. Entre las campañas que destacan podemos mencionar: "Tienes un Minutito?", #ModoSeguro en Fiestas Patrias, Uso del EPP y "Sabes llegar?".

## CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



83  
CURSOS  
PRESENCIALES



360  
CURSOS  
E-LEARNING



+2.000  
PERSONAS  
CAPACITADAS

## INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

INDICADORES GRI: 403-9, 403-10

En cuanto a los indicadores de accidentabilidad, registramos una tasa de frecuencia de 41,39 accidentes por millón de horas trabajadas, un 2,17% más baja que la registrada en 2018, logrando disminuir los accidentes del trabajo.

La tasa de gravedad alcanzó un índice de 243,64 días perdidos de trabajadores lesionados por millón de horas trabajadas, un 29,5% inferior a la del 2018, lo cual se explica por la importante baja de los días perdidos generados en el periodo reportado.

Al investigar y analizar los accidentes del trabajo, encontramos que la mordedura de animales domésticos y callejeros es la mayor causa de los accidentes del trabajo, representando un 33% de ellos, por lo cual durante el 2019 se inició una mesa de trabajo con ACHS, a fin de determinar acciones concretas que permitan disminuir el riesgo residual del peligro anteriormente descrito.

La segunda causa de accidentes del trabajo se debe a la caída de bicicleta, propiciada por factores externos de condiciones de la vía pública, que representa el 24% de los accidentes del trabajo, pero convirtiéndose en la causa que más genera días perdidos en el periodo reportado.

Las lesiones que presentan en los accidentes de trabajo se ubican principalmente en los miembros inferiores, zonas afectadas principalmente por las dos principales causas antes descritas.

Al igual que en el periodo anterior, no se registraron accidentes con consecuencia fatales ni accidentes graves laborales en la dotación propia CorreosChile. Al cierre de este reporte, no se cuenta con información de contratistas. Los detalles de nuestros indicadores de seguridad y salud ocupacional se encuentran en los Anexos de este reporte.



## 7.7 BENEFICIOS

INDICADOR GRI: 401-2

En CorreosChile contamos con un Departamento de Bienestar, perteneciente a la Gerencia de Personas, cuyo propósito es brindar apoyo a la comunidad de CorreosChile y sus familias, frente a contingencias de salud, mediante reembolsos directos por gastos médicos incurridos, así como también préstamos en condiciones muy favorables, además de subsidios escolares, beneficio para compra de vivienda social (15 UF) y bonos con ocasión de festividades especiales (para Navidad, por ejemplo).

En 2019, entregamos un monto de \$1.362.643.205 por concepto de beneficios a nuestro personal.

### BENEFICIOS CONTRACTUALES EN CORREOSCHILE\*

BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN
Seguro de Salud y Vida	Cobertura mediante reembolsos de gastos de la contingencia por enfermedad y pago por la eventualidad de fallecimiento (titular o cargas).
Incentivo al retiro por Jubilación	Incremento de pago de la indemnización por años de servicio a trabajadores en edad de pensionarse.
Becas Estudiantiles	Copago del 50% de los gastos por estudios superiores de los trabajadores, sistema de becas vía concurso.
Bonos Eventuales	Pago por escolaridad, vacaciones, nacimiento, fallecimiento, matrimonio, Navidad, reemplazo de jefatura, trabajo en turno nocturno.
Asignaciones Permanentes	Pérdida de caja, antigüedad, maternal, experiencia laboral.
Permisos	Por sobre los permisos legales (nacimiento, fallecimiento, exámenes, amamantamiento, cuidado del hijo enfermo), se otorgan permisos anuales, con y sin devolución de tiempo (según el caso), para fines particulares. Es decir, el permiso no se supedita a una determinada causa; es de libre disposición del trabajador.
Indemnización por Años de Servicio	Pago de IAS (Indemnización por Años de Servicio) ante renuncia del trabajador. Esto se refiere a cupos de salidas anuales con pagos al 100% y 50% del pago legal de IAS.
Programa Incremento Previsional	Aporte que efectúa CorreosChile a trabajadores que se esfuerzan por realizar una mayor cotización para la vejez. Aporte copagado Empresa - Trabajador ante la AFP.

\* BENEFICIOS APLICABLES A TRABAJADORES QUE NEGOCIARON COLECTIVAMENTE.

## 7.8 REMUNERACIONES E INDEMNIZACIONES

### DIETA DIRECTORES VIGENTES (ANUAL)

DIETAS DIRECTORES		2018		2019		VIGENCIA COMO DIRECTOR
NOMBRE DIRECTOR	CARGO	BRUTO	LÍQUIDO	BRUTO	LÍQUIDO	
Armando Valdivieso Montes	Presidente	\$12.249.376	\$11.024.438	\$18.751.296	\$16.876.164	Vigente desde mayo 2018
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	\$6.124.688	\$5.512.219	\$9.375.648	\$8.438.082	Vigente desde mayo 2018
Susana Sierra Lewin	Directora	\$6.124.688	\$5.512.219	\$9.375.648	\$8.438.082	Vigente desde mayo 2018
Carolina Eterovic Sudy	Directora	\$6.124.688	\$5.512.219	\$8.988.824	\$8.089.941	Vigente desde mayo 2018
Eugenio Pies Fuenzalida	Director	\$6.124.688	\$5.512.219	\$9.375.648	\$8.438.082	Vigente desde mayo 2018
<b>TOTAL</b>		<b>\$36.748.128</b>	<b>\$33.073.314</b>	<b>\$55.867.064</b>	<b>\$50.280.351</b>	





## REMUNERACIONES DEL GERENTE GENERAL

Las remuneraciones totales, devengadas durante el año 2019, corresponden a \$ 175.264.260, monto bruto. En cuanto a Otros Estipendios, ascienden a \$479.801, por concepto de seguro de salud.

## REMUNERACIONES DE PRINCIPALES EJECUTIVOS

Las remuneraciones totales de los 15 ejecutivos principales, devengadas durante el año 2019, corresponden a \$ 1.261.134.275, monto bruto. Cabe recordar que a diciembre de 2019 la estructura de la Alta Administración contemplaba 15 ejecutivos principales, ya que a diciembre de 2019 existía la Gerencia de Distribución.

### REMUNERACIÓN TOTAL DE PRINCIPALES EJECUTIVOS 2019 (ANUAL)

REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)	OBSERVACIÓN
Gerentes	15	\$ 1.256.899.389	\$ 4.234.886	\$ 1.261.134.275	Remuneración de enero a diciembre 2019
Subgerentes	22	\$ 904.116.631	\$ 13.655.596	\$ 917.772.227	Remuneración de enero a diciembre 2019
Directivos	133	\$3.275.421.948	\$35.812.436	\$3.311.234.384	Remuneración de enero a diciembre 2019

## REMUNERACIONES TOTALES DE CORREOSCHILE

Las remuneraciones totales devengadas durante el año 2019 corresponden a \$55.179.145.072, monto bruto.

### REMUNERACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA 2019

REMUNERACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)	OBSERVACIÓN
Remuneración total	\$ 48.540.973.115	\$ 6.638.171.957	\$ 55.179.145.072	Remuneración de enero a diciembre 2019

## INDEMNIZACIONES TOTALES DE CORREOSCHILE

Las indemnizaciones por años de servicio totales de la empresa, percibidas durante el año 2019, corresponden a \$ 1.315.498.721 líquidos.

INDICADOR GRI: 405-2

### BRECHA SALARIAL

CARGO	PROPORCIÓN EJECUTIVAS/TRABAJADORAS RESPECTO DE EJECUTIVOS/TRABAJADORES	
	2018	2019
Equipo directivo	75,42%	69,27%
Mandos medios	81,06%	81,70%
Personal operativo	97,00%	97,34%
Técnico especializado	79,42%	84,92%





MM\$29.210

PATRIMONIO  
[PERIODO 2019]





## GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

En 2019 se pone en marcha la implementación del Plan Estratégico, apoyado por la Subgerencia de PMO (Project Management Office), lo que permite comenzar a desarrollar las iniciativas definidas.

Frente a la contingencia del último trimestre de 2019, reforzamos las medidas de contención de costos y gastos, que ya se habían adoptado durante los trimestres anteriores, a través de una administración eficiente de los recursos con foco en minimizar los impactos en los resultados.

### 8.1 EBITDA

El margen EBITDA alcanzado el año 2019 corresponde a 5,4%. Los factores que explican la variación positiva con respecto al año anterior corresponden a ventas levemente superiores a 2018 por MM\$ 5.109, y costos y gastos por MM\$ 3.317.

A continuación, presentamos las cifras comparativas de los últimos tres períodos.

INDICADOR	UNIDAD	31-12-2017	31-12-2018	VARIACIÓN
EBITDA	MM\$	5.397	1.714	-68%
MARGEN EBITDA	%	5,14%	1,6%	-69%

INDICADOR	UNIDAD	31-12-2018	31-12-2019	VARIACIÓN
EBITDA	MM\$	1.714	6.015	251%
MARGEN EBITDA	%	1,6%	5,4%	235%

### 8.2 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

INDICADOR GRI: 201-1

Nuestro valor económico generado en el 2019 alcanzó los MM\$ 112.942, un 4,7% más que en 2018, período en el cual fue de MM\$ 107.777. Asimismo, nuestro valor económico distribuido en el 2019 alcanzó una cifra de MM\$ 113.429, un 4,3% superior al período anterior.

#### VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

INGRESOS	2018		2019	
	MM\$	%	MM\$	%
Ingresos operacionales	105.986	98,3	111.095	98,4
Ingresos no operacionales	729	0,7	656	0,6
Otros ingresos	1.062	1	1.191	1
<b>TOTAL</b>	<b>107.777</b>	<b>100</b>	<b>112.942</b>	<b>100</b>

#### VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO

EGRESOS	2018		2019	
	MM\$	%	MM\$	%
Salarios y beneficios de trabajadores	58.281	53,6	61.412	54,1
Impuestos	-1.900	-1,74	-278	-0,3
Proveedores de capital	1.315	1,2	1.438	1,3
Inversión comunitaria	54	0,04	69	0,1
Otros Costos / Gastos de la operación	50.925	46,9	50.788	44,8
<b>TOTAL</b>	<b>108.675</b>	<b>100</b>	<b>113.429</b>	<b>100</b>

	2018		2019	
	MM\$		MM\$	
Valor Económico Retenido*	-897		-488	

(\*) CORRESPONDE A LA RESTA ENTRE EL TOTAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y EL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO.

#### IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

INDICADOR GRI: 203-2

Entre los impactos positivos que genera en la sociedad nuestra operación, podemos mencionar:

- ➔ Mantener cobertura de sucursales, agencias y centros de distribución.
- ➔ Estar certificados con sello ProPyME, que compromete a pagar a más tardar 30 días desde la recepción conforme.

El objetivo de llegar a todo Chile con nuestras sucursales y agencias se enmarca en el compromiso que tenemos con los reguladores en cuanto a brindar acceso a nuestros servicios a la comunidad en su conjunto, además de fortalecer la competitividad de pequeños productores y PyMEs, entre otros efectos positivos que contribuyen a la creación de valor hacia los grupos de interés.



### 8.3 PROYECTOS DE INVERSIÓN AÑO 2019

La implementación de nuestro Plan Estratégico 2018-2022 considera una cartera de 57 proyectos, de los cuales se obtuvieron importantes entregables durante 2019. Estas iniciativas se encuentran enmarcadas en un mandato estratégico consolidado, como señalamos, y apunta a que Correos debe "Asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar y recibir documentos y paquetes de todo Chile y el mundo, siendo una empresa sustentable que ofrece servicios de calidad a precios accesibles, y que aporta al desarrollo de sus trabajadores".

Asimismo, el Plan se sustenta en cuatro pilares:

1. Oferta de valor atractiva para el cliente.
2. Agenda digital con foco en cliente.
3. Excelencia operacional punta a punta.
4. Personas como agentes de cambio.

### 8.4 NORMATIVA EN INVERSIONES FINANCIERAS

En materia de inversiones financieras, nos regimos por el Oficio Ordinario N°1.507, con fecha 23 de diciembre de 2010, y su actualización y complementación mediante Oficio Ordinario N°43, con fecha 14 de enero de 2011, 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 considera la inversión en moneda nacional, que comprende:

- ➔ 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.

La inversión en moneda extranjera, que incluye:

- ➔ Depósitos bancarios con vencimiento antes de un año.
- ➔ Pactos de Retrocompra.

En Oficio Circular N°36 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.

### 8.5 MARCAS Y PATENTES DE CORREOSCHILE

INDICADOR GRI: 102-2

Con el objeto de resguardar nuestro patrimonio, en CorreosChile tenemos a esta fecha 180 marcas inscritas en el Instituto de Propiedad Intelectual (INAPI), destacando:

- ➔ CORREOS CHILE
- ➔ CITYBOX
- ➔ CARTA CERTIFICADA CORREOS CHILE

Asimismo, nuestra empresa tiene registrados en NIC Chile 89 nombres de dominio .CL y .COM.

### 8.6 PROPIEDADES

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas, están distribuidos en 4 categorías: propios (61), destinados (67), comodato (14) y arrendados (173), totalizando 315 inmuebles a nivel nacional.

Entre los más importantes se encuentran:

- ➔ Edificio Exposición. Exposición #221, Estación Central.
- ➔ Centro Tecnológico Postal. Juncal #50, Quilicura.
- ➔ Edificio Correo Central. Plaza de Armas #989, Santiago.
- ➔ Planta CEP. Eduardo Frei Montalva #3.996, Renca.
- ➔ Edificio Institucional Iquique. Bolívar #450.
- ➔ Edificio Institucional Linares. Manuel Rodríguez #62.
- ➔ Edificio Institucional Concepción. O'Higgins #799.
- ➔ Edificio Institucional Talcahuano. Sargento Aldea #360.
- ➔ Edificio Institucional Temuco. Portales #801.
- ➔ Edificio Institucional Coyhaique. Cochrane #226.
- ➔ Edificio Institucional Punta Arenas. Bories #911.
- ➔ Planta Internacional Enea. Avenida el Parque #1307 Nave 05 Complejo Bodenor Center S.A.

### 8.7 SEGUROS

En nuestra empresa mantenemos contratos de seguros para dar cobertura a nuestras instalaciones, edificios, maquinarias y trabajadores.

Entre las principales pólizas vigentes a 2019 figuran:

SEGUROS	FIN PERIODO VALIDEZ
Seguro Vehículos Comerciales	31-12-2019
Seguro de Vida para Vigilantes Privados	31-12-2019
Seguro Proyecto Especial - YEMPC Afecto y Exento	27-05-2020
Seguro Directivos	30-06-2020
Seguros Generales Civil y Civil en Exceso	30-05-2020
Seguro Colectivo Sindicato de Profesionales Técnicos Postales y Supervisores	31-12-2019
Seguro Colectivo Salud, Vida y Dental	31-03-2020
Seguro Complementario de Salud	31-12-2019





## 8.8 GESTIÓN DE PROVEEDORES

INDICADORES GRI: 102-9, 204-1, 414-1

Nuestra empresa Correos de Chile - hoy CorreosChile - fue creada por el D.F.L. N° 10, de 1981, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, que en su artículo 9° dispone que será dirigida y administrada por su Directorio con las más amplias facultades, pudiendo disponer la realización de todos los actos y contratos que se requieran para la buena marcha de la empresa y pudiendo delegar parte de estas facultades.

El Directorio, en materia de adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales, delegó parte de estas facultades, de acuerdo con su monto, en el Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Subgerente de Abastecimiento y Servicios Generales y Gerentes Zonales.

El Directorio de CorreosChile reglamentó la adquisición de bienes muebles y servicios no personales mediante la Resolución Exenta N°110 de 2019 Empresa de Correos de Chile, instrumento que contiene los diferentes procedimientos de adquisición, sus definiciones, características, requisitos y cuantías.

Por otro lado, en el año 2008 y mediante la dictación de la ley N° 20.285 o llamada "Ley de Transparencia", sobre acceso a la información pública, se instaura el principio de transparencia de las actuaciones de los órganos públicos regulados por dicha norma, permitiendo así el conocimiento de los procedimientos que rigen su actuar y facilitando el acceso de cualquier persona a tal información.

Por medio de la Política de Compras, en CorreosChile también damos cumplimiento al principio de transparencia de la función pública, contenido en el artículo 13 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y contribuye a la observancia del título III de la mencionada ley, sobre Probidad Administrativa,

normas que esta empresa debe cumplir en atención a su carácter de Órgano de la Administración del Estado, otorgado por la ley. A continuación, se detalla nuestra Política de Compras:

1. Las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales se realizarán de acuerdo con los reglamentos aprobados por el Directorio, normativa vigente y los procedimientos que de ello deriven.
2. Por regla general, las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales se realizarán en forma centralizada en la Subgerencia de Abastecimiento.
3. Toda adquisición de bienes muebles y servicios no personales debe estar previamente autorizada por las instancias definidas por la empresa CorreosChile para estos efectos.
4. Las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales deben estar siempre adecuadamente justificadas.
5. En todos los procesos de adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales, CorreosChile garantizará, especialmente, los principios de transparencia e igualdad.
6. Los procesos de adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales no podrán considerar, durante el tiempo que se indique en los procedimientos respectivos, a personas naturales o jurídicas que mantengan deudas y/o litigios pendientes con nuestra empresa, como asimismo aquellos que hayan sido objeto de término de contrato por incumplimiento de sus obligaciones.

7. Por regla general, las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales, distintas a las ejecutadas por vía de importación, se realizarán con proveedores nacionales o internacionales, requiriendo representación y domicilio en Chile y/o constituirse en el país.

8. Las adjudicaciones que efectúe la empresa, en el ámbito de adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales, deberán considerar las propuestas más convenientes para sus intereses.

9. Toda adquisición de bienes muebles y servicios no personales, deberá estar precedida de un proceso de selección debida y oportunamente tramitado.

10. Cualquier excepción a los principios declarados en esta política, deberá ser sometida a la aprobación del Directorio de CorreosChile.

11. Cualquier otro mecanismo, procedimiento o compromiso adquirido con proveedores por cualquier trabajador o funcionario de nuestra empresa con infracción a lo establecido en la presente política, no tendrá validez alguna y estará sujeta a las responsabilidades del caso.

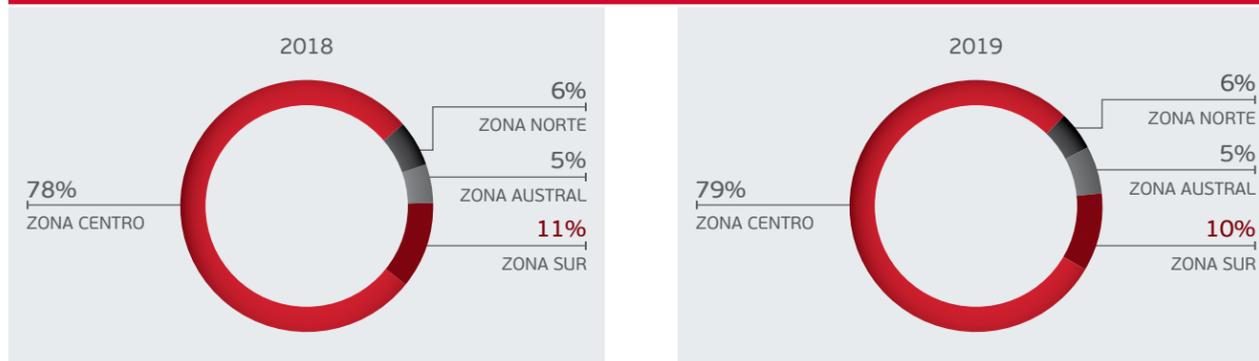
Durante 2019, realizamos compras a 2.288 proveedores PyMES a nivel nacional y con un total de 14 proveedores a nivel internacional. Nuestras compras en el periodo alcanzaron M\$32.444.304, lo que representa un 8,88% más que en 2018.

A nivel nacional, se realizaron compras que alcanzaron los M\$31.589.370, concentrándose en la zona centro (Regiones V, VI y RM), representando un 79% del total comprado a nivel nacional. Cabe mencionar que ningún proveedor en forma individual representa más del 10% del total de las compras.

### COMPRAS A PROVEEDORES 2018 / 2019

TIPO DE PROVEEDORES	N° DE PROVEEDORES				COMPRA A PROVEEDORES			
	2018		2019		2018		2019	
	N°	%	N°	%	M\$	%	M\$	%
Nacionales (PyMES)	1.538	95,06	2.288	99,39	29.520.681	99,07	31.589.370	97,36
Internacionales	80	4,94	14	0,61	276.396	0,93	854.934	2,64
<b>TOTAL</b>	<b>1.618</b>	<b>100</b>	<b>2.302</b>	<b>100</b>	<b>29.797.077</b>	<b>100</b>	<b>32.444.304</b>	<b>100</b>




**DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA DE LAS COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES (PyMES)**

**NÚMERO DE PROVEEDORES LOCALES (PyMES) 2018 – 2019**

ZONAS	2018		2019	
	N°	%	N°	%
Zona Norte	172	11,1	209	9,13
Zona Centro	809	52,6	1.432	62,59
Zona Sur	344	22,4	405	17,70
Zona Austral	213	13,9	242	10,58
<b>TOTAL</b>	<b>1.538</b>	<b>100</b>	<b>2.288</b>	<b>100</b>

A continuación, se muestra la distribución de las zonas geográficas definidas para CorreosChile:

**1) ZONA NORTE:**

Considera las compras realizadas a proveedores con domicilio en las regiones I, II, III, IV y XV.

**2) ZONA CENTRO:**

Considera las compras realizadas a proveedores con domicilio en las regiones V, VI y RM.

**3) ZONA SUR:**

Considera las compras realizadas a proveedores con domicilio en las regiones VII, VIII y IX.

**4) ZONA AUSTRAL:**

Considera las compras realizadas a proveedores con domicilio en las regiones X, XI, XII, XIV.

Además, todas las compras a nivel nacional se realizaron en ubicaciones con operaciones significativas, las que corresponden a aquellas zonas (Norte, Centro, Sur y Austral) en las que contamos con la infraestructura y dotación necesaria para prestar el servicio de distribución de documentos y paquetes en todo Chile, generando valor para la sociedad y cumpliendo con nuestro Rol Social, que se traduce en cobertura geográfica nacional, calidad de servicio y precios competitivos. Es decir, nuestra empresa cuenta con operaciones significativas en las ubicaciones señaladas al disponer de una red de Sucursales y Agencias, Plantas Operativas Regionales, Centros de Distribución Postal, Carteros y Móviles.

Por otro parte, durante el año 2019, fueron 64 los nuevos proveedores (PyMES) nacionales que aprobaron nuestros procesos de evaluación que consideran los siguientes criterios: Solicitud de Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, y Antecedentes de la Experiencia.

El monto total de compras devengadas con estos nuevos proveedores alcanzó los M\$1.208.800, es decir, los nuevos negocios que concretamos con nuevos proveedores nacionales (PyMES que aprobaron criterios sociales) alcanzó un 3,81% del total de las compras nacionales durante el año 2019. Los 64 proveedores corresponden a PyMES contratadas por medio de Compras Directas, Licitaciones Privadas, Licitaciones Públicas y Tratos Directos, en los cuales se exigen los documentos antes mencionados. Estos 64 proveedores representan sólo un 8,53% del total de nuevos proveedores nacionales a quienes compramos en el año 2019.

Los demás nuevos proveedores nacionales con los cuales concretamos compras durante el año 2019 fueron contratados por medio de Rendiciones de Gastos y Fondos

Fijos a nivel Nacional, Contratos por Arriendos de Inmuebles, Servicios Profesionales y Finiquitos, procesos en los cuales (de acuerdo con nuestro procedimiento de compra) no se exige Solicitud de Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales y/o Antecedentes de la Experiencia.

**8.9 HECHOS ESENCIALES**

Con fecha 15 de marzo de 2019, se envía hecho esencial a la Comisión del Mercado Financiero informando que en conformidad a lo prescrito en el artículo 10° transitorio de la Ley N° 20.285, la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Norma de Carácter General N° 30 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros y su Circular N° 1.954 de fecha 3 de diciembre de 2009; que el Consejo SEP, en Sesión realizada el 4 de octubre de 2018, acordó mantener en sus cargos a los actuales directores de la empresa de Correos de Chile, quienes mantendrán sus funciones hasta el 3 de octubre de 2021, según se indica a continuación:

- 1.- Sr. Armando Valdivieso Montes, quien se mantiene como Presidente del Directorio.
- 2.- Sr. Patricio Arrau Pons, quien se mantiene como Vicepresidente del Directorio.
- 3.- Sra. Susana Sierra Lewin, quien se mantiene como Directora.
- 4.- Sra. Carolina Eterovic Sudy, quien se mantiene como Directora.
- 5.- Sr. Eugenio Pies Fuenzalida, quien se mantiene como Director.



# ANEXOS E ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

09





## ANEXOS

### INDICADORES LABORALES

INDICADORES GRI: 102-8, 405-1, 401-1

#### Nº DE TRABAJADORES POR MACRO ZONAS Y TIPOS DE CONTRATOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL
Macro Zona Norte	552	64	616	544	45	589
Macro Zona Centro	3.340	591	3.931	3.411	483	3.894
Macro Zona Sur	859	74	933	868	55	923
Macro Zona Sur Austral	387	44	431	393	33	426
<b>TOTAL</b>	<b>5.138</b>	<b>773</b>	<b>5.911</b>	<b>5.216</b>	<b>616</b>	<b>5.832</b>

#### Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO

TIPO DE JORNADAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Completa	3.829	2.033	5.862	3.799	1.990	5.789
Parcial	27	22	49	23	20	43
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>	<b>3.822</b>	<b>2.010</b>	<b>5.832</b>

#### TRABAJADORES POR CARGO Y RANGO ETARIO

CARGO	2018							2019						
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MAYOR DE 70 AÑOS	TOTAL	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MAYOR DE 70 AÑOS	TOTAL
Gerente / Subgerente	0	7	16	5	2	0	30	0	11	18	6	2	0	37
Jefatura	17	92	155	124	62	0	450	17	107	132	120	75	0	451
Supervisor	3	18	24	27	16	0	88	6	20	25	26	19	0	96
Ejecutivo de ventas	2	6	16	16	6	0	46	0	9	19	15	5	0	48
Técnico / Analistas	55	97	47	38	15	0	252	49	118	44	34	19	0	264
Administrativos	66	66	48	51	37	1	269	74	70	43	48	42	1	278
Cartero	319	374	570	824	328	29	2.444	302	393	487	799	397	29	2.407
Operador	660	516	415	459	225	7	2.282	564	552	382	451	246	6	2.201
Vigilante	6	6	8	18	11	1	50	4	7	9	17	12	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>1.128</b>	<b>1.182</b>	<b>1.299</b>	<b>1.562</b>	<b>702</b>	<b>38</b>	<b>5.911</b>	<b>1.016</b>	<b>1.287</b>	<b>1.159</b>	<b>1.516</b>	<b>817</b>	<b>37</b>	<b>5.832</b>

#### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE TRABAJADORES POR CARGO Y RANGO ETARIO

CARGO	2018							2019						
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MAYOR DE 70 AÑOS	TOTAL	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MAYOR DE 70 AÑOS	TOTAL
Gerente / Subgerente	0,0	23,3	53,3	16,7	6,7	0,0	0,5	0,0	29,7	48,7	16,2	5,4	0,0	0,6
Jefatura	3,8	20,4	34,4	27,6	13,8	0,0	7,6	3,8	23,7	29,3	26,6	16,6	0,0	7,7
Supervisor	3,4	20,5	27,3	30,7	18,1	0,0	1,5	6,3	20,8	26,0	27,1	19,8	0,0	1,7
Ejecutivo de ventas	4,4	13,0	34,8	34,8	13,0	0,0	0,8	0,0	18,7	39,6	31,3	10,4	0,0	0,8
Técnico / Analistas	21,8	38,4	18,7	15,1	6,0	0,0	4,3	18,5	44,7	16,7	12,9	7,2	0,0	4,5
Administrativos	24,5	24,5	17,8	19,0	13,8	0,4	4,6	26,6	25,1	15,5	17,3	15,1	0,4	4,8
Cartero	13,1	15,3	23,3	33,7	13,4	1,2	41,3	12,6	16,3	20,2	33,2	16,5	1,2	41,3
Operador	28,9	22,6	18,2	20,1	9,9	0,3	38,6	25,6	25,0	17,4	20,5	11,2	0,3	37,7
Vigilante	12,0	12,0	16,0	36,0	22,0	2,0	0,8	8,0	14,0	18,0	34,0	24,0	2,0	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>19,1</b>	<b>20,0</b>	<b>22,0</b>	<b>26,4</b>	<b>11,9</b>	<b>0,6</b>	<b>100</b>	<b>17,4</b>	<b>22,1</b>	<b>19,9</b>	<b>26,0</b>	<b>14,0</b>	<b>0,6</b>	<b>100</b>

#### TRABAJADORES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO

RANGO ETARIO	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 30 años	611	517	1.128	552	464	1.016
Entre 30 y 40 años	629	553	1.182	707	580	1.287
Entre 41 y 50 años	826	473	1.299	718	441	1.159
Entre 51 y 60 años	1.191	371	1.562	1.152	364	1.516
Entre 61 y 70 años	561	141	702	656	161	817
Más de 70 años	38	0	38	37	0	37
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>	<b>3.822</b>	<b>2.010</b>	<b>5.832</b>

#### TRABAJADORES POR NACIONALIDAD Y GÉNERO

RANGO ETARIO	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	3.636	1.834	5.470	3.601	1.785	5.386
Extranjeros	220	221	441	221	225	446
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>	<b>3.822</b>	<b>2.010</b>	<b>5.832</b>



## TRABAJADORES POR ANTIGÜEDAD Y GÉNERO

ANTIGÜEDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad	981	772	1.753	860	672	1.532
Entre 3 a 6 años de antigüedad	488	484	972	453	383	836
Mayor de 6 años y menor de 9 años de antigüedad	137	115	252	267	287	554
Entre 9 a 12 años de antigüedad	290	178	468	139	80	219
Mayor de 12 de años de antigüedad	1.960	506	2.466	2.103	588	2.691
<b>TOTAL</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>	<b>3.822</b>	<b>2.010</b>	<b>5.832</b>

## NUEVAS CONTRATACIONES POR MACRO ZONAS Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO

MACRO ZONAS	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Macro Zona Norte	0	1	1	2	0	0	0	0
Macro Zona Centro	5	20	0	25	1	17	0	18
Macro Zona Sur	0	0	0	0	0	0	0	0
Macro Zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

## EDAD PROMEDIO DE TRABAJADORES POR CARGO Y GÉNERO

CARGOS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	47	42	45	46	44	46
Jefatura	49	47	48	50	47	48
Supervisor	49	48	49	49	46	48
Ejecutivo de ventas	47	50	49	47	50	48
Técnico / Analistas	42	37	39	41	38	40
Administrativos	44	41	42	42	42	42
Cartero	48	37	47	49	38	48
Operador	42	39	41	43	40	42
Vigilante	50	42	49	51	50	51
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>45</b>

## TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR MACRO ZONAS Y RANGO DE ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

MACRO ZONAS	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Macro Zona Norte	0,00%	0,16%	0,16%	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Macro Zona Centro	0,64%	2,56%	0,00%	3,20%	0,14%	2,36%	0,00%	2,50%
Macro Zona Sur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Macro Zona Sur Austral	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,28%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,30%</b>

## NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO PLAZO INDEFINIDO

GÉNERO	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Hombres	3	15	1	19	0	7	0	7
Mujeres	2	6	0	8	1	10	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

## NUEVAS CONTRATACIONES POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	2	0	2	0	0	0
Macro Zona Centro	17	8	25	7	11	18
Macro Zona Sur	0	0	0	0	0	0
Macro Zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>



## TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	0,31%	0,00%	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%
Macro Zona Centro	2,17%	1,02%	3,20%	0,97%	1,53%	2,50%
Macro Zona Sur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Macro Zona Sur Austral	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,18%</b>	<b>0,30%</b>

## TASA DE ROTACIÓN POR MACRO ZONAS Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

MACRO ZONAS	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Macro Zona Norte	1,26%	1,73%	1,57%	4,57%	1,63%	2,44%	1,63%	5,70%
Macro Zona Centro	9,59%	16,50%	9,21%	35,29%	9,18%	14,19%	7,93%	31,29%
Macro Zona Sur	0,49%	1,58%	1,98%	4,05%	0,62%	1,03%	0,62%	2,26%
Macro Zona Sur Austral	1,53%	2,63%	3,07%	7,23%	1,34%	2,23%	0,89%	4,46%
<b>TOTAL</b>	<b>1,53%</b>	<b>2,71%</b>	<b>1,87%</b>	<b>6,12%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,37%</b>	<b>4,99%</b>

## EGRESOS POR GÉNERO Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO INDEFINIDO

GÉNERO	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Hombres	49	97	71	217	48	70	50	168
Mujeres	46	71	45	162	40	67	27	134
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>379</b>	<b>88</b>	<b>137</b>	<b>77</b>	<b>302</b>

## EGRESOS POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	20	9	29	22	13	35
Macro Zona Centro	143	133	276	116	109	225
Macro Zona Sur	28	13	41	18	4	22
Macro Zona Sur Austral	26	7	33	12	8	20
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>162</b>	<b>379</b>	<b>168</b>	<b>134</b>	<b>302</b>

## EGRESOS POR MACRO ZONAS Y RANGO ETARIO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO

MACRO ZONAS	2018				2019			
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 - 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS	TOTAL
Macro Zona Norte	8	11	10	29	10	15	10	35
Macro Zona Centro	75	129	72	276	66	102	57	225
Macro Zona Sur	5	16	20	41	6	10	6	22
Macro Zona Sur Austral	7	12	14	33	6	10	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>379</b>	<b>88</b>	<b>137</b>	<b>77</b>	<b>302</b>

## TASA DE ROTACIÓN POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO (%)

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	3,15%	1,42%	4,57%	3,58%	2,12%	5,70%
Macro Zona Centro	18,29%	17,01%	35,29%	16,13%	15,16%	31,29%
Macro Zona Sur	2,77%	1,28%	4,05%	1,85%	0,41%	2,26%
Macro Zona Sur Austral	5,70%	1,53%	7,23%	2,68%	1,79%	4,46%
<b>TOTAL</b>	<b>3,50%</b>	<b>2,62%</b>	<b>6,12%</b>	<b>2,77%</b>	<b>2,21%</b>	<b>4,99%</b>



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

INDICADORES GRI: 403-2, 403-9, 403-10

### NÚMERO DE LESIONES POR GÉNERO

ZONA LESIONADA	MASCULINO	FEMENINO
Cabeza	17	12
Cuello	3	0
Espalda	8	5
Miembros Superiores	69	26
Torso	12	10
Miembros Inferiores	133	45
Múltiples Zonas	28	16
Otra Ubicación	64	30

Los tipos de accidentes y/o lesiones principales han sido obtenidos mediante la investigación de accidentes realizada tanto por la ACHS, como por el equipo de CorreosChile. Los indicadores han sido calculados en base a la normativa legal actual y guía D019-PR-500-02-001 del Instituto de Salud Pública (ISP).

Los tipos de accidentes principales son los siguientes:

- ➔ Mordedura causada por animal.
- ➔ Golpe por/contra objetos o equipos.
- ➔ Caída a diferente nivel.
- ➔ Caída al mismo nivel.
- ➔ Torceduras.
- ➔ Sobreesfuerzo.
- ➔ Contacto con objetos cortantes/punzantes.
- ➔ Choque contra elementos móviles, objetos o estructura fija.

En cuanto a las enfermedades profesionales, sólo se detectaron 4 casos relacionados con salud mental.

### NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES POR GÉNERO Y MACRO ZONAS DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	38	17	55	38	9	47
Macro Zona Centro	242	118	360	219	101	320
Macro Zona Sur	58	9	67	57	22	79
Macro Zona Sur Austral	29	10	39	26	12	38
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>154</b>	<b>521</b>	<b>340</b>	<b>144</b>	<b>484</b>

### TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE LABORALES POR GÉNERO Y MACRO ZONAS DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	45,95	36,94	42,73	48,63	21,44	39,13
Macro Zona Centro	48,15	38,04	44,29	44,41	35,62	41,20
Macro Zona Sur	37,73	18,90	33,27	39,84	52,90	42,78
Macro Zona Sur Austral	45,83	39,78	44,11	41,93	46,42	43,25
<b>TOTAL</b>	<b>45,75</b>	<b>35,90</b>	<b>42,31</b>	<b>43,79</b>	<b>36,64</b>	<b>41,39</b>

NOTA: TASA DE FRECUENCIA = (N° ACCIDENTES TOTALES / H.H. EFECTIVAMENTE TRABAJADAS) \* 1.000.000.

### TASA DE GRAVEDAD POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	494,58	160,78	375,22	127,98	262,00	174,82
Macro Zona Centro	488,51	293,66	414,14	335,78	226,42	295,85
Macro Zona Sur	144,40	151,21	146,01	116,04	57,70	102,90
Macro Zona Sur Austral	132,76	99,44	123,28	175,76	162,48	171,86
<b>TOTAL</b>	<b>395,14</b>	<b>252,21</b>	<b>345,34</b>	<b>261,59</b>	<b>208,16</b>	<b>243,64</b>

NOTA: TASA DE GRAVEDAD = (N° DÍAS PERDIDOS TOTALES / H.H. EFECTIVAMENTE TRABAJADAS) \* 1.000.000.



## HORAS TRABAJADAS POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	826.969	460.266	1.287.235	781.374	419.855	1.201.229
Macro Zona Centro	5.025.448	3.102.175	8.127.623	4.931.869	2.835.468	7.767.337
Macro Zona Sur	1.537.374	476.157	2.013.531	1.430.583	415.911	1.846.494
Macro Zona Sur Austral	632.741	251.402	884.143	620.151	258.494	878.645
<b>TOTAL</b>	<b>8.022.532</b>	<b>4.290.000</b>	<b>12.312.532</b>	<b>7.763.977</b>	<b>3.929.728</b>	<b>11.693.705</b>

## CASOS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	3	0	3	2	1	3
Macro Zona Centro	6	7	13	0	1	1
Macro Zona Sur	0	1	1	0	0	0
Macro Zona Sur Austral	0	1	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

## TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES POR MACRO ZONAS Y GÉNERO DE TRABAJADORES PROPIOS

MACRO ZONAS	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	0,74	0,00	0,48	0,52	0,46	0,50
Macro Zona Centro	0,23	0,51	0,33	0,00	0,07	0,03
Macro Zona Sur	0,00	0,30	0,10	0,00	0,00	0,00
Macro Zona Sur Austral	0,00	0,66	0,23	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,23</b>	<b>0,43</b>	<b>0,30</b>	<b>0,52</b>	<b>0,52</b>	<b>0,07</b>

NOTA: TASA DE INCIDENCIA = (N° ENFERMEDADES PROFESIONALES TOTALES / MASA DE TRABAJADORES) \* 100.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INDICADOR GRI: 105-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.</b>	102-1 Nombre de la organización.	16	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	16, 55, 106	
	102-3 Ubicación de la sede.	16	
	102-4 Ubicación de las operaciones.	16	
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	18, 26	
	102-6 Mercados servidos.	54, 57	
	102-7 Tamaño de la organización.	36	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	89, 114	La dotación de contratistas no se encuentra disponible al cierre de este informe.
	102-9 Cadena de suministro.	72, 108	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	19, 64, 68, 71	
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	35	
	102-12 Iniciativas externas.	42	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	42	
<b>ESTRATEGIA.</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4, 6	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	4, 6, 35, 78, 83	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD.</b>	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	17, 32	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	32, 33	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GOBERNANZA.	102-18 Estructura de gobernanza.	18, 26	
	102-19 Delegación de autoridad.	26	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	12	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	18, 26	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	26	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	18, 26	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	26	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	10	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	102-40 Lista de grupos de interés.	11	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	94	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	11	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	12	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	12	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES.	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	10	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	10, 12	
	102-47 Lista de los temas materiales.	12	
	102-48 Reexpresión de la información.	12	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	10	
	102-50 Periodo objeto del informe.	10	
	102-51 Fecha del último informe.	10	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	10	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	10	
	102-55 Índice de contenidos GRI.	123	
102-56 Verificación externa.	10		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 103: ENFOQUES DE GESTIÓN</b>			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	26, 32, 34, 35, 40, 50, 60, 64, 78, 86, 104	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	26, 32, 34, 35, 40, 50, 60, 64, 78, 86, 104	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	26, 32, 34, 35, 40, 50, 60, 64, 78, 86, 104	
<b>GRI 200: ECONÓMICO</b>			
DESEMPEÑO ECONÓMICO.	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	104	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS.	203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	105	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN.	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	108	
ANTICORRUPCIÓN.	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	34	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	34	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	34	
COMPETENCIA DESLEAL.	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	La Empresa de Correos de Chile es parte en la causa Rol C-359-18, llevada ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.	
<b>GRI 300: AMBIENTAL</b>			
ENERGÍA.	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	73	
EMISIONES.	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	73	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	73	
	305-3 Otras Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 3).	73	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 400: SOCIAL</b>			
<b>EMPLEABILIDAD.</b>	401-1 Nuevas contrataciones de trabajadores y rotación de personal.	90, 114	
	401-2 Beneficios para los trabajadores a tiempo completo que no se dan a los trabajadores a tiempo parcial o temporales.	98	
<b>RELACIONES TRABAJADOR – EMPRESA.</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	94	
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.</b>	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	95	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	95, 120	
	403-3 Servicios de salud ocupacional.	95	
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre seguridad y salud ocupacional.	95	
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud ocupacional.	95	
	403-6 Promoción de la salud del trabajador.	93, 95	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales.	95	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	95	
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	97, 120	Las tasas de accidentabilidad para contratistas no están disponibles al cierre del reporte.
	403-10 Problemas de salud relacionados con el trabajo.	97, 120	
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA.</b>	404-1 Media de horas de formación al año por trabajador.	90	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores y programas de ayuda a la transición.	90	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores.	26, 89, 114	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	101	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA.</b>	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	94	
<b>COMUNIDADES LOCALES.</b>	413-1 Operaciones con participación con la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	40, 42, 43	
<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES.</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	108	
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES.</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Las reclamaciones que hacen los clientes con respecto a la pérdida o robos de paquetes están asociadas sólo a extravíos y no a pérdida de datos ni temas de privacidad. Por lo tanto, durante 2019 no recibimos reclamaciones respecto a la violación de la privacidad y pérdida de datos del cliente.	
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO.</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2019, la empresa cerró 20 causas judiciales por la vía de la conciliación y el avenimiento, además de otras seis que significaron el pago de multas en dinero, sanciones cuyas sentencias involucraron un monto de \$49.286.892.	



# ESTADOS FINANCIEROS

# 10



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018  
Y POR LOS AÑOS TERMINADOS EN ESAS FECHAS.

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE  
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS  
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN  
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO  
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS



M\$ MILES DE PESOS CHILENOS  
UF UNIDADES DE FOMENTO  
DEG DERECHO ESPECIAL DE GIRO  
US\$ DÓLARES ESTADOUNIDENSES  
€ EUROS  
UTM UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL



### Informe de los Auditores Independientes

A los señores Presidente y Directores de  
Empresa de Correos de Chile:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Empresa de Correos de Chile, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

#### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

#### Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



### Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa de Correos de Chile al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Cristian Maturana, R.

Santiago, 30 de marzo de 2020

KPMG SpA


**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS**

 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018  
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

ACTIVOS	Notas	31.12.2019	31.12.2018
		Nº M\$	M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4 y 5	18.982.263	29.006.199
Otros activos no financieros, corrientes	6	1.329.362	1.573.088
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5 y 7	25.718.340	19.309.755
Inventarios, corrientes	8	779.896	726.943
Activos por impuestos, corrientes	14	451.072	463.105
Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>47.260.933</u>	<u>51.079.090</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	10	<u>756.358</u>	<u>760.135</u>
Total activos corrientes		<u>48.017.291</u>	<u>51.839.225</u>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, no corrientes	7	3.133.606	-
Otros activos no financieros, no corrientes	9	-	13.015
Activos intangibles distintos de la plusvalía	11	6.091.304	3.815.996
Propiedades, plantas y equipos	12	39.286.170	30.941.931
Propiedad de inversión	13	137.382	135.223
Activos por impuestos diferidos	14	19.535.750	19.503.175
Total activos no corrientes		<u>68.184.212</u>	<u>54.409.340</u>
Total activos		<u>116.201.503</u>	<u>106.248.565</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS**

 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018  
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

PASIVOS Y PATRIMONIO	Notas	31.12.2019	31.12.2018
		Nº M\$	M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, corrientes	5 y 15	3.086.843	1.477.350
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	5 y 16	14.424.866	12.047.095
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	17	4.789.773	4.570.648
Otros pasivos no financieros, corrientes	18	3.860.256	3.696.678
Total pasivos corrientes		<u>26.161.738</u>	<u>21.791.771</u>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, no corrientes	5 y 15	40.780.216	35.531.838
Otras provisiones, no corrientes	28	785.666	600.506
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	17	19.198.168	18.339.704
Otros pasivos no financieros, no corrientes	19	66.030	130.902
Total pasivos no corrientes		<u>60.830.080</u>	<u>54.602.950</u>
Total pasivos		<u>86.991.818</u>	<u>76.394.721</u>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital emitido	20	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	20	13.179.740	13.667.514
Otras reservas	20	(655.974)	(499.589)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		29.209.685	29.853.844
Participaciones no controladoras		-	-
Total patrimonio		<u>29.209.685</u>	<u>29.853.844</u>
Total pasivos y patrimonio		<u>116.201.503</u>	<u>106.248.565</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.



## ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

		01.01.2019	01.01.2018
Notas	31.12.2019	31.12.2018	
N°	M\$	M\$	
<b>Ganancia (pérdida):</b>			
Ingresos de actividades ordinarias	21	111.095.121	105.986.494
Costo de ventas	22	(95.555.516)	(94.853.451)
<b>Ganancia bruta</b>		<b>15.539.605</b>	<b>11.133.043</b>
Gastos de administración	22	(15.228.618)	(12.614.067)
Otros gastos, por función	24	(1.037.504)	(1.599.236)
Otras ganancias	23	1.190.531	1.066.429
<b>Ganancia (pérdida) de actividades operacionales</b>		<b>464.014</b>	<b>(2.013.831)</b>
Ingresos financieros	4 y 25	655.753	724.731
Costos financieros	25	(1.437.760)	(1.314.963)
Resultados por diferencias de cambio	26	577.005	879.498
Resultados por unidades de reajuste	26	(1.025.248)	(1.072.519)
<b>Pérdida antes de impuestos</b>		<b>(766.236)</b>	<b>(2.797.084)</b>
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	14	278.462	1.899.983
<b>Pérdida procedente de operaciones continuadas</b>		<b>(487.774)</b>	<b>(897.101)</b>
<b>Pérdida (ganancia) procedente de operaciones discontinuadas</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Pérdida</b>		<b>(487.774)</b>	<b>(897.101)</b>
<b>Estado de resultado integral</b>			
<b>Pérdida</b>		<b>(487.774)</b>	<b>(897.101)</b>
<b>Pérdida (ganancia) por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos, neto de impuestos</b>		<b>(156.385)</b>	<b>(841)</b>
<b>Resultado integral, total</b>		<b>(644.159)</b>	<b>(897.942)</b>
<b>Resultado integral atribuible a:</b>			
Los propietarios de la controladora		(644.159)	(897.942)
Participaciones no controladoras		-	-
<b>Resultado integral atribuible, total</b>		<b>(644.159)</b>	<b>(897.942)</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

## ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Notas	Capital emitido	Ganancias acumuladas	Otras reservas	Total Patrimonio
N°	M\$	M\$	M\$	M\$
20	16.685.919	13.667.514	(499.589)	29.853.844
<b>Cambios en patrimonio</b>				
<b>Resultado integral</b>				
Pérdidas	-	(487.774)	-	(487.774)
Otros resultados integral	-	-	(156.385)	(156.385)
<b>Resultado integral total</b>	<b>-</b>	<b>(487.774)</b>	<b>(156.385)</b>	<b>(644.159)</b>
<b>Total variación en el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>(487.774)</b>	<b>(156.385)</b>	<b>(644.159)</b>
<b>Patrimonio al 31.12.2019</b>	<b>16.685.919</b>	<b>13.179.740</b>	<b>(655.974)</b>	<b>29.209.685</b>
<b>Patrimonio al 01.01.2018</b>				
<b>Cambios en patrimonio</b>				
<b>Resultado Integral</b>				
Pérdidas	-	(897.101)	-	(897.101)
Otros resultados integral	-	-	(841)	(841)
<b>Resultado integral total</b>	<b>-</b>	<b>(897.101)</b>	<b>(841)</b>	<b>(897.942)</b>
<b>Total variación en el patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>(897.101)</b>	<b>(841)</b>	<b>(897.942)</b>
<b>Patrimonio al 31.12.2018</b>	<b>16.685.919</b>	<b>13.667.514</b>	<b>(499.589)</b>	<b>29.853.844</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.



## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018  
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

	Notas	31.12.2019	31.12.2018
	N°	M\$	M\$
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		113.921.522	115.955.115
Clases de pagos			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(50.128.672)	(49.807.925)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(66.191.418)	(57.826.281)
Intereses recibidos		620.295	847.916
Pago Impuestos		(506.233)	(474.217)
		<u>(2.284.506)</u>	<u>8.694.608</u>
Flujos de efectivos neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación			
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>			
Compras de propiedades, plantas y equipos e intangibles		(5.884.165)	(4.727.759)
		<u>(5.884.165)</u>	<u>(4.727.759)</u>
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión			
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>			
Reembolsos de préstamos		-	(7.993.419)
Pago interés NIIF 16		(233.425)	-
Pago de pasivos por arrendamientos financieros		(697.372)	(894.703)
Intereses pagados		(1.031.373)	(1.300.389)
		<u>(1.962.170)</u>	<u>(10.188.511)</u>
Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(10.130.841)	(6.221.662)
<b>EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>			
		106.905	65.273
<b>INCREMENTO (DISMINUCION) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO</b>			
		<u>(10.023.936)</u>	<u>(6.156.389)</u>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO</b>			
	4	<u>29.006.199</u>	<u>35.162.588</u>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO</b>			
	4	<u>18.982.263</u>	<u>29.006.199</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018  
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### ▪ Constitución de la Empresa

La Empresa de Correos de Chile (la "Empresa"), sucesora legal del ex Servicio de Correos y Telégrafos en las materias que dicen relación con la actividad postal, fue creada por el D.F.L. N°10 del 24 de diciembre de 1981. Su existencia legal rige a contar del 8 de febrero de 1982, fecha desde la cual se constituye en persona jurídica de derecho público, de propiedad del Estado de Chile con administración autónoma de éste y patrimonio propio.

En el origen de nuestra Empresa, se estableció que uno de sus objetivos principales es el servicio de envíos de correspondencia nacional e internacional, además de otras prestaciones, como encomiendas, giros postales y similares. Hoy en día, hemos ampliado nuestros negocios apuntando a los servicios de paquetería nacional e internacional y casillas.

En el marco de la ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del Estado N° 20.285, la Empresa de Correos de Chile se encuentra inscrita desde el 10 de julio de 2015 en el Registro Especial de Entidades informantes, bajo el número 363, con lo cual, está obligada a presentar su información financiera de acuerdo a las normas de la Comisión para el Mercado Financiero (antes Superintendencia de Valores y Seguros de Chile).

Con fecha 27 de septiembre de 2017, mediante remate en la Bolsa de Comercio de Santiago, se colocó la totalidad de la emisión de Bonos serie A de Empresa de Correos de Chile con cargo a línea de bonos desmaterializados inscrita con fecha 16 de agosto de 2017 en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N° 863, por la cantidad de UF 1.300.000 (un millón trescientos mil Unidades de Fomento), a una tasa de colocación final de 2,84% anual, sin garantías del Estado de Chile.

El domicilio de la Empresa es Plaza de Armas N°989, en la ciudad de Santiago en la República de Chile.

#### ▪ Administración y Personal

La administración de la Empresa está a cargo de 5 directores y 13 gerentes.

La dotación del personal al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se detalla a continuación:

Dotación	31-12-2019	31-12-2018
Directivos	165	164
Planta	4.670	4.617
Plazos fijos	541	658
<b>Total dotación</b>	<u>5.376</u>	<u>5.439</u>



## INFORMACIÓN GENERAL (Continuación)

### ▪ Gestión de Capital

Con el objeto de dar coherencia, unidad e integridad a las decisiones de la Empresa para el período 2019 - 2022, se aprobó en sesión Duodécima ordinaria de Directorio, con fecha 18 de diciembre de 2018, el acuerdo N° 137, que indica:

Aprobar el Plan Estratégico de la Empresa de Correos de Chile, para el período 2019-2022, contenido en la presentación efectuada por la empresa consultora Vinson, la cual se ordena archivar como parte integrante del presente acuerdo y ordenar su presentación al Sistema de Empresas Públicas-SEP de acuerdo a lo requerido por dicho organismo. Este acuerdo será de ejecución según carta Gantt interna del proyecto estratégico, sin necesidad de esperar la aprobación de la presente Acta.

El mandato estratégico se orienta a asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar y recibir documentos y paquetes de todo Chile y el mundo, siendo una empresa sustentable que ofrece servicio de calidad a precios accesibles, y que aporta al desarrollo de sus trabajadores. Estos lineamientos estratégicos definieron los focos estratégicos corporativos:

1. **Oferta de valor atractiva para E- Commerce**, que permita generar una propuesta de valor a clientes y mejorar nuestra competitividad.
2. **Agenda digital con foco cliente**, incluyendo ambiente transaccional, canales integrados, trazabilidad y gestión centralizada de la información.
3. **Excelencia operacional punta a punta**, con foco en automatización, procesos internacionales e integración con Aduana.
4. **Personas como agentes de cambio**, que incluye, entre otros, gestión del cambio por proyectos críticos, estructura óptima, clima, relación con sindicatos e intervenciones en cultura de la empresa.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN

Las políticas establecidas por Correos de Chile, consideran que los estados financieros serán preparados bajo las hipótesis fundamentales de “empresa en marcha” y “base devengado”, las cuales serán aplicadas consistentemente a todos los períodos contables a contar de la fecha en que converjan sus estados financieros.

### a) Estados Financieros

Los estados financieros corresponden al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio neto y los flujos de efectivo directo y sus notas relacionadas, se presentan por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018. La emisión de estos estados financieros al 31 de diciembre de 2019 fue aprobada por el Directorio en su sesión de fecha 30 de marzo de 2020.

### b) Bases de Preparación

Los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).



## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

## c) Nuevos Pronunciamientos Contables

(a) Las siguientes nuevas NIIF han sido adoptadas en estos estados financieros:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, Arrendamientos  Esta nueva norma, NIIF 16 “Arrendamientos” especifica como reconocer, medir, presentar y revelar operaciones de arrendamiento financiero. La norma ofrece un modelo de contabilidad de arrendatario único, que requiere que los arrendatarios reconocen activos y pasivos para todos los contratos de arrendamiento, a menos que el plazo de arrendamiento sea de 12 meses o menos o que el activo subyacente tenga un valor bajo. Los arrendadores siguen clasificando los arrendamientos como operativos o financieros, con el enfoque de la NIIF 16 a la contabilidad del arrendador sustancialmente sin cambios respecto a su predecesor, la NIC 17. Ver impacto de la aplicación de esta norma en nota 3 (y).	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
<b>Enmiendas a NIIF</b>	
Características de prepago con compensación negativa (Modificaciones a la NIIF 9). Modifica los requisitos existentes en la NIIF 9 con respecto a los derechos de terminación para permitir la medición a costo amortizado (o, dependiendo del modelo comercial, a valor razonable a través de otro resultado integral) incluso en el caso de pagos de compensación negativos.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019
Intereses a largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (Enmiendas a la NIC 28). Aclara que una entidad aplica la NIIF 9 Instrumentos financieros a los intereses a largo plazo en una asociada o negocio conjunto que forme parte de la inversión neta en la asociada o negocio conjunto pero a la que no se aplica el método de la participación.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, y NIC 12 y 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019
Modificaciones de Planes, Reducciones y Liquidaciones (Modificaciones a NIC 19, Beneficios a Empleados).	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2019.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 Incertidumbre sobre los tratamientos fiscales  La interpretación se refiere a la determinación de la utilidad imponible (pérdida impositiva), las bases impositivas, las pérdidas fiscales no utilizadas, los créditos fiscales no utilizados y las tasas impositivas, cuando existe incertidumbre sobre los tratamientos tributarios bajo la NIC 12.  Considera específicamente: Determinación de los beneficios tributarios (pérdidas fiscales), bases imponibles, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas impositivas El efecto de los cambios en los hechos y circunstancias en una entidad asociada o un negocio conjunto sobre una base de inversión por inversión, al momento del reconocimiento inicial. Ver impacto de la aplicación de esta norma en nota 3 (y).	Para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

(b) Las siguientes nuevas Enmiendas e Interpretaciones han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17, Contratos de Seguros  La NIIF 17 requiere que los pasivos de seguro se midan a un valor de cumplimiento actual y proporciona un enfoque de medición y presentación más uniforme para todos los contratos de seguro. Estos requisitos están diseñados para lograr el objetivo de una contabilidad consistente y basada en principios para los contratos de seguros. La NIIF 17 sustituye a la NIIF 4 Contratos de seguro a partir del 1 de enero de 2021.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021
<b>Enmiendas a NIIF</b>	
Venta o aportación de activos entre un Inversor y su asociada o negocio conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28).  Modificación para aclarar el tratamiento de la venta o la aportación de los activos de un inversor a la asociada o negocio conjunto, de la siguiente manera:  - Requiere el pleno reconocimiento en los estados financieros del inversor de las ganancias y pérdidas que surjan de la venta o aportación de activos que constituyen un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente



## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

<p>- Requiere el pleno reconocimiento en los estados financieros del inversor de las ganancias y pérdidas que surjan de la venta o aportación de activos que constituyen un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios)</p> <p>- Requiere el reconocimiento parcial de las ganancias y pérdidas donde los activos no constituyen un negocio, es decir, una ganancia o pérdida es reconocida sólo en la medida de los intereses de los inversores no relacionados a dicha asociada o negocio conjunto.</p> <p>Estos requisitos se aplican independientemente de la forma legal de la transacción, por ej. Si la venta o aportación de activos ocurre por un inversionista que transfiere acciones de una subsidiaria que posee los activos (lo que da lugar a una pérdida de control de la filial) o por la venta directa de los propios activos.</p>	
Enmiendas a las referencias en el Marco Conceptual para la Información Financiera.	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020.
Enmiendas a la definición de Negocio (Modificaciones a la NIIF 3)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020.
Enmiendas a la definición de Material (Modificaciones a la NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020.

La administración de la Empresa estima que la futura adopción de las normas e interpretaciones antes descritas, no tendrá un impacto significativo en los estados financieros.

### d) Responsabilidad de la Información y Estimaciones Realizadas

El Directorio de Empresa de Correos de Chile ha tomado conocimiento de la información contenida en estos estados financieros y se declara responsable respecto de la veracidad de la información incorporada en los mismos y de la aplicación de los principios y normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero de Chile, según se describe en Nota 2 (a).

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

### e) Uso de Estimaciones y Juicios

En la preparación de los estados financieros, la Administración realiza juicios, estimaciones y supuestos que afecten la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de las estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Alta Administración de la Empresa a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos e incertidumbres. Los cambios en las estimaciones contables son registrados prospectivamente.

En particular, la información sobre áreas más significativas de estimación de incertidumbres y juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los montos reconocidos en los estados financieros, son los siguientes:

- Las pérdidas por deterioro de determinados activos.
- Valoración de instrumentos financieros.
- La vida útil de los activos tangibles e intangibles.
- La realización de impuestos diferidos.
- Compromisos y contingencias.
- Obligaciones por indemnizaciones por años de servicios.

### f) Compensación de Saldos y Transacciones

Como norma general, en los estados financieros no se compensan ni los activos y pasivos, ni los ingresos y gastos, salvo en aquellos casos en que la compensación sea requerida o esté permitida por alguna norma y esta presentación sea el reflejo del fondo de la transacción.

Los ingresos y gastos con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y que la empresa tiene la intención de liquidar por su importe neto o realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan netos en las cuentas de resultados integrales y estado de situación financiera.

## 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

### a) Moneda de Presentación y Funcional

Las partidas incluidas en los estados financieros de la Empresa se valorizan utilizando la moneda del entorno económico principal en que la entidad opera. La moneda funcional de la Empresa de Correos de Chile es el peso chileno, que constituye además la moneda de presentación de los estados financieros de la Empresa.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### b) Conversión de Saldos en Moneda Extranjera y Unidades de Reajuste

Las operaciones que realiza la Empresa en una moneda distinta de su moneda funcional, se registran a los tipos de cambios vigentes al momento de la transacción. Durante el período, las diferencias que se producen entre el tipo de cambio contabilizado y el que se encuentra vigente a la fecha de cobro, pago o cierre se registran como diferencias de cambio en los estados de resultados integrales.

La “Unidad de Fomento” (UF) y la “Unidad Tributaria Mensual” (UTM), son unidades de reajuste las cuales son convertidas a pesos chilenos. La variación del tipo de cambio se registra como resultado por unidades de reajuste en los estados de resultados integrales.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

	31.12.2019	31.12.2018
	\$	\$
<b>Monedas extranjeras:</b>		
Dólar Estadounidense (US\$)	748,74	694,77
Euro (€)	839,58	794,75
Derecho Especial de Giro (DEG)	1.035,32	966,30
<b>Unidades de reajuste:</b>		
Unidad de Fomento (U.F.)	28.309,94	27.565,79
Unidad Tributaria Mensual (U.T.M)	49.623,00	48.353,00

#### c) Criterios de Valorización de Activos y Pasivos Financieros

Inicialmente todos los activos y pasivos financieros deben ser valorizados según su valor razonable considerando además que, cuando se trata de activos o pasivos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción son directamente identificables a la adquisición o emisión del activo o pasivo financiero. Las valorizaciones posteriores de los activos y pasivos financieros dependerán de la categoría en la que se hayan clasificado, conforme a NIIF 9.

##### ▪ Activos y pasivos medidos a costo amortizado

Costo amortizado es el costo de adquisición de un activo financiero o el costo de la obligación obtenida menos los costos incrementales (en más o menos según sea el caso), calculado con el método de la tasa de interés efectiva que considera la imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período del instrumento.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

En el caso de los activos financieros, el costo amortizado incluye, además las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado, de acuerdo a la pérdida esperada para activos (NIIF 9) y para cuentas internacionales según normativa de la Unión Postal Universal.

En el caso de instrumentos financieros (cuentas y documentos por cobrar) y pasivos financieros, la parte imputada sistemáticamente a las cuentas de pérdidas y ganancias se registra por el método de tasa efectiva. El método de interés efectivo corresponde al tipo de actualización que iguala el valor presente de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente.

##### ▪ Activos y pasivos medidos a valor razonable

Valor razonable de un activo o pasivo en una fecha dada, es el monto por el cual dicho activo podría ser intercambiado y pasivo liquidado, en esa fecha entre dos partes independientes y con toda la información disponible, que actúen libre y prudentemente. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un activo o pasivo es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado y transparente (“Precio de cotización” o “Precio de mercado”).

Cuando no existe un precio de mercado para determinar el monto de valor razonable para un determinado activo o pasivo, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos.

##### ▪ Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Son aquellos activos financieros adquiridos para negociar, con el propósito principal de obtener un beneficio por las fluctuaciones de precios en el corto plazo o a través de márgenes en intermediación, o que están incluidos en un portafolio en el que existe un patrón de toma de utilidades de corto plazo.

Estos activos financieros, como su nombre lo indica, se encuentran valorados a su valor razonable de acuerdo con los precios de mercado a la fecha de cierre del balance. Las utilidades o pérdidas provenientes de los ajustes para su valorización a valor razonable, como asimismo los resultados por las actividades de negociación, se reconocen contra resultados del período. Se incluyen todos los instrumentos derivados.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### ▪ Cuentas comerciales por cobrar

Las cuentas comerciales a cobrar se reconocen inicialmente a su valor razonable (valor nominal que incluye un interés implícito) y, posteriormente, a su costo amortizado de acuerdo con el método de la tasa de interés efectiva, menos la provisión por pérdidas por deterioro del valor.

Se establece una provisión por deterioro de cuentas comerciales de acuerdo a modificaciones introducidas en NIIF 9 referente a las pérdidas esperadas.

#### ▪ Derivados

Al momento de suscripción de un contrato de derivado, éste debe ser designado por la Empresa como instrumento derivado para negociación o para fines de cobertura contable.

Los cambios en el valor razonable del compromiso con respecto al riesgo cubierto son registrados como activo o pasivo con efecto en los resultados del ejercicio. Las utilidades o pérdidas provenientes de la medición a valor razonable del derivado de cobertura, son reconocidas con efecto en los resultados del ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la empresa no tiene contratos de derivados.

#### d) Deterioro Activos Financieros

Un activo financiero es evaluado en cada fecha de presentación para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva que uno o más eventos han tenido un negativo efecto futuro del activo.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo estimados, descontados al tipo de interés efectivo, reflejándose en el estado de resultado en el rubro gastos de administración.

Una pérdida por deterioro en relación con un activo financiero al valor razonable con efecto en resultado, se calcula por referencia a su valor razonable y la pérdida se refleja directamente en el estado de resultado en el ítem de costos financieros.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### e) Deterioro Activos no Financieros

Durante el ejercicio, y fundamentalmente en la fecha de cierre del mismo, se evalúa si existe algún indicio de que algún activo pudiera haberse deteriorado. En caso de que exista algún indicio de deterioro, se realiza una estimación del monto recuperable de dicho activo para determinar, en su caso, el monto del deterioro. Si se trata de activos identificables que no generan flujos de caja de forma independiente, se estima la recuperabilidad de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo, entendiendo como tal el menor grupo identificable de activos que generan entradas de efectivo independientes.

El monto recuperable es el mayor entre el valor de mercado menos el costo necesario para su venta y el valor en uso, entendiendo por valor en uso el valor actual de los flujos de caja futuros estimados.

Para el cálculo del valor de recuperación de las propiedades, plantas y equipos y de los activos intangibles, el valor en uso es el criterio utilizado por la Empresa en prácticamente la totalidad de los casos.

Para estimar el valor en uso, la Empresa prepara las proyecciones de flujos de caja futuros a partir de los presupuestos más recientes disponibles. Estos presupuestos incorporan las mejores estimaciones de la Administración sobre los ingresos y costos de las unidades generadoras de efectivo utilizando las proyecciones sectoriales, la experiencia del pasado y las expectativas futuras. Estos flujos se descuentan para calcular su valor actual a una tasa que recoge el costo de capital del negocio.

Para su cálculo se tiene en cuenta el costo actual del dinero y las primas de riesgo utilizadas de forma general entre los analistas para el negocio.

En el caso de que el monto recuperable sea inferior al valor neto en libros del activo, se registra la correspondiente pérdida por deterioro por la diferencia.

Las pérdidas por deterioro de valor de un activo (distinto de la plusvalía) reconocidas en ejercicios anteriores, son revertidas sólo cuando se produce un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable del mismo, desde que se reconoció el último deterioro. En estos casos, se aumenta el valor del activo con abono a resultados hasta el valor en libros que el activo hubiera tenido de no haberse reconocido en su oportunidad una pérdida por deterioro.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### f) Activos Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas

Son clasificados como mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas los activos corrientes cuyo valor libros se recuperará a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual.

Estos activos son valorizados al menor valor entre su valor libro y el valor razonable de realización.

#### g) Inventarios

Las existencias corresponden a mercaderías destinadas para la venta y existencias de indumentarias para ser utilizadas por los operarios de la empresa. Los inventarios de la Empresa, se valorizan al menor valor entre su costo de adquisición y su valor neto realizable.

El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso normal de los negocios, menos los costos que serán incurridos en los procesos de comercialización y distribución necesarios para venderlos. Cuando las condiciones del mercado generan que el costo supere a su valor neto de realización, se registra una estimación de deterioro por el diferencial del valor. En dicha estimación de deterioro se consideran también montos relativos a obsolescencia derivados de baja rotación, obsolescencia técnica y productos retirados del mercado.

El costo de los inventarios y los productos vendidos se determina usando el método Precio Medio Ponderado (PMP).

#### h) Propiedades, Plantas y Equipos

La Empresa aplica el modelo de costo en la valorización de sus propiedades, plantas y equipos. Para ello, con posterioridad de su reconocimiento como activo, los activos de propiedad, plantas y equipos se contabilizan por su costo menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

A la fecha de transición a las NIIF, la Empresa valorizó ciertos bienes inmuebles del activo fijo a su valor razonable y ha utilizado este valor como costo atribuido. El efecto de la reevaluación se presenta acreditado en el patrimonio bajo el ítem ganancias acumuladas. La metodología general aplicada para determinar el valor razonable de los componentes de propiedad, planta y equipos, a diciembre de 2009, fue tasaciones, cuyo estudio y análisis fue realizado por asesores externos, efectuada solo para efectos de primera adopción a NIIF.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

Los costos posteriores se incluyen en el valor del activo inicial o se reconocen como un activo separado, sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros asociados con los elementos del activo fijo vayan a fluir a la Empresa y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. El valor del componente sustituido se da de baja contablemente. El gasto de reparaciones y mantenciones se cargan en el resultado del ejercicio en el que se incurre.

Cuando el valor de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable.

La depreciación de propiedades, planta y equipos, incluidos los bienes bajo arriendo financiero, es calculada linealmente basada en la vida útil estimada de los bienes del activo fijo, considerando el valor residual estimado de éstos. Cuando un bien está compuesto por componentes significativos, que tienen vidas útiles diferentes, cada parte se deprecia en forma separada. Las estimaciones de vidas útiles y valores residuales de los activos fijos son revisadas y ajustadas si es necesario, a cada fecha de cierre de los estados financieros.

Las vidas útiles estimadas de propiedades, plantas y equipos son las siguientes:

<u>Tipos de bienes</u>	<u>Número de meses</u>
Terrenos	Indefinida
Edificios y construcciones	240 a 720
Plantas y equipos	36 a 120
Equipamiento de tecnología de información	60
Instalaciones fijas y accesorios	36
Vehículos	60 a 120
Activo por derecho de uso	12 a 60
Otras propiedades, plantas y equipos	48 a 120

Las pérdidas y ganancias por la venta de activo fijo, se calculan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se incluyen en el estado de resultados.

#### i) Propiedades de Inversión

En las propiedades de inversión se incluyen fundamentalmente terrenos y edificios que se mantienen con el propósito de obtener ganancias en futuras ventas, o bien son explotados mediante un régimen de arrendamientos.

Las propiedades de inversión se valorizan según el modelo de costo. Para ello, con posterioridad de su reconocimiento como activo, las propiedades de inversión se contabilizan por su costo menos su depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro de valor que hayan experimentado.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

Las propiedades de inversión, excluidos los terrenos, se deprecian linealmente de acuerdo a los años de vida útil.

#### j) Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía

Corresponden fundamentalmente a programas informáticos. Sólo se reconocen contablemente aquellos activos intangibles cuyos costos se puedan estimar de manera razonablemente objetiva y de los que se estime probable obtener beneficios económicos en el futuro. Estos activos se valorizan según el modelo del costo. Para ello, con posterioridad a su reconocimiento como activo, los activos intangibles se contabilizan por su costo menos su amortización acumulada y las pérdidas por deterioro de valor que, en su caso, hayan experimentado, y su amortización se reconoce en forma lineal.

Los activos intangibles se deprecian linealmente de acuerdo a los años de vida útil, la que para los programas informáticos está definida en 4 años.

#### k) Clasificación de Activos y Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

Los activos financieros se clasifican dentro de las siguientes categorías de acuerdo con IFRS 9:

- a. Activos financieros a valor razonable a través de resultados: su característica es que se incurre en ellos principalmente con el objeto de venderlos en un futuro cercano, para fines de obtener rentabilidad y oportuna liquidez. Estos instrumentos son medidos a valor justo y las variaciones en su valor se registran en resultados en el momento que ocurren.
- b. Préstamos y cuentas por cobrar: se registran a su costo amortizado, que corresponde al valor de mercado inicial, menos las devoluciones de capital, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de tasa de interés efectiva, si aplicase, con efecto en resultados del ejercicio.
- c. Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento: son aquellas que la compañía tiene intención y capacidad de conservar hasta su vencimiento, se valorizan a costo amortizado utilizando el método de tasa interés efectiva, si aplicase, con efecto en resultados del ejercicio.

Los pasivos financieros se clasifican dentro de las siguientes categorías de acuerdo con IFRS 9:

- a. Clasificación como deuda o patrimonio: son aquellos que se clasifican ya sea como pasivos financieros o como patrimonio, de acuerdo con la sustancia del acuerdo contractual.
- b. Instrumentos de patrimonio: es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de la entidad una vez deducidos todos sus pasivos.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

- c. Pasivos financieros: se clasifican ya sea como “pasivo financiero a valor razonable a través de resultados” o como “otros pasivos financieros”.

- i. *Pasivos financieros a valor razonable a través de resultados* - Los pasivos financieros son registrados a valor razonable a través de resultados cuando éstos, sean mantenidos para negociación o sean designados a valor razonable a través de resultados.
- ii. *Otros pasivos financieros* - Otros pasivos financieros, incluyendo los préstamos, se valorizan inicialmente por el monto de efectivo recibido, netos de los costos de transacción. Los otros pasivos financieros son posteriormente valorizados al costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, reconociendo los gastos por intereses sobre la base de la rentabilidad efectiva.

#### l) Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar se reconocen, inicialmente, por su valor nominal. Se incluyen en este ítem facturas por pagar, provisiones de facturas por recibir y anticipo a proveedores, principalmente. La empresa está exenta de Impuestos al valor agregado por el negocio de distribución, con lo cual no existen saldos a enterar la fisco ni contingencias por este tema. Dichas partidas no se encuentran afectas a intereses.

#### m) Arrendamientos

Los arrendamientos se clasifican de acuerdo a NIIF 16. Se reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento que representa su obligación de hacer pagos por arrendamiento. Existen exenciones de reconocimiento para los arrendamientos de corto plazo, los arrendamientos de partidas de bajo valor y para los arrendamientos que no se tenga derecho a controlar el uso del bien. Los requisitos mínimos para activar un arrendamiento bajo NIIF 16 son: (a) Que haya un contrato de arrendamiento; (b) Que sea por una duración superior a 1 año; (c) Que se tenga derecho a controlar el uso del bien. El activo por derecho de uso se mide inicialmente por el monto del pasivo de arrendamiento más cualquier costo directo inicial en el que incurra el arrendatario. Después del inicio del arrendamiento, el arrendatario medirá el activo por derecho de uso utilizando un modelo de costo. Bajo el modelo de costo, un activo por derecho de uso se mide al costo menos la depreciación acumulada y el deterioro acumulado.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos del arrendamiento pagaderos durante el plazo del arrendamiento, descontados a la tasa implícita en el arrendamiento.

La administración de la empresa revisó y evaluó los contratos de arrendamiento en que la empresa es arrendataria, y concluyó que el impacto más significativo identificado es que la compañía reconocerá nuevos activos y pasivos por sus arrendamientos operativos principalmente de arriendos de inmuebles, los que al 31 de diciembre de 2018 se reconocían como arriendo operativo bajo NIC 17.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### n) Provisiones

Las obligaciones existentes a la fecha de los estados financieros, surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales de probable materialización para la Empresa, cuyo monto y momento de pago son inciertos, se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima que la Empresa tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

Las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible en la fecha de la emisión de los estados financieros, sobre las consecuencias del suceso y son reestimadas en cada cierre contable posterior.

#### o) Beneficios a los Empleados

La Empresa reconoce el gasto por vacaciones del personal mediante el método del devengo. El beneficio de las vacaciones, incluye a todo el personal y equivale a la remuneración pactada en los contratos particulares de cada trabajador. Adicionalmente la Empresa contempla para sus empleados un plan de bonos de incentivo anuales por cumplimiento de plan de gestión anual. Estos incentivos, consistentes en una determinada porción de la remuneración mensual se provisionan sobre la base del monto estimado a pagar.

La provisión de gratificación se constituye en consideración a la legislación laboral vigente.

La provisión de indemnización por año de servicio, es calculada de acuerdo a valoraciones realizadas por un sistema que implementó un actuario independiente, utilizando el método de unidad de crédito proyectada, las cuales se actualizan en forma periódica. La obligación reconocida en el estado de situación financiera representa el valor actuarial de la obligación de indemnización por años de servicio. Las utilidades y pérdidas de los cambios actuariales se reconocen inmediatamente en otros resultados integrales y reservas, según corresponda.

Los costos asociados a los beneficios del personal, relacionados con los servicios prestados por los trabajadores durante el año, son cargados a resultados integrales en el período que corresponde. Los efectos generados por los cambios en las variables actuariales se reconocen en otros resultados integrales.

La Empresa pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2019, un anticipo de colación y movilización, el cual se liquidará, con cargo a los servicios prestados por los empleados, en el plazo de duración del contrato colectivo. La parte no liquidada, con cargo a los servicios por prestar por parte de los empleados, a la fecha de estos estados financieros es registrada en el rubro "Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes y no corrientes" el cual está sujeto a evaluación mensual de deterioro para reconocer el riesgo de no liquidar dicho anticipo con cargo a los servicios prestados. Con el objeto de tener indicadores financieros de eficiencia estable en el tiempo y por la generación de beneficios futuros inherentes a dicha negociación.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### p) Impuesto a las Ganancias

La Empresa determina la base imponible y calcula su impuesto a la renta de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. El resultado por impuesto a las ganancias del ejercicio resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, una vez aplicadas las deducciones que tributariamente son admisibles, más la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos y créditos tributarios, tanto por pérdidas tributarias como por deducciones.

Los impuestos diferidos originados por diferencias temporarias y otros eventos que crean diferencias entre la base contable y tributaria de activos y pasivos se registran de acuerdo con las normas establecidas en NIC 12 "Impuesto a las ganancias".

Los impuestos diferidos se determinan usando tasas impositivas (y leyes) aprobadas o a punto de aprobarse en la fecha del balance, y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide. La tasa utilizada para el cálculo de los impuestos diferidos, corresponden a las tasas legales vigentes, incrementadas con el impuesto adicional del 40%, por tratarse de una empresa propiedad del estado chileno.

Las diferencias entre el valor contable de los activos y pasivos y su base tributaria generan los saldos de impuestos diferidos de activo o de pasivo, que se calculan utilizando las tasas impositivas que espera estén en vigor cuando los activos y pasivos se realicen. El impuesto a las ganancias se determina sobre base devengada, de conformidad a las disposiciones tributarias vigentes.

Cuando la Administración evalúa que es probable que no se obtenga en el futuro utilidades tributarias imponibles, que permitan la realización de las diferencias temporarias activas, no se reconocerán activos por impuestos diferidos. Actualmente existe una Pérdida tributaria, la cual se espera recuperar considerando al aumento de ingresos establecido en el plan estratégico.

El impuesto corriente y las variaciones en los impuestos diferidos se imputan en resultados o en el patrimonio neto en el estado de situación financiera, en función de donde se haya registrado las ganancias o pérdidas que lo hayan originado.

#### q) Reconocimiento de Ingresos, Gastos Operacionales y Financieros

La Empresa reconoce los ingresos por servicio postal y paquetería principalmente, cuando el importe de los mismos se puede valorizar con fiabilidad y es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la entidad. Los ingresos por contratos especiales, en función de sus condiciones particulares, se reconocen según lo establece NIIF 15 de acuerdo al siguiente análisis:

- Identificar el contrato con el cliente.
- Identificar las obligaciones separadas del contrato.
- Determinar el precio de la transacción.
- Distribuir el precio de la transacción entre las obligaciones del contrato.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

- Contabilizar los ingresos cuando se satisfacen las obligaciones del contrato.

Los ingresos ordinarios incluyen el valor razonable de las contraprestaciones recibidas o a recibir por los servicios en el curso ordinario de las actividades de la Empresa. Los ingresos ordinarios se presentan netos del impuesto sobre el valor agregado, devoluciones, rebajas y descuentos.

Los gastos se reconocen cuando se produce la disminución de un activo o el incremento de un pasivo que se pueda medir en forma fiable y utilizados en la operación.

Los ingresos (gastos) por intereses se contabilizan considerando la tasa de interés efectiva aplicable al principal pendiente de amortizar, durante el período de devengo correspondiente.

#### r) Costos de Financiamiento

Los costos de financiamiento directamente asociados a la adquisición, construcción o producción de activos calificados, que son aquellos activos que requieren, necesariamente, de un período de tiempo significativo antes de estar preparados para su uso o venta, se agregan al costo de dichos activos, hasta el momento en que dichos activos se encuentren sustancialmente preparados para su uso o venta.

#### s) Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Bajo este rubro del estado de situación financiera se registra el efectivo en caja, saldos en banco, depósitos a corto plazo y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez, con vencimiento original inferior a tres meses, valorizados por su valor razonable que son rápidamente realizables en caja y que no tienen riesgo de cambios de su valor.

#### t) Estado de Flujo de Efectivo Directo

Para la elaboración del estado de flujos de efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

**Actividades operacionales** - corresponden a las actividades normales realizadas por la Empresa, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.

**Actividades de inversión** - corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos no corrientes y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.

**Actividades de financiamiento** - Las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no formen parte de las actividades operacionales ni de inversión.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

De acuerdo a lo instruido por la Comisión para el Mercado Financiero en circular N°2058 de día 3 de febrero de 2012, la Empresa presenta el estado de flujos de efectivo usando el método directo.

#### u) Clasificación de Saldos en Corrientes y no Corrientes

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes, aquellos con vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiesen obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de la Empresa, mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, estos se clasifican como pasivos no corrientes.

#### v) Medio Ambiente

La Empresa, en su negocio de envío de correspondencia y paquetería es un prestador de servicios, cuya actividad tiene un mínimo impacto en el medio ambiente por lo que no se incurren en gastos para descontaminar o restaurar.

#### w) Distribución de utilidades

La distribución de utilidades se regirá por la indicaciones emitidas por el Art. 29° del DL 1263 de 1975, donde estipula que el Ministro de Hacienda, por decreto supremo, podrá ordenar el traspaso a rentas generales de la Nación de las utilidades netas que arrojen los balances patrimoniales anuales de las instituciones o empresas del Estado, determinadas según las normas establecidas por el Servicio de Impuestos Internos para el pago de los tributos correspondientes y aquellas instrucciones que tiene vigente la Superintendencia de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio en la presentación de balances de dichas Sociedades. Los balances deberán presentarse dentro del plazo de 3 meses, contados desde la fecha de cierre del ejercicio.

No obstante, lo dispuesto en el inciso anterior, por decreto supremo del Ministerio de Hacienda, podrá ordenarse, durante el ejercicio correspondiente, el traspaso de anticipos de dichas utilidades a rentas generales de la Nación. Si los anticipos efectuados resultaren superiores al monto de las utilidades que corresponda traspasar de acuerdo al Balance General respectivo, el exceso constituirá un crédito contra el Fisco, que podrá destinarse al pago de futuros impuestos a la Renta de la Empresa, previa aprobación conjunta del Ministro del Ramo y del de Hacienda.

A la fecha no existen requerimientos del respectivo ministerio sobre entrega de anticipos ni distribución de utilidades para traspasar a las rentas generales de la Nación.



### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### x) Segmentos

La Empresa, no reporta información por segmentos, ya que ha definido todo su negocio como un único segmento.

#### y) Nuevas normas

##### NIIF 16 Arrendamientos

A contar del año 2019 se ha adoptado NIIF 16 en aplicación retrospectiva, reconociendo el efecto acumulado de la aplicación inicial de esta norma como un ajuste al saldo de apertura al 1 de enero de 2019. Por consiguiente, la información comparativa presentada no ha sido re-expresada.

A continuación, presentamos un cuadro explicativo del ajuste al saldo de apertura.

<b>Impacto al 01.01.2019</b>	<b>Saldo al 31.12.2018 M\$</b>	<b>Ajuste NIIF 16 M\$</b>	<b>Saldo al 01.01.2019 M\$</b>
<b>ACTIVOS:</b>			
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPOS	30.941.931	8.056.389	38.998.320
<b>Totales</b>	<u>30.941.931</u>	<u>8.056.389</u>	<u>38.998.320</u>
<b>PASIVOS:</b>			
OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES	1.477.350	1.910.639	3.387.989
OTROS PASIVOS FINANCIEROS, NO CORRIENTES	35.531.838	6.145.750	41.677.588
<b>Totales</b>	<u>37.009.188</u>	<u>8.056.389</u>	<u>45.065.577</u>

##### CINIIF 23 Incertidumbre sobre tratamientos fiscales.

En junio de 2017, el IASB emitió esta interpretación para aclarar la aplicación de los criterios de reconocimiento y medición de la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias" cuando existe incertidumbre sobre los tratamientos a aplicar. Esta interpretación comenzó su aplicación efectiva a partir del 1 de enero de 2019. La aplicación de CINIIF 23, no generó impactos en los estados financieros de la Empresa.

### 4. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

La composición del efectivo y equivalentes de efectivo se describe a continuación:

<b>Clases de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>31.12.2019 M\$</b>	<b>31.12.2018 M\$</b>
Efectivo en cajas (a)	1.027.183	1.230.590
Saldos en bancos (b)	1.518.520	2.102.370
Colocación en instrumentos financieros (c)	16.436.560	25.673.239
<b>Totales</b>	<u>18.982.263</u>	<u>29.006.199</u>

- (a) Efectivo en cajas: Este saldo comprende la recaudación en dinero efectivo por los servicios prestados en sucursales y no depositados en cuentas corrientes bancarias al 31 de diciembre de 2019 y 2018.
- (b) Saldos en banco: Comprende los valores recibidos por depósitos provenientes de la recaudación de sucursales y el proceso de cobranza de los clientes modalidad crédito.
- (c) Colocación en instrumentos financieros: Al 31 de diciembre de 2019 corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos Scotia AGF Chile S.A., en pesos chilenos, invertidos el 30 de diciembre de 2019, a una tasa de 0,168% con vencimiento al 02 de enero de 2020, con un valor de cuota \$1.928,7522 por un total de M\$4.149.000 y depósitos a plazo en pesos tomados en Banco ITAU por M\$5.500.000 a 42 días a una tasa de 0,19% en base mensual, otro tomado en mismo banco por M\$5.000.000 a 42 días a una tasa de 0,175% en base mensual y otro en pesos tomado en Banco Scotiabank por M\$1.772.000 a 7 días a una tasa de 0,18% en base mensual. El desempeño de los intereses financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascienden a la suma de M\$ 655.753 y M\$ 724.731, respectivamente.

No existen restricciones sobre el efectivo y equivalentes al efectivo.

La composición del efectivo y equivalentes de efectivo clasificado por moneda de origen es la siguiente:

<b>Clases de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>31.12.2019 M\$</b>	<b>31.12.2018 M\$</b>
<b>Por moneda de origen:</b>		
Pesos chilenos (CLP)	18.894.770	28.926.838
Dólar (US\$)	87.493	79.361
<b>Totales</b>	<u>18.982.263</u>	<u>29.006.199</u>



## 4. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO (Continuación)

## Colocación en instrumentos financieros al 31.12.19

## Fondo Mutuo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.19 M\$
30.12.19	02.01.20	4.149.000	SCOTIABANK	0,20%	4.149.697	4.149.232
					<b>Total</b>	<b>4.149.232</b>

## Depósito a plazo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.19 M\$
02.12.19	13.01.20	5.500.000	ITAU	0,19%	5.514.630	5.510.103
16.12.19	27.01.20	5.000.000	ITAU	0,18%	5.012.250	5.004.375
23.12.19	01.01.20	1.772.000	SCOTIABANK	0,18%	1.773.488	1.772.850
					<b>Total</b>	<b>12.287.328</b>

**Total Inversión al 31.12.19 16.436.560**

## Colocación en instrumentos financieros al 31.12.18

## Fondo Mutuo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.18 M\$
26.12.18	02.01.19	2.747.000	BBVA	0,24%	2.748.506	2.748.076
28.12.18	02.01.19	10.003.000	BBVA	0,24%	10.006.918	10.005.351
					<b>Total</b>	<b>12.753.427</b>

## Depósito a plazo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.18 M\$
10.12.18	14.01.19	6.300.000	BANCO ITAU	0,26%	6.319.110	6.311.465
17.12.18	28.01.19	6.600.000	BANCO ITAU	0,27%	6.625.040	6.608.347
					<b>Total</b>	<b>12.919.812</b>

**Total Inversión al 31.12.18 25.673.239**

## 5. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

A continuación, se presentan los valores libros de cada categoría de activos y pasivos financieros:

	31.12.2019			
	Corriente M\$	No corriente M\$	Valor razonable M\$	Costo amortizado M\$
<b>Activos:</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	18.982.263	-	18.982.263	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	25.718.340	-	-	25.718.340
<b>Totales</b>	<b>44.700.603</b>	<b>-</b>	<b>18.982.263</b>	<b>25.718.340</b>
<b>Pasivos:</b>				
Otros pasivos financieros	3.086.843	40.780.216	-	43.867.059
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	14.424.866	-	-	14.424.866
<b>Totales</b>	<b>17.511.709</b>	<b>40.780.216</b>	<b>-</b>	<b>58.291.925</b>
	31.12.2018			
	Corriente M\$	No corriente M\$	Valor razonable M\$	Costo amortizado M\$
<b>Activos:</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	29.006.199	-	29.006.199	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	19.309.755	-	-	19.309.755
<b>Totales</b>	<b>48.315.954</b>	<b>-</b>	<b>29.006.199</b>	<b>19.309.755</b>
<b>Pasivos:</b>				
Otros pasivos financieros	1.477.350	35.531.838	-	37.009.188
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12.047.095	-	-	12.047.095
<b>Totales</b>	<b>13.524.445</b>	<b>35.531.838</b>	<b>-</b>	<b>49.056.283</b>



## 6. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

La composición de los otros activos no financieros se describe a continuación:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Boletas de garantía	356.424	320.342
Arriendos anticipados	171.882	168.510
Gastos anticipados	477.252	168.299
Fondos a rendir	30.049	28.652
Anticipos por negociación colectiva	-	320.372
Otras cuentas por cobrar del personal	57.584	28.088
Cuentas por cobrar Unión Postal Universal (UPU)	40.940	23.615
Cuentas por cobrar instituciones previsionales	187.408	468.051
Otros activos no financieros	7.823	47.159
<b>Totales</b>	<b>1.329.362</b>	<b>1.573.088</b>

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

a) La composición de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto de la evaluación de deterioro al cierre de cada período es la siguiente:

	31.12.2019		31.12.2018	
	M\$ Corriente	M\$ No corriente	M\$ Corriente	M\$ No corriente
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto				
Deudores comerciales nacionales	14.088.178	-	12.414.457	-
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	9.890.767	-	6.190.035	-
Otras cuentas por cobrar	1.739.395	3.133.606	705.263	-
<b>Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto</b>	<b>25.718.340</b>	<b>3.133.606</b>	<b>19.309.755</b>	<b>-</b>

b) La composición de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, bruto al cierre de cada período es la siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto		
Deudores comerciales nacionales	14.959.422	13.256.244
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	10.569.003	6.918.464
Otras cuentas por cobrar	1.739.395	705.263
<b>Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto</b>	<b>27.267.820</b>	<b>20.879.971</b>

(\*) Corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa de la Unión Postal Universal y devengados para propósitos de NIIF.

c) El movimiento de las cuentas constituidas para controlar el deterioro existente en las distintas clases de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Movimiento por deterioro de deudores nacionales:		
Provisiones y castigos		
Saldo inicial	841.787	772.456
Deterioro del período	124.508	132.096
Recupero del período	(95.051)	(62.765)
<b>Subtotales</b>	<b>871.244</b>	<b>841.787</b>
Movimiento por deterioro de deudores internacionales:		
Saldo inicial	728.429	579.684
Deterioro del período	252.466	165.993
Fluctuación de cambio	(14.429)	(2.371)
Recupero del período	(288.230)	(14.877)
<b>Subtotales</b>	<b>678.236</b>	<b>728.429</b>
<b>Saldo final Nacional e Internacional</b>	<b>1.549.480</b>	<b>1.570.216</b>



## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

**Crterios de incobrabilidad deudores nacionales e internacionales**

Los clientes nacionales se componen en clientes estatales, grandes clientes holding, otros clientes privados y clientes en cobranza externa. Al 31 de diciembre de 2018, se realizó una actualización de los datos históricos que permiten determinar los porcentajes de incobrabilidad nacional a nivel de segmento.

Al 31 de diciembre de 2019, el deterioro por incobrabilidad se determina en función del riesgo crediticio de cada segmento de cliente, el que es aplicado en el origen de la cuenta por cobrar, de acuerdo al siguiente detalle:

**a).- Clientes sin riesgo crediticio.**

TIPO	PERÍODOS	PORCENTAJES DE PROVISIÓN %
Clientes Estatales	0 - 180 días	0,00
	181 - 365 días	0,00
	1 - 5 años	0,00
	Prescrito	100,00
Clientes Internacionales	0 - 180 días	0,00
	181 - 365 días	0,00
	1 - 2 años	0,00
	2 y más	100,00

Los clientes internacionales se provisionan al 100% cuando superan los dos años desde el nacimiento de la obligación. Este criterio está basado en la experiencia considerando revisiones de evoluciones en recuperaciones históricas y recomendaciones emanadas desde la Unión Postal Universal (UPU).

**b).- Clientes con riesgo crediticio.**

TIPO	PERÍODOS	PORCENTAJES DE PROVISIÓN %
Grandes Clientes Holding	0 - 180 días	1,36
	181- 365 días	9,31
	1 -5 años	30,50
	Prescrito	100,00
Otros Clientes Privados	0 - 180 días	1,65
	181 - 365 días	0,75
	1 -5 años	0,00
	Prescrito	100,00
Clientes en Cobranza Externa	Cobranza Externa	28,55
	Prescrito	100,00

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

**c).- Otros asuntos.**

a) Importe en libros de deudas comerciales obtenidas por garantía y otras mejoras crediticias.

La Empresa no tiene activos obtenidos tomando el control de garantías y otras mejoras crediticias al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

b) Detalle de garantía y otras mejoras crediticias pignoradas como garantía relacionadas con activos financieros vencidos y no pagados, pero no deteriorados.

La Empresa no tiene garantías y mejoras crediticias pignoradas como garantía relacionadas con activos financieros vencidos y no pagados, pero no deteriorados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Estratificación de la cartera nacional:

• Por antigüedad de los deudores comerciales nacional y otras cuentas por cobrar:

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	Cartera no repactada al 31.12.2019										
	Al día	1-30 días	31-50 días	51-90 días	91-120 días	121-150 días	151-180 días	181-210 días	211-250 días	>250 días	Total
	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Deudores comerciales bruto	9.447.921	2.075.554	689.069	336.328	166.328	150.111	85.772	146.793	136.377	941.433	14.175.686
Provisión de deterioro	(137.776)	(26.326)	(5.285)	(3.438)	(1.709)	(1.303)	(810)	(2.471)	(4.884)	(71.846)	(255.848)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	783.736	783.736
Provisión de deterioro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(615.396)	(615.396)
Totales	9.310.145	2.049.228	683.784	332.890	164.619	148.808	84.962	144.322	131.493	1.037.927	14.088.178

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	Cartera no repactada al 31.12.2018										
	Al día	1-30 días	31-50 días	51-90 días	91-120 días	121-150 días	151-180 días	181-210 días	211-250 días	>250 días	Total
	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Deudores comerciales bruto	10.083.121	941.028	473.505	269.292	123.268	9.184	27.278	8.395	24.194	496.255	12.455.520
Provisión de deterioro	(131.617)	(6.924)	(7.338)	(2.961)	(1.305)	(320)	(348)	(299)	(1.271)	(101.937)	(254.320)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	800.724	800.724
Provisión de deterioro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(587.467)	(587.467)
Totales	9.951.504	934.104	466.167	266.331	121.963	8.864	26.930	8.096	22.923	607.575	12.414.457



## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019

Tramos de morosidad	CARTERA NO SECURITIZADA (M\$)				CARTERA SECURITIZADA (M\$)				Monto total Cartera bruta
	Nº Clientes Cartera no repactada	Monto Cartera no repactada bruta	Nº Clientes Cartera repactada	Monto Cartera repactada bruta	Nº Clientes Cartera no repactada	Monto Cartera no repactada bruta	Nº Clientes Cartera repactada	Monto Cartera repactada bruta	
Al día	3.721	9.447.921	-	-	-	-	-	-	9.447.921
1-30 días	264	2.075.554	-	-	-	-	-	-	2.075.554
31-50 días	184	689.069	-	-	-	-	-	-	689.069
51-90 días	215	336.328	-	-	-	-	-	-	336.328
91-120 días	267	166.328	-	-	-	-	-	-	166.328
121-150 días	325	150.111	-	-	-	-	-	-	150.111
151-180 días	457	85.772	-	-	-	-	-	-	85.772
181-210 días	662	146.793	-	-	-	-	-	-	146.793
211-250 días	1.464	136.377	-	-	-	-	-	-	136.377
>250 días	2.860	1.725.169	-	-	-	-	-	-	1.725.169
Total	10.419	14.959.422	-	-	-	-	-	-	14.959.422

Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2019

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA	
	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)
Documentos por cobrar protestados	32	74.590		

Provisión (M\$)		Castigo del Periodo	Recuperos de periodo
Cartera no repactada	Cartera repactada		
871.244		124.508	(95.051)

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2018

Tramos de morosidad	CARTERA NO SECURITIZADA (M\$)				CARTERA SECURITIZADA (M\$)				Monto total Cartera bruta
	Nº Clientes Cartera no repactada	Monto Cartera no repactada bruta	Nº Clientes Cartera repactada	Monto Cartera repactada bruta	Nº Clientes Cartera no repactada	Monto Cartera no repactada bruta	Nº Clientes Cartera repactada	Monto Cartera repactada bruta	
Al día	3.297	10.083.121	-	-	-	-	-	-	10.083.121
1-30 días	1.856	941.028	-	-	-	-	-	-	941.028
31-50 días	654	473.505	-	-	-	-	-	-	473.505
51-90 días	392	269.292	-	-	-	-	-	-	269.292
91-120 días	304	123.268	-	-	-	-	-	-	123.268
121-150 días	232	9.184	-	-	-	-	-	-	9.184
151-180 días	215	27.278	-	-	-	-	-	-	27.278
181-210 días	164	8.395	-	-	-	-	-	-	8.395
211-250 días	235	24.194	-	-	-	-	-	-	24.194
>250 días	3.251	1.296.979	-	-	-	-	-	-	1.296.979
Total	10.600	13.256.244	-	-	-	-	-	-	13.256.244

Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA	
	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)
Documentos por cobrar protestados	35	78.322		

Provisión (M\$)		Castigo del Periodo	Recuperos de periodo
Cartera no repactada	Cartera repactada		
841.787		132.096	(62.765)

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

Estratificación de la cartera internacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales por negocio internacional, neto:

Deudores comerciales por negocio internacional	Cartera no repactada al 31.12.2019			
	Hasta 1 año	1 hasta 2 años	2 años y más	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	7.592.763	2.298.004	678.236	10.569.003
Provisión de deterioro	-	-	(678.236)	(678.236)
Totales	<u>7.592.763</u>	<u>2.298.004</u>	<u>-</u>	<u>9.890.767</u>

Deudores comerciales por negocio internacional	Cartera no repactada al 31.12.2018			
	Hasta 1 año	1 hasta 2 años	2 años y más	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	5.658.229	531.806	728.429	6.918.464
Provisión de deterioro	-	-	(728.429)	(728.429)
Totales	<u>5.658.229</u>	<u>531.806</u>	<u>-</u>	<u>6.190.035</u>

- Por tipo de cartera, brutos:

	Cartera no repactada al 31.12.2019		Cartera no repactada al 31.12.2018	
	Nro. Clientes	Monto Bruto M\$	Nro. Clientes	Monto Bruto M\$
Hasta 1 año	166	7.592.763	160	5.658.229
1 hasta 2 años	163	2.298.004	159	531.806
2 años y más	130	678.236	128	728.429
Totales	<u>459</u>	<u>10.569.003</u>	<u>447</u>	<u>6.918.464</u>



## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

La composición de otras cuentas por cobrar, es la siguiente:

<b>Otras cuentas por cobrar, corriente</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Saldo inicial	705.263	1.232.730
Liquidaciones del período	(1.420.740)	(934.357)
Deterioro del período	(1.787)	(27.022)
Reclasificación porción corriente	2.456.659	433.912
<b>Total otras cuentas por cobrar, corriente</b>	<b>1.739.395</b>	<b>705.263</b>
<b>Otras cuentas por cobrar, no corriente</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Saldo inicial	-	433.912
Adición del período	5.590.265	-
Reclasificación al período corriente	(2.456.659)	(433.912)
<b>Total otras cuentas por cobrar, no corriente</b>	<b>3.133.606</b>	<b>-</b>

Con fecha 13 de agosto de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Carteros, Sindicato Nacional de Trabajadores, Sindicato Número Uno y Sindicato de Operadores Postales, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 4.993.672, y serán liquidados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Con fecha 8 de octubre de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Trabajadores SINDAJEP, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 190.993, y serán liquidados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Con fecha 10 de diciembre de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Técnicos, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 405.600, y serán liquidados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Producto de lo anterior, se ha entregado un anticipo de sueldo (colación y movilización) ascendente a M\$5.590.265, los que serán descontados a lo largo de la duración de los convenios respectivos.

Adicionalmente a lo mencionado en la Nota 3.o, se realiza un test de deterioro cuatrimestralmente evaluando si existen trabajadores que no hayan prestado servicios y/o hayan cesado su relación laboral con la compañía y/o por el índice de rotación de ésta.

## 8. INVENTARIOS, CORRIENTES

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Material de explotación	779.896	726.943

Los inventarios que se detallan corresponden a mercaderías destinados para la venta e indumentaria para ser utilizadas por los operarios.

El valor de inventarios imputados como costo de bienes vendidos en el estado de resultado, es el siguiente:

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Valor de inventarios reconocidos como costo	803.198	1.065.844

Dada nuestra evaluación no se observa deterioro en los inventarios al 31 de diciembre de 2019.



## 9. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

Rubro	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Anticipos por negociación colectiva	-	13.015
Totales	-	13.015

## 10. ACTIVOS NO CORRIENTES O GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2018 y 2019, el activo disponible para la venta corresponde a las propiedades que se detallan:

Comuna	Tipo	Dirección	Rol	Descripción	M2	31.12.2019 M\$ Costo	31.12.2018 M\$ Costo
Puerto Montt	Terreno	Sector Chin Chin, lote 3	2121-91	Terreno urbano	48.800	725.022	725.022
Chillán	Terreno	Brasil N° 965	181-3	Terreno urbano	3.150	31.336	31.336
Tirúa *	Inmueble	Julio Montt N° 1, sitio 7	121-5	Inmueble comercial	960	-	3.777
Total						756.358	760.135

\* El activo situado en Tirúa, fue reclasificado a propiedad de inversión.

Los inmuebles no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el segundo semestre de 2020. Según se indica en la nota 12, no se observaron indicadores de deterioro de dichos activos.

## 11. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

a) Los saldos de los activos intangibles son los siguientes:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
<b>Clases de activos intangibles neto de amortización:</b>		
Programas informáticos	6.091.304	3.815.996
<b>Clases de activos intangibles, bruto:</b>		
Programas informáticos	15.450.365	12.774.487
<b>Amortización acumulada:</b>		
Programas informáticos	9.359.061	8.958.491



## 11. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA (Continuación)

### b) Cambios en activos intangibles

El movimiento de activos intangibles durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018,

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019	Programas
	informáticos
	M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2019	3.815.996
Adiciones (*)	2.675.878
Amortización del ejercicio	(400.570)
Saldo final al 31.12.2019	<u>6.091.304</u>

(\*) El incremento originado en los activos intangibles de M\$2.675.878, corresponde a adiciones de Proyectos Frente de caja por M\$1.909.174, Sitio Web Público M\$202.194, E-commerce M\$202.656, Actualización SAP M\$159.990, Licencias SQL Server M\$157.361 y otros M\$44.503.

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2018	Programas
	informáticos
	M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2018	2.253.262
Adiciones (*)	2.070.707
Amortización del ejercicio	(507.973)
Saldo final al 31.12.2018	<u>3.815.996</u>

(\*) El incremento originado en los activos intangibles de M\$2.070.707, corresponde a adiciones de Proyectos Frente de Caja M\$1.454.898, E-commerce M\$287.157, Actualización SAP M\$77.012, Gestión de Indicadores M\$165.561, Licencias Base Datos M\$57.746 y otros M\$28.333.

### c) Cargo a resultados por amortización de intangibles

El cargo a resultados por amortización que se presentan formando parte de los gastos de administración del estado de resultados al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

Concepto	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Gasto por amortización	<u>400.570</u>	<u>507.973</u>

## 12. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

Propiedades, plantas y equipos por clases	Valor bruto		Depreciación acumulada		Deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	6.647.260	6.647.260	-	-	-	-	6.647.260	6.647.260
Edificios	21.958.695	20.157.040	7.676.206	6.745.297	-	-	14.282.489	13.411.743
Activo por Derecho de Uso (*)	9.275.968	-	2.537.930	-	-	-	6.738.038	-
Máquinas y equipos	8.648.508	6.718.240	5.033.287	4.396.763	-	-	3.615.221	2.321.477
Vehículos de motor	1.353.555	1.114.819	911.729	762.005	-	-	441.826	352.814
Equipamiento de tecnologías de la información	5.055.039	4.694.524	4.091.644	3.412.849	-	-	963.395	1.281.675
Activo Leasing (**)	9.232.556	9.232.557	3.454.608	3.117.025	-	-	5.777.948	6.115.532
Otros (***)	819.993	811.430	-	-	-	-	819.993	811.430
Totales	<u>62.991.574</u>	<u>49.375.870</u>	<u>23.705.404</u>	<u>18.433.939</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>39.286.170</u>	<u>30.941.931</u>

Respecto de restricciones y garantías de activos, la única propiedad que tiene algún tipo de restricción es el edificio del Correo Central, ubicado en Catedral N° 989, Plaza de Armas, comuna de Santiago, por su condición de Monumento Histórico. Adicionalmente no hay propiedades, plantas y equipos entregados como garantía para el cumplimiento de obligaciones financieras de la Empresa.

(\*) La cuenta Activo por Derecho de Uso contiene adiciones por efecto de las activaciones de arriendo de inmuebles de acuerdo a instrucciones impartidas por NIIF 16.

(\*\*) Los activos en leasing corresponden a la Planta CEP, ubicada en Av. Eduardo Frei Montalva N° 3996, Renca. El proveedor de leasing es Banco Santander, el contrato comenzó en febrero 2010 y concluye en enero 2020. La tasa es fija y en UF (5,36%).

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Terreno en Leasing	1.884.320	1.884.320
Edificaciones en Leasing	3.873.549	3.970.188
Maquinarias en Leasing	20.079	261.024
Total	<u>5.777.948</u>	<u>6.115.532</u>

Saldo Contrato Leasing	31.12.2019	31.12.2018
	UF	M\$
	2.988,53	37.974,49
	M\$	84.605
		1.046.799

(\*\*\*) corresponde principalmente a valores en especie de museos.



## 12. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS (Continuación)

### Movimientos en Propiedades, planta y equipo

Movimiento al 31.12.2019	Activo por Derecho		Máquinas y equipos	Vehículos de motor	Equipamiento o tecnologías	Activos en leasing	Otros	Totales	
	Terrenos	Edificios							
Conceptos	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Saldo Inicial	6.647.260	13.411.743	-	2.321.477	352.814	1.281.675	6.115.532	811.430	30.941.931
Adiciones (*)	-	1.840.670	9.275.968	1.932.395	239.614	360.515	-	8.563	13.657.725
Retiros (**)	-	(9.591)	-	(31)	-	-	-	-	(9.622)
Gasto por depreciación	-	(960.333)	(2.537.930)	(638.620)	(150.602)	(678.795)	(337.584)	-	(5.303.864)
Cambios, total	-	870.746	6.738.038	1.293.744	89.012	(318.280)	(337.584)	8.563	8.344.239
Saldo Final	6.647.260	14.282.489	6.738.038	3.615.221	441.826	963.395	5.777.948	819.993	39.286.170

(\*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2019 corresponden a: Edificios, M\$1.840.670, habilitación de instalaciones nuevas oficinas; Máquinas y equipos, M\$1.932.395 maq. y equipos operacional M\$1.198.007 (PDA); muebles y enseres M\$226.122 y otros M\$508.266 ; Vehículos M\$239.614 compra de camionetas y tricimotos electricos; Equipamiento, tecnológico, Notebooks, M\$140.635, Impresoras y otros M\$219.880. La adición de otros activos fijos M\$8.563 , corresponde a nuevas colecciones de sellos filatelicos. Las adiciones de activos por derecho de uso corresponde a la aplicación de NIIF 16 sobre 110 inmuebles arrendados M\$7.550.535 y el hardware utilizado en el servicio de DataCenter M\$1.725.433.

(\*\*) Los retiros al 31 de diciembre de 2019 corresponden mayormente al castigo de Centro Vacacional Los Vilos, por siniestro de incendio. Se había castigado el porcentaje de destrucción, pero no se rehabilitó y actualmente está completamente deteriorado y a la baja de bienes del rubro edificios.

Movimiento al 31.12.2018	Activo por Derecho		Máquinas y equipos	Vehículos de motor	Equipamiento o tecnologías	Activos en leasing	Otros	Totales	
	Terrenos	Edificios							
Conceptos	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Saldo Inicial	6.647.260	12.837.116	-	2.472.624	435.028	1.639.658	6.453.117	806.827	31.291.630
Adiciones (*)	-	1.368.683	-	624.369	52.680	290.518	-	4.603	2.340.853
Retiros (**)	-	-	-	(673)	-	(2.818)	-	-	(3.491)
Gasto por depreciación	-	(794.056)	-	(587.819)	(134.894)	(832.707)	(337.585)	-	(2.687.061)
Otros incrementos (***)	-	-	-	(187.024)	-	187.024	-	-	-
Cambios, total	-	574.627	-	(151.147)	(82.214)	(357.983)	(337.585)	4.603	(349.699)
Saldo Final	6.647.260	13.411.743	-	2.321.477	352.814	1.281.675	6.115.532	811.430	30.941.931

(\*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2018 corresponden a: Edificios, M\$1.368.683, habilitación de instalaciones nuevas sucursales ; Máquinas y equipos adquisiciones de maq. y equipos operacionales M\$357.600 y muebles y enseres M\$266.769; Vehículos M\$52.680 compra de camioneta, tricimoto eléctricos y bicicletas ; Equipamiento tecnológico, Notebooks, M\$46.975, Pcs M\$79.801, Impresoras y otros M\$163.742; Otros Activos Fijos se incrementan los Valores Postales en M\$4.603.

(\*\*) Los retiros al 31 de diciembre de 2018 corresponden a : Balanzas M\$673 y Equipamiento computacional M\$2.818.

(\*\*\*) Las variaciones en incrementos y/o decrementos corresponden por reclasificación a equipamiento computacional, PCs M\$144.725, Notebook M\$26.536 y Otros M\$15.763 que estaban en activos en tránsito al 31 Diciembre 2017.

### Cargo a resultados por depreciación de propiedad, plantas y equipo.

Los cargos a resultados por amortización, de propiedad, planta y equipo, que se presentan formando parte de los gastos de administración al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

Concepto	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Gasto por depreciación	5.303.864	2.687.061

## 13. PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Terrenos (1)	84.114	81.252
Edificios (2)	53.268	53.971
Totales	137.382	135.223

- (1) Corresponde a diversos terrenos de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros y otros sin uso determinado.  
(2) Corresponde a diversos inmuebles como oficinas y locales de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros.

Propiedades de Inversión por clases	Valor bruto		Depreciación acumulada y deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	84.114	81.252	-	-	84.114	81.252
Edificios	132.808	131.749	(79.540)	(77.778)	53.268	53.971
Totales	216.922	213.001	(79.540)	(77.778)	137.382	135.223

La empresa utiliza el modelo del costo para valorizar sus propiedades de inversión. Estas propiedades corresponden a inmuebles orientados a obtener rentas.

Las vidas útiles estimadas de las propiedades de inversión son las siguientes:

Tipos de bienes	N° de años
Edificios y construcciones	20 a 60

Los cargos a resultados por depreciación de las propiedades de inversión, que se presentan formando parte de otros gastos por función al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

Concepto	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Gasto por depreciación propiedad de inversión	1.763	1.595

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son los siguientes:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Ingresos por arriendo de propiedades de inversión (*)	113.342	117.669

(\*) Los ingresos provenientes de las propiedades de inversión se reconocen dentro del ítem de otras ganancias (Ver nota 23). Los gastos por mantención y reparación de los bienes de inversión son de costo de los arrendatarios y están contemplados en los contratos respectivos.

Movimientos en propiedades de inversión, netos	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Saldo inicial	135.223	136.818
Reclasificación	3.922	-
Amortización	(1.763)	(1.595)
Saldo final	137.382	135.223

Conforme a lo establecido en NIC 40 se debe revelar una estimación del valor razonable, para propiedades de inversión valorizadas a Modelo del Costo, para estos efectos hemos determinado su cálculo mediante valorizaciones externas, basados en tasaciones independientes. Se estima que al 31 de diciembre de 2019 este valor razonable asciende a M\$ 2.952.953.



#### 14. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

##### a) Información general

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M\$3.145.454 y M\$5.018.110, respectivamente.

##### b) Activos por impuestos, corrientes

A131 de diciembre de 2019 y 2018, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Crédito Franquicia Sence	451.072	463.105
Total	<u>451.072</u>	<u>463.105</u>

##### c) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

	31.12.2019		31.12.2018	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Impuestos diferidos relativos a provisión por IAS	12.640.930	-	12.082.929	-
Impuestos diferidos relativos a otras provisiones	4.843.227	-	4.632.863	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero - tributario	4.370.307	-	3.936.714	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales (*)	2.044.545	-	3.261.771	-
Impuestos diferidos relativos a activos en leasing	-	3.755.668	-	3.975.097
Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing	57.621	-	344.262	-
Impuestos diferidos relativos a NIIF 16	4.441.615	4.379.725	-	-
Otros Impuestos diferidos	-	727.102	-	780.267
<b>Totales</b>	<u>28.398.245</u>	<u>8.862.495</u>	<u>24.258.539</u>	<u>4.755.364</u>
<b>Total activo neto</b>	<u>19.535.750</u>		<u>19.503.175</u>	

(\*) Corresponde al 65% (Tasa de Impuesto a la Renta del 25% de acuerdo a circular 49 de 2016 del SII más Tasa 40% ART. 2° D.L. 2.398/78) de la pérdida tributaria acumulada al 31 de diciembre de 2019 por M\$3.145.454.

De acuerdo a proyecciones financieras, y en concordancia con el plan estratégico de la empresa, se estima que las pérdidas tributarias serán absorbidas por los mayores ingresos generados en los siguientes periodos y hasta el año 2022.

#### 14. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS (Continuación)

Movimientos en activos y pasivos netos por impuestos diferidos	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial	19.503.175	17.603.192
Efectos en el resultado del año:		
Incremento con cargo a resultados del ejercicio	278.462	1.899.983
Decremento con cargo a patrimonio	<u>(245.887)</u>	<u>-</u>
Activos por impuestos diferidos neto, saldo final	<u>19.535.750</u>	<u>19.503.175</u>

Con fecha 29 de septiembre de 2014, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 20.780 “Reforma Tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario”.

Entre los principales cambios, dicha Ley agregó un nuevo sistema de tributación semi integrado, que se puede utilizar de forma alternativa al régimen integrado de renta atribuida. Los contribuyentes podían optar libremente a cualquiera de los dos para pagar sus impuestos.

Con fecha 14 de julio de 2016 fue publicada la Circular N° 49 del Servicio de Impuestos Internos, mediante la cual instruye sobre las modificaciones efectuadas por las Leyes N°s 20.780 y 20.899 a la Ley sobre Impuesto a la Renta y demás normas legales, relacionadas con los nuevos regímenes generales de tributación sobre renta efectiva en base a contabilidad completa, vigentes a contar del 1° de enero de 2017. En dicha Circular señala expresamente que quedan excluidos de su aplicación, los contribuyentes que, no obstante obtener rentas afectas al Impuesto de Primera Categoría (IDPC), carecen de un vínculo directo o indirecto con personas que tengan la calidad de propietarios, comuneros, socios o accionistas, y que resulten gravados con los impuestos finales. Es el caso de las personas jurídicas reguladas en el Título XXXIII, del Libro I del Código Civil (Corporaciones y Fundaciones), quienes no tienen propietarios, comuneros, socios o accionistas, y de las empresas en que el Estado tenga el 100% de su propiedad, por cuanto la totalidad de sus rentas quedan sujetas a la tributación establecida en el artículo 2° del D.L. N° 2.398. Si bien, por regla general, estos contribuyentes están obligados a determinar su renta efectiva mediante contabilidad completa, tal obligación procede para el sólo efecto de determinar las rentas afectas al IDPC, en virtud de las normas contenidas en el Título II de la LIR relativas al referido tributo, cuya tasa en estos casos será de 25%, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la citada la Ley.



## 14. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS (Continuación)

CONCILIACION TASA EFECTIVA	Tasa	31.12.2019	Tasa	31.12.2018
	%	M\$	%	M\$
Utilidad (Gasto) por impuesto utilizando la tasa legal	65,00	498.053	65,00	1.818.105
Corrección monetaria del Capital propio y pérdida tributaria	94,61	724.907	25,69	718.468
Otras diferencias permanentes	(123,26)	(944.498)	(22,76)	(636.590)
Total ajustes al gasto por impuestos utilizando la tasa legal		(219.591)		81.878
Totales Utilidad (Gasto) utilizando la tasa legal	36,34	278.462	67,93	1.899.983

## 15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

## a) Composición general

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras

	31.12.2019		31.12.2018	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (*)	2.507.936	4.325.318	-	-
Acreedores por arrendamiento financiero	28.117	-	1.011.626	35.173
Obligaciones con el público (bono)	550.790	36.454.898	465.724	35.496.665
Totales	3.086.843	40.780.216	1.477.350	35.531.838

(\*) El 01-01-2019 se adoptó NIIF 16, y su tratamiento contable se indica en nota N°3 letra m. Por contrapartida, las valorizaciones de los activos por derecho de uso se muestran en la nota n° 12.

## b) Obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses según su moneda de origen.

Las obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses, según su moneda de origen es la siguiente:

Rut de la entidad	Institución financiera	Tasa interés		Moneda	Saldos en moneda de origen (UF)		Saldos en M\$	
		Nominal	Efectiva		31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
					UF	UF	M\$	M\$
97.952.000-K	Banco de Chile (Bono)	2,80	2,87	UF	1.853.263	1.889.411	37.005.688	35.962.389
Totales					1.853.263	1.889.411	37.005.688	35.962.389

## 15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES (Continuación)

## c) Composición de las obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses, según su vencimiento.

Las obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses de acuerdo a su vencimiento, son los siguientes:

## Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019

Institución financiera	Rut	Moneda	Corriente		Total corriente	No corriente		Total no corriente
			Hasta 90 días	90 días a 1 año		1 a 5 años	Más de 5 años	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco de Chile (Bono)	97.952.000-K	UF	550.790	-	550.790	-	36.454.898	36.454.898
Totales			550.790	-	550.790	-	36.454.898	36.454.898

## Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2018

Institución financiera	Rut	Moneda	Corriente		Total corriente	No corriente		Total no corriente
			Hasta 90 días	90 días a 1 año		1 a 5 años	Más de 5 años	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco de Chile (Bono)	97.952.000-K	UF	465.724	-	465.724	-	35.496.665	35.496.665
Totales			465.724	-	465.724	-	35.496.665	35.496.665

Con fecha 27 de Septiembre de 2017, mediante remate en la Bolsa de Comercio de Santiago, se colocó la totalidad de la emisión de Bonos serie A de empresa de Correos de Chile con cargo a línea de bonos desmaterializados, inscrita con fecha 16 de Agosto de 2017 en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N° 863, por la cantidad de UF 1.300.000 (un millón trescientas mil unidades de fomento) a una tasa de colocación final de 2,84 % anual, sin garantías del Estado de Chile.

Los Bonos serie A tienen plazo de vencimiento de 30 años, con pago de intereses semestrales y una tasa de caratula de 2,80 %. Así mismo, el capital se pagará semestralmente a partir del año 2023. El Banco de Chile actúa como custodio de estos instrumentos financieros.

En la actualidad se cumple con el covenant establecido en escritura de emisión, la cual expresa que el ratio de endeudamiento no puede superar las 2,5 veces. Al 31 de diciembre de 2019 la razón antes indicada es de 0,85 veces.

Endeudamiento	31.12.2019	31.12.2018
Otros pasivos financieros, corrientes	3.086.843	1.477.350
Otros pasivos financieros, no corrientes	40.780.216	35.531.838
Efectivo y equivalentes al efectivo	(18.982.263)	(29.006.199)
Total Endeudamiento (1)	24.884.796	8.002.989
Total Patrimonio (2)	29.209.685	29.853.844
Endeudamiento Neto (1)/(2) veces	0,85	0,27



## 15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES (Continuación)

## d) Composición de los acreedores por arrendamiento financiero, según su vencimiento

El detalle de los acreedores por leasing y obligaciones del activo por derecho de uso NIF 16, por vencimiento es el siguiente:

	Obligaciones hasta 1 año			Obligaciones entre 1-5 años		
	Valor	Interés	Valor	Valor	Interés	Valor
	bruto	diferido	presente	bruto	diferido	presente
<b>Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Acreedores por arrendamiento financiero (*)	32.157	(4.040)	28.117	-	-	-
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (**)	2.671.191	(163.255)	2.507.936	4.476.401	(151.083)	4.325.318
<b>Totales</b>	<b>2.703.348</b>	<b>(167.295)</b>	<b>2.536.053</b>	<b>4.476.401</b>	<b>(151.083)</b>	<b>4.325.318</b>

	Obligaciones hasta 1 año			Obligaciones entre 1-5 años		
	Valor	Interés	Valor	Valor	Interés	Valor
	bruto	diferido	presente	bruto	diferido	presente
<b>Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Acreedores por arrendamiento financiero (*)	1.039.579	(27.953)	1.011.626	35.489	(316)	35.173
<b>Totales</b>	<b>1.039.579</b>	<b>(27.953)</b>	<b>1.011.626</b>	<b>35.489</b>	<b>(316)</b>	<b>35.173</b>

(\*) Corresponde al contrato pactado con el Banco Santander en Unidades de Fomento (UF), a una tasa de interés de 5,36% anual.

(\*\*) La tasa promedio utilizada es del 2,87% anual.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M\$ 2.229.521 y M\$ 3.745.466, respectivamente, que se presentan formando parte de los costos de venta en el estado de resultados integrales, dentro del ítem bienes y servicios.

El detalle de pagos futuros mínimos derivados de contratos de arrendamiento operativo no cancelables al 31 de diciembre de 2019, incluyendo los contratos que se activan de acuerdo a NIIF 16, es el siguiente:

	M\$
Hasta 1 año	4.178.971
desde 1 año hasta 5 años	16.715.885
<b>Total</b>	<b>20.894.856</b>

## 16. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar se detallan a continuación:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Acreedores comerciales nacionales (a)	9.880.854	8.639.622
Acreedores internacionales (b)	4.544.012	3.407.473
<b>Totales</b>	<b>14.424.866</b>	<b>12.047.095</b>

(a) Corresponde a pasivos por documentos comerciales provenientes de compras de bienes y servicios del giro y otras cuentas por pagar.

(b) Corresponde a deudas por envíos postales al exterior.

## ACREEDORES PAGOS AL DIA AL 31.12.2019

Tipo de acreedor	Monto según plazos de pago						Total MS	Período promedio de pago (días)
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-365	366 y más		
Productos	203.693	-	-	-	-	-	203.693	31-60
Servicios	7.117.349	-	-	-	-	3.455.107	10.572.456	31-60
Otros	1.414.348	-	-	-	-	-	1.414.348	31-60
<b>Total MS</b>	<b>8.735.390</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.455.107</b>	<b>12.190.497</b>	

## ACREEDORES CON PLAZOS VENCIDOS AL 31.12.2019

Tipo de acreedor	Monto según plazos de pago						Total MS
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-180	181 y más	
Productos	48.050	-	-	-	21.278	23.719	93.047
Servicios	683.470	271.624	25.179	164.189	329.385	388.496	1.862.343
Otros	24.956	10.107	5.426	20.131	32.434	185.925	278.979
<b>Total MS</b>	<b>756.476</b>	<b>281.731</b>	<b>30.605</b>	<b>184.320</b>	<b>383.097</b>	<b>598.140</b>	<b>2.234.369</b>

## ACREEDORES PAGOS AL DIA 31.12.2018

Tipo de acreedor	Monto según plazos de pago						Total MS	Período promedio de pago (días)
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-365	366 y más		
Productos	227.517	-	-	-	-	-	227.517	31-60
Servicios	6.107.239	-	-	-	-	2.467.705	8.574.944	31-60
Otros	1.566.641	-	-	-	-	-	1.566.641	31-60
<b>Total MS</b>	<b>7.901.397</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.467.705</b>	<b>10.369.102</b>	

## ACREEDORES CON PLAZOS VENCIDOS 31.12.2018

Tipo de acreedor	Monto según plazos de pago						Total MS
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-180	181 y más	
Productos	41.576	8.471	385	3.426	6.643	3.816	64.317
Servicios	724.288	54.950	50.917	8.702	55.166	397.978	1.292.001
Otros	27.806	13.689	11.155	9.752	11.608	247.665	321.675
<b>Total MS</b>	<b>793.670</b>	<b>77.110</b>	<b>62.457</b>	<b>21.880</b>	<b>73.417</b>	<b>649.459</b>	<b>1.677.993</b>



## 16. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR (Continuación)

PROVEEDORES PRINCIPALES DE UN TOTAL DE 1.042 Y PLAZO PROMEDIO PAGO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PROVEEDOR	En plazo 30 días	Vencido 1-30 días	Vencido 31-60 días	Vencido 61-90 días	Vencido 91-120 días	Vencido 121-180 días	Vencido 181 y más	Total General
SOFTWARE AG ESPANA S.A. AGENCIA EN	860.860	-	-	-	-	-	-	860.860
ENTEL CHILE S.A.	398.397	24.017	192.750	-	-	-	-	615.164
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	322.693	-	-	-	-	-	-	322.693
GTD MANQUEHUE S.A.	98.173	110.401	-	-	-	-	-	208.574
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS	196.038	-	-	-	-	-	-	196.038
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.	74.666	-	-	-	-	-	1.666	76.332
TP CHILE S.A	74.369	-	-	-	-	-	-	74.369
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA	72.836	-	-	-	-	-	-	72.836
LIFTIT CHILE SPA	65.597	-	-	5.700	-	-	-	71.297
SERVICIOS DE INGENIERIA Y TECNOLOGI	62.185	-	-	-	-	-	-	62.185
MEDITERRANEA DE CATERING SL UNIPERS	60.425	-	-	-	-	-	-	60.425
CONSTRUCTORA FIDENTIA S.A.	52.553	-	-	-	-	-	-	52.553
AIG CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES	13.359	-	-	-	-	-	38.235	51.594
SOLUCIONES EXPERTAS SA	49.511	1.877	-	-	-	-	-	51.388
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO LAN	50.351	-	-	-	-	-	-	50.351
TRANSPORTES TALMUVAL LTDA	18.787	-	-	-	10.000	-	10.000	38.787
Ingeniería Eléctrica y Comunicacion	36.490	-	-	-	-	-	286	36.776
MTL COURIER LTDA.	-	-	-	-	-	-	35.000	35.000
QUINTEC CHILE S.A.	34.745	-	-	-	-	-	-	34.745
SERV. EDUCACIONALES SONDA S.A.	33.824	-	-	-	-	-	-	33.824
<b>Total MS</b>	<b>2.575.859</b>	<b>136.295</b>	<b>192.750</b>	<b>5.700</b>	<b>10.000</b>	<b>-</b>	<b>85.187</b>	<b>3.005.791</b>

PROVEEDORES PRINCIPALES DE UN TOTAL DE 917 Y PLAZO PROMEDIO PAGO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PROVEEDOR	En plazo 30 días	Vencido 1-30 días	Vencido 31-60 días	Vencido 61-90 días	Vencido 91-120 días	Vencido 121-180 días	Vencido 181 y más	Total General
ENTEL CHILE S.A.	243.409	246.834	-	-	-	-	-	490.243
GTD MANQUEHUE S.A.	106.177	90.629	-	-	-	-	-	196.806
EDENRED CHILE S.A.	106.534	900	-	-	-	-	52.479	159.913
SOC. CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL S	104.820	-	-	-	-	-	-	104.820
SERVICIOS DE INGENIERIA Y TECNOLOGI	100.549	-	-	-	-	-	-	100.549
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA	81.136	18.380	-	-	-	-	-	99.516
CENTENARIO SEGURIDAD Y PROTECCION L	86.250	-	-	-	-	-	-	86.250
SOFTWARE AG ESPANA S.A. AGENCIA EN	74.470	-	-	-	-	-	-	74.470
INGENIERÍA ELÉCTRICA Y COMUNICACIÓN	73.859	-	-	-	-	-	-	73.859
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	25.058	47.186	-	-	-	-	-	72.244
JOSE SAAVEDRA HERMOSILLA	67.199	-	-	-	-	-	-	67.199
NUTRIMENTO SA	-	49.783	-	-	-	-	-	49.783
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO LAN	49.002	-	-	-	-	-	-	49.002
AGENCIA VERIPLAN S.A	40.923	-	-	-	-	-	-	40.923
TRANSPORTES TALMUVAL LTDA	40.059	-	-	-	-	-	-	40.059
AIG CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES	-	-	-	-	-	-	38.235	38.235
SOC.DE RECAUD.Y PAGOS DE SERVICIOS	22.999	-	-	-	-	-	14.340	37.339
CIA PANAMEÑA DE AVIACION S.A AGENCI	-	5.370	10.406	-	-	8.594	12.485	36.855
SOUTHERN TECHNOLOGY GROUP S.A.	36.109	-	-	-	-	-	-	36.109
CONSTRUCTORA FIDENTIA S.A.	36.092	-	-	-	-	-	-	36.092
<b>Total MS</b>	<b>1.294.645</b>	<b>459.082</b>	<b>10.406</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8.594</b>	<b>117.539</b>	<b>1.890.266</b>

## 17. PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

## (a) Provisión de Indemnizaciones por años de servicios

La provisión por indemnización por años de servicios se determina a través de un valor actuarial, de acuerdo con NIC 19. Para la formulación de este registro se analizaron los distintos convenios colectivos, en detalle, identificando los tipos de beneficios otorgados a los empleados en dichos convenios.

Los supuestos utilizados en esta valoración para realizar las proyecciones respecto a tasas de rotación, tasa de incremento de las remuneraciones y tasa de interés de descuento se establecieron de acuerdo a su comportamiento histórico y expectativas en el mediano plazo.

Mortalidad

En el año 2016, la Administración culminó el proceso de actualización de los parámetros actuariales, principalmente la tasa de descuento utilizada en el cálculo de las provisiones por beneficios a los empleados. Asimismo, se utilizaron tablas de mortalidad RV-2009 hombres y RV-2009 mujeres. En el caso de mujeres se ajustó a un 70% corregido en función de la realidad de los afiliados a las AFP's en Chile. El año 2019 se actualizó las tablas de mortalidad RV-2014 para hombres y mujeres y se actualizó porcentajes de rotación laboral de acuerdo a cuadro siguiente.

Rotación Laboral

	2019 %	2018 %
Probabilidad de despido	0,85	0,85
Probabilidad de renuncia	2,94	2,94

Tasa de Descuento

La Empresa descuenta las obligaciones por beneficios al personal de acuerdo con la tasa de interés de las colocaciones de bonos de gobierno (BCP) en pesos a 20 años con tasa 2 %.



## 17. PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES (Continuación)

Edad de Jubilación Esperada

Las edades normales de jubilación máxima por vejez son para los hombres a los 65 años y las mujeres a los 60 años, según el sistema de pensiones chileno establecido en el DL 3.500 de 1980.

(b) A continuación se presentan los saldos de la provisión por indemnización de años de servicios, no corrientes:

<b>No corriente</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Provisión indemnización por años de servicios	<u>19.198.168</u>	<u>18.339.704</u>
<b>Movimiento indemnización por años de servicios</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	18.589.121	18.513.726
Costo de los servicios del ejercicio corriente	1.563.055	846.628
Costo por intereses	371.783	370.275
Ganancias y Pérdidas Actuariales	239.125	403.249
Beneficios pagados en el ejercicio	<u>(1.315.499)</u>	<u>(1.544.757)</u>
Subtotales	<u>19.447.585</u>	<u>18.589.121</u>
Anticipo pagado por indemnización por años de servicios	<u>(249.417)</u>	<u>(249.417)</u>
Totales	<u>19.198.168</u>	<u>18.339.704</u>

(c) Provisiones por beneficios de los empleados, corrientes

<b>Corriente</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Provisión para vacaciones	4.576.286	4.461.354
Provisión otros beneficios a los empleados	<u>213.487</u>	<u>109.294</u>
Totales	<u>4.789.773</u>	<u>4.570.648</u>

El movimiento de la cuenta provisión de vacaciones es:

<b>Movimiento de vacaciones</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	4.461.354	4.168.916
Devengado del período	2.723.974	2.797.580
Aplicación del período	(2.260.357)	(2.112.745)
Vacaciones pagadas por finiquitos	<u>(348.685)</u>	<u>(392.397)</u>
Totales	<u>4.576.286</u>	<u>4.461.354</u>

## 18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

<b>Concepto</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Retenciones previsionales por pagar AFP	731.187	731.552
Retenciones previsionales por pagar Salud	352.854	325.627
Cuotas sociales por pagar a Sindicatos	382.167	434.566
Retenciones por pagar a terceros	223.336	200.391
Giros Money Gram, neto.	1.941.551	1.885.065
Otros pasivos no financieros corrientes	<u>229.161</u>	<u>119.477</u>
Totales	<u>3.860.256</u>	<u>3.696.678</u>

## 19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Fondo de mejoramiento (UPU) (*)	66.030	130.902

(\*) Corresponde a anticipos otorgados por la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), para el financiamiento de Proyectos.

## 20. PATRIMONIO

## a) Capital emitido

El capital está compuesto por la constitución de la Empresa mediante el decreto indicado en Nota 1. El dueño es el Estado de Chile, con administración autónoma y autosustentable, sin recibo de subvenciones o aportes del Estado.

## b) Resultado acumulado

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los resultados acumulados presentaron los siguientes movimientos:

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	13.667.514	14.564.615
Ganancia/(Pérdida)	<u>(487.774)</u>	<u>(897.101)</u>
Totales	<u>13.179.740</u>	<u>13.667.514</u>



## 20. PATRIMONIO (Continuación)

## c) Otras reservas

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Saldo inicial	(499.589)	(498.748)
Otros resultados integral	<u>(156.385)</u>	<u>(841)</u>
Totales	<u>(655.974)</u>	<u>(499.589)</u>

Corresponde al efecto de los cambios en las variables actuariales que derivaron de la revisión de acuerdo a los requerimientos de NIC19. Ver nota 3 letra o.

## 21. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Los ingresos de actividades ordinarias se desglosan de acuerdo al siguiente detalle:

Concepto	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Ingresos por servicios nacionales	81.080.610	81.039.471
Ingresos por servicios internacionales	<u>30.014.511</u>	<u>24.947.023</u>
Totales	<u>111.095.121</u>	<u>105.986.494</u>

## 22. COSTO DE VENTAS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

El siguiente es el detalle de los costos de ventas y gastos de administración al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

a) Costos de ventas	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
Concepto	M\$	M\$
Gastos en personal	55.699.455	53.020.568
Bienes y servicios	<u>39.856.061</u>	<u>41.832.883</u>
<b>Totales</b>	<u>95.555.516</u>	<u>94.853.451</u>

b) Gastos de administración	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
Concepto	M\$	M\$
Gastos en personal	5.713.000	5.259.984
Bienes y servicios	3.505.793	3.874.053
Depreciación y amortización	5.704.434	3.195.034
Otros gastos	<u>305.391</u>	<u>284.996</u>
<b>Totales</b>	<u>15.228.618</u>	<u>12.614.067</u>



## 23. OTRAS GANANCIAS

Concepto	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Utilidad por ventas propiedades, plantas y equipos	12.213	-
Ventas papel en desuso	855	2.415
Arriendos percibidos propiedades de inversión (nota 13)	113.342	117.669
Multas cobradas a proveedores	293.485	179.614
Intereses por mora	153.934	136.433
Cheques caducados expirados	94.775	206.060
Fondo de mejoramiento	64.872	64.872
Remate Rezagos	15.854	-
Exceso de provisión por deuda AFP	101.556	-
Activación de especies filatélicas	8.563	4.601
Servicio de presentación en aduanas	327.159	312.594
Indemnizaciones por seguros	3.923	38.232
Otros	-	3.939
<b>Totales</b>	<b>1.190.531</b>	<b>1.066.429</b>

## 24. OTROS GASTOS POR FUNCIÓN

Otros gastos, por función	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Multas organismos públicos y privados	184.099	152.032
Reclamaciones legales	296.943	466.143
Deterioro por anticipo de liquidez no recuperado	1.787	117.031
Indemnizaciones pagadas a clientes	465.484	240.391
Pérdida por venta de propiedades, plantas y equipos	9.622	3.491
Costo Cupón Retornable Internacional de venta	18.644	30.588
Siniestros	49.315	43.576
Reestructuración (*)	-	523.596
Depreciación propiedad de inversión	1.763	1.595
Otros gastos, por función	9.847	20.793
<b>Totales</b>	<b>1.037.504</b>	<b>1.599.236</b>

(\*) Con fecha 21 de diciembre de 2017 fue aprobado parcialmente por el Directorio un plan de estructura de transición para Correos Chile. Posteriormente, el 12 de enero de 2018 se aprobó totalmente, y cuyos requerimientos bajo NIIF se cumplen entre diciembre de 2017 y el transcurso del año 2018.

## 25. COSTOS/INGRESOS FINANCIEROS

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se detallan a continuación:

Costos financieros	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Intereses y comisiones por préstamos	159.372	261.610
Intereses por leasing financiero	28.466	71.807
Intereses bono corporativo	1.016.497	981.546
Intereses arrendamientos NIIF 16	233.425	-
<b>Totales (a)</b>	<b>1.437.760</b>	<b>1.314.963</b>

(a) Los costos financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascendieron a M\$1.437.760 y M\$1.314.963 respectivamente, variación que tiene su explicación mayormente en el interés registrado por aplicación de NIIF 16.

**Los Ingresos financieros** al 31 de diciembre de 2019 y 2018, ascendieron a M\$655.753 y M\$724.731 respectivamente, variación que tiene su explicación mayormente en el interés ganado por las inversiones realizadas a consecuencia de una disminución en la recaudación de giros Money Gram.

## 26. EFECTOS EN LA VARIACIÓN EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTES.

Las diferencias de cambio y resultados por unidades de reajuste reconocidas en resultado al cierre de los ejercicios por saldos de activos y pasivos en monedas extranjeras y reajustes en UF, distintas a la moneda funcional, fueron abonadas (cargadas) a resultados según el siguiente detalle:

	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Activos en moneda extranjera	980.548	1.139.246
Pasivos en moneda extranjera	(403.543)	(259.748)
<b>Totales por diferencias de cambio</b>	<b>577.005</b>	<b>879.498</b>
Reajuste activos en UF	445.696	518.806
Reajuste pasivos en UF	(1.470.944)	(1.591.325)
<b>Totales por resultados por unidades de reajuste</b>	<b>(1.025.248)</b>	<b>(1.072.519)</b>



## 26. EFECTOS EN LA VARIACIÓN EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTES (Continuación).

## a) Activos por moneda, al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Activos	Moneda origen	Moneda funcional	31.12.2019	31.12.2018
			M\$	M\$
<b>Activos corrientes:</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	18.894.770	28.926.838
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	87.493	79.361
Otros activos no financieros, corrientes	Uf	CLP	234.971	209.864
Otros activos no financieros, corrientes	Peso chileno	CLP	831.571	1.100.404
Otros activos no financieros, corrientes	Dólar	CLP	262.820	262.820
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	17.977.316	14.124.142
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Deg	CLP	7.538.841	4.868.159
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Dólar	CLP	202.183	317.454
Inventarios	Peso chileno	CLP	779.896	726.943
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	451.072	463.105
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	756.358	760.135
<b>Total de activos corrientes</b>			<b>48.017.291</b>	<b>51.839.225</b>
			<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
			M\$	M\$
<b>Activos no corrientes:</b>				
Otras cuentas por cobrar, no corrientes	Peso chileno	CLP	3.133.606	-
Otros activos no financieros, no corrientes	Peso chileno	CLP	-	13.015
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	6.091.304	3.815.996
Propiedades, plantas y equipos	Peso chileno	CLP	39.286.170	30.941.931
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	137.382	135.223
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	19.535.750	19.503.175
<b>Total de activos no corrientes</b>			<b>68.184.212</b>	<b>54.409.340</b>

## 26. EFECTOS EN LA VARIACIÓN EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTES (Continuación).

## b) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2019

Moneda Origen	Moneda Funcional	Corrientes			No corriente				
		Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente	
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.202.090	1.884.753	3.086.843	4.319.113	6.205	36.454.898	40.780.216
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	7.775.389	-	7.775.389	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	UF	CLP	2.994.503	-	2.994.503	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	USD	CLP	221.955	-	221.955	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	3.432.574	-	3.432.574	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	EURO	CLP	445	-	445	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	4.789.773	4.789.773	-	-	19.198.168	19.198.168
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	3.860.256	-	3.860.256	66.030	-	-	66.030
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	785.666	-	-	785.666
<b>Total pasivos</b>			<b>19.487.212</b>	<b>6.674.526</b>	<b>26.161.738</b>	<b>5.170.809</b>	<b>6.205</b>	<b>55.653.066</b>	<b>60.830.080</b>

## c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2018

Moneda Original	Moneda Funcional	Corrientes			No corriente				
		Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente	
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	465.724	1.011.626	1.477.350	35.173	-	35.496.665	35.531.838
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	6.145.606	-	6.145.606	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	UF	CLP	3.109.357	-	3.109.357	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	USD	CLP	340.629	-	340.629	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	2.451.058	-	2.451.058	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	EURO	CLP	445	-	445	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	4.570.648	4.570.648	-	-	18.339.704	18.339.704
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	3.696.678	-	3.696.678	130.902	-	-	130.902
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	600.506	-	-	600.506
<b>Total pasivos</b>			<b>16.209.497</b>	<b>5.582.274</b>	<b>21.791.771</b>	<b>766.581</b>	<b>-</b>	<b>53.836.369</b>	<b>54.602.950</b>



## 27. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

## Remuneración del Directorio:

Como retribución por su asistencia a sesiones, comisiones o comités, los Directores perciben el equivalente a UTM 8, con un tope mensual máximo de UTM 16. El Presidente del Directorio o quién lo subrogue, percibe igual retribución, aumentada en un 100%.

## a).- Remuneraciones y otras prestaciones:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Dietas del Directorio (**)	<u>55.868</u>	<u>58.283</u>

**Dietas acumuladas desde Enero a Diciembre de 2019**

Nombre Director	Cargo	Bruto M\$	Líquido M\$
ARMANDO VALDIVIESO MONTES	Presidente	18.751	16.876
PATRICIO ARRAU PONS	Vicepresidente	9.376	8.438
CAROLINA ETEROVIC SUDY	Directora	8.989	8.090
SUSANA SIERRA LEWIN	Directora	9.376	8.438
EUGENIO PIES FUENZALIDA	Directora	9.376	8.438
<b>Totales</b>		<b>55.868</b>	<b>50.280</b>

## b).- Remuneraciones del personal clave de la gerencia:

Los miembros de la Alta Administración, que asumen la gestión de la Empresa, han percibido las siguientes remuneraciones:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Remuneraciones (**)	<u>1.261.092</u>	<u>1.014.098</u>

(\*\*) Se presentan en los Gastos de administración del estado de resultados integrales.

**Remuneración Acumulada de Enero a Diciembre de 2019 y 2018**

Remuneración	2019			2018		
	Cantidad	Bruto M\$	Líquido M\$	Cantidad	Bruto M\$	Líquido M\$
Gerentes	15	1.261.092	949.774	13	1.014.098	762.278
Subgerentes	22	930.288	734.564	17	751.019	612.568
Directivos	170	5.432.448	4.140.497	167	3.103.268	2.313.369

Aparte de lo indicado en este numeral, no existen otros beneficios entregados a partes relacionadas.

## 28. CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Empresa mantiene los siguientes compromisos y contingencias:

a) Garantías directas: La Empresa mantiene boletas en garantías emitidas a favor de sus clientes por el cumplimiento de sus contratos. Estas boletas en garantía al 31 de diciembre de 2019 y 2018, suman M\$ 356.424 y M\$ 320.342, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro Otros activos no financieros corrientes (Ver nota 6).

b) Reclamaciones Legales: Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M\$ 785.666 y M\$ 600.506, respectivamente, en relación con aquellos litigios que, en opinión de los abogados, su resultado será probablemente adverso. Existen 2 litigios pendientes por reclamaciones del Sernac que a la fecha de estos estados financieros no existe una cuantía determinada. Para el resto de los litigios no se registra provisión alguna, ya que, a juicio de la Administración y los abogados, la probabilidad de pérdida es remota o los juicios se encuentran en una etapa preliminar.

A continuación, se presenta el movimiento del período de las provisiones de litigios.

	M\$
<b>Saldo Inicial</b>	600.506
Nuevas Provisiones	471.938
Reverso Provisiones	(180.225)
Usos Provisiones	(106.553)
<b>Movimiento del período</b>	185.160
<b>Saldo Final</b>	<u>785.666</u>

c) Garantías obtenidas: La Empresa recibió boletas en garantía de sus proveedores por el cumplimiento de sus servicios. Estas boletas en garantía al 31 de diciembre de 2019 y 2018, suman M\$ 1.140.864 y M\$ 280.046, respectivamente.

d) La colocación del bono corporativo implica una condición de endeudamiento Financiero (Total Pasivos Financieros - Efectivo y equivalente al efectivo/Patrimonio) máximo 2,5 veces durante la vigencia del bono.

Estas restricciones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son cumplidas por la empresa.



## 29. SANCIONES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Empresa mantiene sólo las multas mencionadas en la Nota 24. Sus directores o Administradores no han tenido sanciones en el respectivo período por ninguna Autoridad Fiscalizadora.

## 30. MEDIO AMBIENTE

La Administración considera que, por la naturaleza de las actividades de la Empresa, ésta no se encuentra afectada por leyes y regulaciones relativas a la protección del medio ambiente.

## 31. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

### • Riesgo de Tipo Cambiario

Correos de Chile como correo oficial e integrante de la Unión Postal Universal (UPU) debe prestar y recibir servicios postales a y desde los correos extranjeros. Estos servicios son valorados en la unidad monetaria denominada Derechos Especiales de Giros (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida, debido a que los costos de nuestras operaciones internas están expresadas en monedas que se rigen por otras variables de reajustabilidad. Este riesgo se compensa dado la existencia de cuentas por cobrar y pagar originadas del negocio internacional.

### • Riesgo de Tasas de Interés

No existe riesgo de tasa de interés por los créditos a largo plazo, debido a que han sido contratados a tasa fija.

### • Riesgo por inflación

Los pasivos a largo plazo han sido contratados en UF, por lo que están expuestos al riesgo por variación de la Unidad de Fomento.

### • Riesgos Generales del Desempeño de la Economía (variables exógenas)

Correos de Chile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento o decrecimiento de la economía, por lo que al existir aceleración o desaceleración económica dentro o fuera del país, se produce un efecto en la demanda.

## 31. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO (Continuación)

### • Riesgo de los Activos

Los activos fijos de edificación, infraestructura, instalación y equipamiento se encuentran cubiertos de todo riesgo operativo mediante seguros contratados.

### • Riesgo de Crédito

Respecto al riesgo crediticio, se cuenta con diferentes mecanismos que permiten controlarlo, los cuales se encuentran debidamente detallados en el documento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, entre los cuales podemos destacar:

1. Bloqueo de crédito a clientes nacionales con deuda vencida superior a 30 días, independiente del monto y cantidad de facturas. Este bloqueo no permite generar retiros a domicilio ni realizar el proceso de admisión a clientes en este estado.
2. Cobranza especializada a clientes estratégicos de la empresa, donde en coordinación con la Gerencia de Comercial se realizan las gestiones de recuperación sobre este grupo de clientes.
3. Apoyo de Empresas de cobranza, que gestionan cobranza telefónica, vía cartas y correos electrónicos, desde el momento en que vencen las facturas. Esto se realiza en etapa administrativa, prejudicial y judicial en el caso que lo amerite.
4. Publicación en Boletín Comercial de documentos morosos de clientes que poseen deudas en etapa prejudicial y/o judicial.
5. Envío de cartas de cobranza a grandes clientes, a nivel gerencial, en caso que la situación lo amerite.

### • Riesgo de Liquidez

Previendo posibles situaciones adversas de liquidez, se cuenta con un flujo de caja en base mensual que estima la situación de caja de los siguientes 12 meses. Este flujo permite gestionar adecuadamente los mecanismos de contingencia para hacer frente a situaciones de posible falta de liquidez. Uno de estos mecanismos es la utilización de líneas de sobregiro con los bancos comerciales, las cuales están autorizadas por el Ministerio de Hacienda para el año 2019 por un monto total de M\$3.000.000 para financiamiento de capital de trabajo y de un monto total de M\$2.500.000 para financiamiento de Boletas de Garantía para participar en licitaciones públicas y/o privadas, garantizando fiel cumplimiento de contrato y seriedad de la oferta.

## 32. HECHOS POSTERIORES

Entre el 01 de enero de 2020 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no existen otros hechos posteriores que pudieran tener un efecto significativo en las cifras en ellos presentadas, ni en la situación económica y financiera de la Empresa.



## ANÁLISIS RAZONADO A LOS ESTADOS FINANCIEROS

A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

El presente informe permite entregar un análisis de los Estados Financieros de la Empresa de Correos de Chile, al 31 de diciembre del año 2019 y su comparación respectiva con los resultados del mismo período del año 2018 y con los saldos de balance al 31 de diciembre del año 2018.

Este documento es complementario a los Estados Financieros de la Empresa y sus respectivas notas.

La ganancia bruta al 31 de diciembre del ejercicio 2019, respecto a igual período del año 2018, presenta una variación positiva de M\$4.406.562. El aumento corresponde a mayores Ventas por M\$5.108.627 y mayor Costo de ventas en M\$-702.065.

A diciembre del año 2019 el total de activos de Correos Chile, equivale a M\$116.201.503, cifra superior en 9,37% respecto al 31 de diciembre del año 2018, la principal variación corresponde a aumento en Propiedades, plantas y equipos por activación de inmuebles arrendados de acuerdo a NIIF 16.

El total pasivos aumenta en 13,87%, variando desde M\$76.394.721 al 31 de diciembre del año 2018 hasta los M\$86.991.818 al 31 de diciembre del año 2019, esta variación se explica principalmente por aumento de otros pasivos financieros, no corrientes en acreedores varios de largo plazo por porción de largo plazo de obligaciones por arrendamientos activados según NIIF 16.

El patrimonio total de la empresa presenta una variación negativa de M\$644.159 respecto al 31 de diciembre de 2018, explicado por la pérdida del ejercicio 2019 de M\$487.774 más la pérdida en otras reservas de M\$156.385 que corresponde al efecto de los cambios en las variables actuariales, utilizados en el cálculo de provisión de indemnización por años de servicio, que derivaron de la revisión de acuerdo a los requerimientos de NIC19 Beneficios a los Empleados.

## 1.- ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS

El Estado de Situación Financiera Clasificado de Correos Chile, que compara la posición patrimonial al 31 de diciembre del año 2019 y al 31 de diciembre del año 2018, es el siguiente:

### Activos

Activos	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Activos Corrientes</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	18.982.263	29.006.199
Otros activos no financieros, corrientes	1.329.362	1.573.088
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	25.718.340	19.309.755
Inventarios, corrientes	779.896	726.943
Activos por impuestos, corrientes	451.072	463.105
<b>Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta</b>	<b>47.260.933</b>	<b>51.079.090</b>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	756.358	760.135
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>48.017.291</b>	<b>51.839.225</b>
<b>Activos No Corrientes</b>		
Otras cuentas por cobrar	3.133.606	0
Otros activos no financieros, no corrientes	0	13.015
Activos intangibles distintos de la plusvalía	6.091.304	3.815.996
Propiedades, plantas y equipos	39.286.170	30.941.931
Propiedades de inversión	137.382	135.223
Activos por impuestos diferidos	19.535.750	19.503.175
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>68.184.212</b>	<b>54.409.340</b>
<b>Total Activos</b>	<b>116.201.503</b>	<b>106.248.565</b>



La disminución del total activos corrientes a diciembre del año 2019 de M\$3.821.934 (-7,37%), en comparación a diciembre del año 2018, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Activos Corrientes	Dic 19/Dic 18	Dic 19/Dic 18
	Var %	Var M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	-34,6%	(10.023.936)
Otros activos no financieros, corrientes	-15,5%	(243.726)
Activos por impuestos, corrientes	-2,6%	(12.033)
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-0,5%	(3.777)
Inventarios, corrientes	7,3%	52.953
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	33,2%	6.408.585

Efectivo y equivalentes al efectivo disminuyen M\$10.023.936, principalmente por pago de negociación colectiva 2019 y pagos utilizados para inversiones consideradas en el Plan Estratégico.

Otros activos no financieros, corrientes disminuyen M\$243.726 principalmente por disminución de cuentas por cobrar a instituciones previsionales por licencias médicas pendientes y disminución de anticipos por negociación colectiva y cuentas por cobrar del personal por recuperación de estos activos. Sin embargo, esta disminución se compensa por aumento de gastos anticipados.

Activos por impuestos corrientes disminuyen M\$12.033, debido principalmente a menores aportes a Sence.

Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición disminuyen M\$3.777, debido a que el inmueble situado en Tirúa, fue transferido a propiedad de inversión, dado que fue entregado en arriendo.

Inventarios, corrientes aumentan M\$52.953, principalmente por compra de uniformes y materiales destinados para la venta del negocio paquetería.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes aumentan M\$6.408.585, principalmente por mayores saldos de deudores comerciales por negocio internacional, correspondientes a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa de la Unión Postal Universal y devengados para propósitos de NIIF. Además, hay mayores saldos de deudores comerciales nacionales por operaciones especiales y mayores saldos en otras cuentas por cobrar por anticipos de beneficios derivados de la negociación colectiva 2019 correspondientes al corto plazo.

El aumento del total activos no corrientes a diciembre del año 2019 en comparación a diciembre del año 2018 por M\$13.774.872 (+25,32%), se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Activos No Corrientes	Dic 19/Dic 18	Dic 19/Dic 18
	Var %	Var M\$
Propiedades, Plantas y Equipos	27,0%	8.344.239
Otras cuentas por cobrar	100,0%	3.133.606
Activos intangibles distintos de la plusvalía	59,6%	2.275.308
Activos por impuestos diferidos	0,2%	32.575
Propiedades de inversión	1,6%	2.159
Otros activos no financieros, no corrientes	-100,0%	(13.015)

Propiedades, plantas y equipos aumentan en M\$8.344.239, principalmente por activación de inmuebles arrendados correspondientes a activos por derecho de uso según NIIF 16.

Otras cuentas por cobrar aumentan M\$3.133.606 por anticipos de beneficios derivados de la negociación colectiva 2019 correspondientes al largo plazo.

Activos intangibles distintos de la plusvalía aumentan M\$2.275.308 por las adiciones de proyectos en desarrollo, menos las amortizaciones del período.

Activos por impuestos diferidos aumentan M\$32.575 por diferencias temporales entre la normativa financiera y tributaria.

Propiedades de inversión aumentan M\$2.159 debido a que el inmueble situado en Tirúa, fue transferido desde activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta, dado que fue entregado en arriendo. Sin embargo, este aumento es menor a los M\$3.777 en que se valoraba Tirúa al 31 de diciembre de 2018 por el aumento de la depreciación acumulada y deterioro de valor de los Edificios que constituyen propiedades de la Empresa correspondientes a inmuebles orientados a obtener rentas.

Otros activos no financieros, no corrientes disminuyen M\$13.015, debido principalmente a consumo total de activación de negociación colectiva 2016 por beneficios entregados a los trabajadores.


**Pasivos y Patrimonio**

Pasivos	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Pasivos Corrientes</b>		
Otros pasivos financieros, corrientes	3.086.843	1.477.350
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	14.424.866	12.047.095
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	4.789.773	4.570.648
Otros pasivos no financieros, corrientes	3.860.256	3.696.678
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>26.161.738</b>	<b>21.791.771</b>
<b>Pasivos No Corrientes</b>		
Otros pasivos financieros, no corrientes	40.780.216	35.531.838
Otras provisiones, no corrientes	785.666	600.506
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	19.198.168	18.339.704
Otros pasivos no financieros, no corrientes	66.030	130.902
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>60.830.080</b>	<b>54.602.950</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>86.991.818</b>	<b>76.394.721</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital emitido	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	13.179.740	13.667.514
Otras reservas	(655.974)	(499.589)
<b>Total Patrimonio</b>	<b>29.209.685</b>	<b>29.853.844</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>116.201.503</b>	<b>106.248.565</b>

El aumento del total pasivos corrientes de M\$4.369.967 (+20,05%), en relación al 31 de diciembre del año 2018, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Pasivos Corrientes	Dic 19/Dic 18 Var %	Dic 19/Dic 18 Var M\$
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	19,7%	2.377.771
Otros pasivos financieros, corrientes	108,9%	1.609.493
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	4,8%	219.125
Otros pasivos no financieros, corrientes	4,4%	163.578

Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes aumentan M\$2.377.771 principalmente por mayores cuentas por pagar nacionales por, provisión de obligaciones de corto plazo con proveedores y mayores obligaciones de corto plazo con administraciones internacionales (UPU).

Otros pasivos financieros, corrientes aumentan M\$1.609.493 principalmente por porción de corto plazo de obligaciones por arrendamientos activados según NIIF 16. Sin embargo, este aumento se ve contrarrestado por menor deuda de leasing financiero.

Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes aumentan M\$219.125 por provisiones de vacaciones y provisión por beneficios a los empleados que se pagarán en el futuro.

Otros pasivos no financieros, corrientes aumentan M\$163.578, principalmente por desfase en proceso de pago negocio de giros Money Gram.



El aumento del total pasivos no corrientes de M\$6.227.130 (+11,40%), en relación al 31 de diciembre del año 2018, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Pasivos No Corrientes	Dic 19/Dic 18	Dic 19/Dic 18
	Var %	Var M\$
Otros pasivos financieros, no corrientes	14,8%	5.248.378
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	4,7%	858.464
Otras provisiones, no corrientes	30,8%	185.160
Otros pasivos no financieros, no corrientes	-49,6%	(64.872)

Otros pasivos financieros, no corrientes aumentan M\$5.248.378 principalmente por porción de largo plazo de obligaciones por arrendamientos activados según NIIF 16 y por aumento de obligaciones con el público debido al Bono Corporativo.

Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes aumentan M\$858.464 por aumento de la provisión de indemnización por años de servicios (IAS) del período dado el aumento de ingreso mínimo mensual.

Otras provisiones, no corrientes aumentan M\$185.160, principalmente por mayor provisión de juicios por demandas tanto laborales como civiles.

Otros pasivos no financieros, no corrientes disminuyen M\$64.872 por amortizaciones al proyecto activado con aporte recibido desde la UPU (Unión Postal Universal) para financiar proyectos.

#### Patrimonio

El patrimonio total de la empresa presenta una variación negativa de M\$644.159 respecto al 31 de diciembre de 2018, explicado por la pérdida del ejercicio 2019 de M\$487.774 más la pérdida en otras reservas de M\$156.385 que corresponde al efecto de los cambios en las variables actuariales, utilizados en el cálculo de provisión de indemnización por años de servicio, que derivaron de la revisión de acuerdo a los requerimientos de NIC19 Beneficios a los Empleados.

## 2.- PRINCIPALES INDICADORES

### Liquidez

Liquidez	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var
Liquidez	veces	1,84	2,38	-22,69%
Razón Acida	veces	1,81	2,35	-22,98%

La liquidez experimenta una disminución de 22,69% respecto a diciembre 2018. La variación de este indicador se debe a que los pasivos corrientes presentan un aumento porcentual respecto a diciembre del año 2018, en cambio los activos corrientes disminuyen. Los pasivos corrientes aumentan 20,05% mientras que los activos corrientes disminuyen 7,37%. El pasivo corriente aumenta principalmente por porción de corto plazo de obligaciones por arrendamientos activados según NIIF 16. Mientras que, el activo corriente disminuye principalmente por negociación colectiva, inversión en Plan Estratégico y pago cupón intereses bono corporativo, entre los más importantes. Sin embargo, aumenta el saldo de deudores internacionales. La razón acida disminuye 22,98%, debido a un aumento inmaterial en los inventarios.

### Endeudamiento

Endeudamiento	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var
Leverage	veces	2,98	2,56	16,41%
Razón Endeudamiento Corriente	%	30,07%	28,53%	5,40%
Razón Endeudamiento No Corriente	%	69,93%	71,47%	-2,15%

El leverage presenta un aumento de 16,41% respecto a diciembre del año 2018, este aumento en el nivel de endeudamiento se explica principalmente por aumento en obligaciones corrientes y no corrientes por arrendamiento de activos según NIIF 16.

La razón de endeudamiento corriente aumenta 5,40% respecto a diciembre 2018, porque el aumento proporcional de la deuda de corto plazo es mayor al aumento proporcional de la deuda total, principalmente por porción de corto plazo de obligaciones por arrendamiento de activos según NIIF 16 que genera un aumento en Otros pasivos financieros, corrientes.

La razón de endeudamiento no corriente disminuye 2,15% respecto a diciembre 2018, porque el aumento proporcional de la deuda de largo plazo es menor al aumento proporcional de la deuda total. Si bien, la porción de largo plazo de obligaciones por arrendamiento de activos según NIIF 16 es la que mayor impacto tiene en el pasivo total, éste aumenta por el efecto en el corto y en el largo plazo.



**Actividad**

Actividad	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var
Días Calle Nacional	días	71	61	16,39%
Días Calle Internacional	días	94	62	51,61%
Plazo Promedio CXP Nacional	días	90	77	16,88%

El indicador días calle nacional respecto a diciembre del año 2018, aumentó 10 días, debido principalmente a mayores saldos de deudores comerciales nacionales.

El indicador días calle internacional respecto a diciembre del año 2018, aumentó 32 días, debido principalmente a mayores saldos de deudores comerciales por negocio internacional, correspondientes a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa de la Unión Postal Universal y devengados para propósitos de NIIF.

El indicador plazo promedio de cuentas por pagar nacional respecto a diciembre 2018, aumentó 13 días, debido principalmente a mayores saldos de acreedores comerciales.

**Cobertura, Rentabilidad y Rendimiento**

Cobertura - Rentabilidad - Rendimiento	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var
ROA	%	0,27%	-1,39%	-119,42%
Rendimiento Activos Operacionales	%	0,77%	-4,32%	-117,82%
Rentabilidad Sobre Los Activos	%	-0,44%	-0,80%	-45,00%
Rentabilidad Sobre El Patrimonio	%	-1,65%	-2,96%	-44,26%
Rotación Activos No Corrientes	veces	1,63	1,95	-16,41%
Rotación Activos Totales	veces	0,96	1,00	-4,00%

El ROA y del Rendimiento de activos operacionales se explican por mejores resultados operacionales a diciembre 2019 en comparación con diciembre 2018, durante el año 2019 la utilidad operacional fue de M\$310.987, mientras que a diciembre de 2018 la pérdida operacional fue de M\$1.481.024. Además, los activos totales aumentan 9,37% y los activos operacionales promedios aumentan 17,26% entre diciembre 2018 y diciembre 2019.

La rentabilidad sobre los Activos y Patrimonio se explica por las pérdidas acumuladas a diciembre 2019 menores que a diciembre 2018, en 2019 pérdida por M\$487.774, en 2018 pérdida por M\$897.101. Además, la variación en los activos promedios considerados en este indicador es de -0,36% y en el patrimonio promedio es de -2,54%.

La rotación de activos no corrientes presenta una disminución entre diciembre 2019 y diciembre 2018, explicado por un crecimiento porcentual de las ventas (+4,82%) menor al crecimiento de los activos no corrientes (+25,32%). La rotación de activos totales disminuye porque el aumento de las ventas es menor que el aumento del total de activos (+9,37). Lo anterior es explicado principalmente por aumento en Propiedades, plantas y equipos por activación de inmuebles arrendados correspondientes a activos por derecho de uso según NIIF 16.





### 3.- COVENANT FINANCIERO

Endeudamiento	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var
Endeudamiento Neto	veces	0,85	0,27	217,75%

El aumento del endeudamiento neto respecto a diciembre 2018, se explica porque la Deuda Financiera Neta (diferencia entre “Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes” y “Efectivo y equivalentes al efectivo”) presenta un aumento de 210,94%, debido a un aumento en pasivos financieros (18,53%) y una disminución del efectivo y equivalentes (-34,56%), por obligaciones de corto y largo plazo por arrendamiento de activos según NIIF 16 y desembolsos de efectivo por inversiones en Plan Estratégico. El total patrimonio presenta una variación negativa (-2,17%) respecto a diciembre 2018.

En la actualidad se cumple con el covenant establecido en escritura de emisión, la cual expresa que el ratio “Endeudamiento Neto” no puede superar las 2,5 veces. Al 31 de diciembre del año 2019 la razón antes indicada es de 0,85 veces.

### 4.- ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

Estado de Resultado	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Ganancia (Pérdida)</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	111.095.121	105.986.494
Costo de ventas	(95.555.516)	(94.853.451)
<b>Ganancia bruta</b>	<b>15.539.605</b>	<b>11.133.043</b>
Gastos de administración	(15.228.618)	(12.614.067)
Otros gastos, por función	(1.037.504)	(1.599.236)
Otras ganancias (pérdidas)	1.190.531	1.066.429
Ingresos financieros	655.753	724.731
Costos financieros	(1.437.760)	(1.314.963)
Resultados por diferencias de cambio	577.005	879.498
Resultados por unidades de reajuste	(1.025.248)	(1.072.519)
<b>Ganancia (pérdida), antes de impuestos</b>	<b>(766.236)</b>	<b>(2.797.084)</b>
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	278.462	1.899.983
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>(487.774)</b>	<b>(897.101)</b>
<b>Resultado Operacional</b>	<b>31-12-2019 M\$</b>	<b>31-12-2018 M\$</b>
Ingresos	111.095.121	105.986.494
Costo de ventas	(95.555.516)	(94.853.451)
Gastos de administración	(15.228.618)	(12.614.067)
<b>Resultado Operacional</b>	<b>310.987</b>	<b>(1.481.024)</b>

La ganancia bruta acumulada a diciembre del año 2019 aumenta en M\$4.406.562 respecto al mismo periodo del año 2018. Los factores que explican este aumento corresponden a mayores ventas por M\$5.108.627 y mayores costos de venta por M\$702.065, principalmente por aumento de gastos en personal.

El aumento de los gastos de administración en M\$2.614.551 se explica principalmente por crecimiento en gastos en personal e impacto de arriendo de inmuebles activados (según NIIF 16) en las Depreciaciones.



Otros gastos por función disminuyen M\$561.732 respecto al año anterior, principalmente porque en 2018 se realizaron pagos de finiquitos a trabajadores durante el primer trimestre por reestructuración de la empresa, evento que no ocurre en 2019.

Otras ganancias aumentan en M\$124.102, debido principalmente a mayores indemnizaciones y multas recibidas por incumplimiento de contrato de proveedores.

Los ingresos financieros disminuyen en M\$68.978, por menores intereses obtenidos en colocaciones a corto plazo de los excedentes de caja.

Los costos financieros aumentan M\$122.797. Si bien existe un menor pago de interés y comisiones bancarias por prepago de créditos bancarios en 2018, con motivo de los recursos obtenidos de la emisión del bono corporativo, este efecto se ve contrarrestado por los intereses resultantes de la aplicación de la NIIF 16.

La disminución en utilidades por diferencias de cambio por M\$302.493 respecto al año anterior, se explica por la variación neta de la revalorización de activos y partidas internacionales vigentes de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, debido a las variaciones en el tipo de cambio del DEG (Derecho Especial de Giro) y Dólar.

La disminución en las pérdidas de resultados por unidades de reajuste por M\$47.271 respecto al año anterior, se explica principalmente por menores pérdidas derivadas del reajuste de pasivos en UF, estas pérdidas disminuyeron M\$120.381. En cambio, las menores ganancias derivadas del reajuste de activos en UF disminuyeron M\$73.110.

Indicador	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var	Diferencia
Ebitda	M\$	6.015.422	1.714.009	250,96%	4.301.413
Mg Ebitda	%	5,41%	1,62%	233,95%	3,79%
Cobertura Gastos Financieros	veces	0,22	-1,13	-119,47%	1,35

Item	Unidad	31-12-2019	31-12-2018	Var	Diferencia
Resultado No Operacional	M\$	(1.077.223)	(1.316.060)	-18,15%	238.837



## 5.- ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

Las principales actividades del flujo neto de efectivo originado al 31 de diciembre del año 2019 y 2018 son las siguientes:

Estado de Flujo de Efectivo (Método directo)	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	113.921.522	115.955.115
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(50.128.672)	(49.807.925)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(66.191.418)	(57.826.281)
<b>Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación</b>	<b>(2.398.568)</b>	<b>8.320.909</b>
Intereses recibidos	620.295	847.916
Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos	(506.233)	(474.217)
<b>Flujos de Efectivo neto (utilizados en) procedentes de Actividades de Operación</b>	<b>(2.284.506)</b>	<b>8.694.608</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		
Compras de propiedades, plantas y equipos	(5.884.165)	(4.727.759)
<b>Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Inversión</b>	<b>(5.884.165)</b>	<b>(4.727.759)</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento</b>		
Reembolsos de préstamos	0	(7.993.419)
Pago interés NIIF 16	(233.425)	0
Pago de pasivos por arrendamientos financieros	(697.372)	(894.703)
Intereses pagados	(1.031.373)	(1.300.389)
<b>Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Financiamiento</b>	<b>(1.962.170)</b>	<b>(10.188.511)</b>
Disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	(10.130.841)	(6.221.662)
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	106.905	65.273
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo	(10.023.936)	(6.156.389)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Principio del Periodo	29.006.199	35.162.588
<b>Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Periodo</b>	<b>18.982.263</b>	<b>29.006.199</b>

El flujo de efectivo neto procedente de las actividades de Operación al 31 de diciembre del año 2019 alcanza una variación negativa de M\$10.979.114. La principal variación entre los acumulados a diciembre 2019 y diciembre 2018 son los pagos a y por cuenta de los empleados, fue mayor en M\$8.365.137 por negociación colectiva 2019.

Durante el año 2019 Correos Chile ha destinado flujos, por M\$5.884.165 a las actividades de Inversión asociadas al Plan Estratégico.

Los flujos de efectivo utilizados en actividades de Financiamiento al 31 de diciembre del año 2019, alcanza los M\$1.962.170, principalmente por pago de intereses del Bono Corporativo emitido el 2017 y pagos de cuotas de leasing.



## 6.- ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

### Riesgo de Tipo Cambiario

Correos de Chile como correo oficial e integrante de la Unión Postal Universal (UPU) debe prestar y recibir servicios postales a y desde los correos extranjeros, estos servicios son valorados en la unidad monetaria denominada Derechos Especiales de Giros (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida, debido a que los costos de nuestras operaciones internas están expresadas en monedas que se rigen por otras variables de reajustabilidad.

### Riesgo de Tasa de Interés

No existe riesgo de tasa de interés por los créditos a largo plazo, debido a que han sido contratados a tasa fija.

### Riesgo por Inflación

Los pasivos a largo plazo han sido contratados en UF, por lo que están expuestos al riesgo por variación de la Unidad de Fomento.

### Riesgos Generales del Desempeño de la Economía

Correos de Chile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento o decrecimiento de la economía, por lo que al existir aceleración o desaceleración económica dentro o fuera del país, se produce un efecto en la demanda.

### Riesgos de los Activos

Los activos fijos de edificación, infraestructura, instalación y equipamiento se encuentran cubiertos de todo riesgo operativo mediante seguros contratados.

### Riesgo de Crédito

Respecto al riesgo crediticio, se cuenta con diferentes mecanismos que permiten controlarlo, los cuales se encuentran debidamente detallados en el documento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, entre los cuales podemos destacar:

1. Bloqueo de crédito a clientes nacionales con deuda vencida superior a 30 días, independiente del monto y cantidad de facturas. Este bloqueo no permite generar retiros a domicilio ni realizar el proceso de admisión a clientes en este estado.
2. Cobranza especializada a clientes estratégicos de la compañía, donde en coordinación con la Gerencia Comercial se realizan las gestiones de recuperación sobre este grupo de clientes.
3. Apoyo de Empresas de cobranza, que gestionan cobranza telefónica, vía cartas y correos electrónicos, desde el momento en que vencen las facturas. Esto se realiza en etapa administrativa, prejudicial y judicial en el caso que lo amerite.
4. Publicación en Boletín Comercial de documentos morosos de clientes que poseen deudas en etapa prejudicial y/o judicial.
5. Envío de cartas de cobranza a grandes clientes, a nivel gerencial, en caso que la situación lo amerite.

### Riesgo de Liquidez

Previendo posibles situaciones adversas de liquidez, se cuenta con un flujo de caja en base mensual que estima la situación de caja de los siguientes meses, este flujo permite gestionar adecuadamente los mecanismos de contingencia para hacer frente a situaciones de posible falta de liquidez.

Uno de estos mecanismos es la utilización de líneas de crédito con los bancos comerciales. Estas líneas cuentan con la autorización del Ministerio de Hacienda, para el año 2019 se autoriza por los siguientes conceptos y montos:

- Financiamiento de Capital de Trabajo M\$3.000.000, en operaciones de préstamos de corto plazo.
- Financiamiento de Boletas de Garantía M\$2.500.000, para tomar boletas de garantías para participar en licitaciones públicas y/o privadas, garantizando seriedad en la oferta, fiel cumplimiento de contrato o correcta ejecución de los mismos.



 **CORREOSCHILE**