



# Reporte Integrado Digital 2018

 **CORREOSCHILE**

# 2018 Contenidos





Carta del Presidente	02	Gestión Operativa y Ambiental	68
Palabras del Gerente General	04	Gestión Tecnológica	82
Acerca de este Reporte	06	Gestión de Personas	88
Quiénes Somos	14	Gestión de Administración y Finanzas	112
Rol Social y Valor Compartido	40	Anexos e Índice de Contenidos GRI	122
Nuestros Clientes	52	Estados Financieros	134
Gestión Comercial	56		

# 2018

## Carta del Presidente

---

INDICADORES GRI: 102-14, 102-15

Durante 270 años, CorreosChile se ha adaptado permanentemente a los cambios de la industria y a un mundo en constante evolución. Sin embargo, hoy estos cambios son más acelerados y vertiginosos y nos encontramos en un punto de inflexión que exige dar un salto transformacional para revitalizar y fortalecer a nuestra Empresa frente a nuestros clientes, que son todos los chilenos.

Cerramos un 2018 lleno de retos. Con la llegada del nuevo Directorio a la Empresa, nos centramos durante el primer semestre en conocer las necesidades, desafíos y oportunidades de CorreosChile, en el contexto de una industria altamente competitiva.

En los primeros meses del año se lanzó el primer Reporte Integrado, junto a los resultados de la primera Medición de Huella de Carbono, lo que nos permitió sentar las bases para comenzar a trabajar en un plan para la reducción de las emisiones de carbono.

Durante el segundo semestre, trabajamos en la actualización del Plan Estratégico, tomando como base lo ya contemplado, pero centrándolo en una mirada digital con foco en el cliente y siempre teniendo como eje a nuestras personas, que son el motor de la empresa y quienes han hecho posible los más de 270 años de Correos.

¿Cuál es nuestro valor agregado? Somos una organización que tiene un nombre, una historia, un presente y un futuro, una empresa reconocida por su transparencia, que ha sabido escuchar a sus clientes. Una compañía que tiene una cobertura única con 500 puntos de atención y 92 centros de distribución

postal a lo largo de Chile, con una logística con 2.444 carteros y alrededor de 400 móviles, y una capacidad instalada de 24 plantas, que nos permiten llegar a los lugares más recónditos del país, conectando a los chilenos y a Chile con el mundo, acentuando nuestro rol social.

Asimismo, tenemos un fuerte compromiso con el desarrollo y crecimiento de los emprendedores, Pymes y grandes empresas, sin importar donde se encuentren, siendo parte de su cadena de logística y distribución.

En resumen, hoy CorreosChile tiene su mandato más vivo que nunca, el 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".

Estamos plenamente conscientes del gran desafío que tenemos. El comercio electrónico que se expande de manera vertiginosa a nivel mundial, trae nuevas necesidades y exigencias de nuestros clientes y, por ende, la empresa requiere de una transformación profunda, para asegurar la sustentabilidad de CorreosChile en el tiempo. Debemos migrar de un modelo de correspondencia a uno de paquetería, lo que implica otros atributos y demandas: información oportuna, entrega on time, cumplir con la promesa, y es ahí donde el Plan Estratégico, finalizado en diciembre, nos da las directrices por dónde ir, con objetivos y metas claras.

En este nuevo Plan se definieron 57 proyectos estratégicos, centrados en una Oferta Atractiva, Agenda Digital con Foco en

el Cliente, Excelencia Operacional de punta a punta y Personas como Agentes de Cambio, todos proyectos transversales que apuntan a la transformación y evolución de la empresa, siempre teniendo a nuestros trabajadores en el centro.

El 2018 también fue un año de inversión, donde se avanzó en proyectos que permitieron sentar las bases para este cambio que requiere CorreosChile, tanto en procesos y automatización, como en eficiencia y productividad. Como empresa autónoma del Estado, debemos actuar con responsabilidad y ser austeros, invirtiendo con una mirada estratégica de negocio, porque solo así será posible responder a estos desafíos.

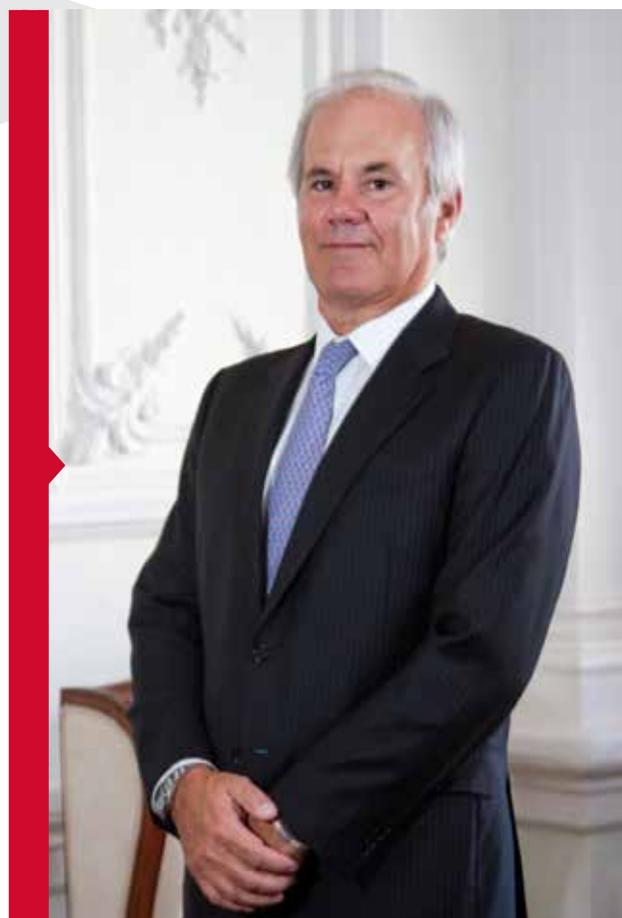
Al ser un año de inversión, evaluación y revisión de nuestros procesos internos, cerramos el 2018 sin utilidades, lo que significa que para este 2019, apuntaremos a fortalecer el equilibrio financiero de la empresa de la mano de la implementación de gran parte de los proyectos contemplados en el Plan Estratégico.

Movimos más de 20 millones de envíos internacionales y en el negocio nacional distribuimos 234 millones de envíos nacionales entre correspondencia, paquetería y operaciones especiales, confirmando con ello la capacidad de logística que tiene Correos, pero que requiere evolucionar y transformarse.

Estamos entusiasmados frente al nuevo escenario. Nos motiva seguir siendo reconocidos como una empresa patrimonio de Chile, que rescata su historia, pero que también se levanta sin complejos hacia el futuro, con las herramientas para ser una empresa competitiva y estratégica para el desarrollo del país, conectando a los chilenos, emprendedores, empresas y Pymes,

entre ellos y con el mundo. Y sabemos que nada de esto será posible sin el respaldo de todos nuestros trabajadores, que mueven tantos sueños y que estamos seguros nos darán alas para seguir volando.

**Armando Valdivieso**  
 Presidente del Directorio  
 CorreosChile



# 2018

## Palabras del Gerente General

### TRANSFORMARNOS PARA SEGUIR CONECTANDO A CHILE

INDICADORES GRI: 102-14, 102-15



#### 1.- ¿Cuál es su visión del negocio de CorreosChile y cuál será el sello que busca plasmar esta administración?

CorreosChile es una empresa que nace desde un mundo postal, con las necesidades y desafíos propios del envío de cartas. Pero las personas han cambiado la forma de comunicarse y se han modificado las demandas e intereses de los clientes. Sólo en 2018, Correos distribuyó por todo el país más de 20 millones de envíos con origen en todo el mundo. El crecimiento

del comercio electrónico, nacional y transfronterizo, requiere respuestas rápidas y soluciones inmediatas.

Si bien el movimiento de la paquetería siempre ha estado en el core de Correos, en los últimos 5 años su relevancia ha crecido exponencialmente, multiplicándose por 40 veces los envíos en este período y si uno mira 3 o 4 años hacia adelante, ve que los ingresos vendrán principalmente de este mundo. Eso implica que los modelos de operación deben cambiar para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes, tanto en tiempos de entrega, trazabilidad como en experiencia de servicio.

Buscamos plasmar el sello de ser una empresa moderna capaz de transformarse, de evolucionar, todas las veces que sea necesario, de acuerdo a lo que necesite el cliente y lo que necesiten sus trabajadores. En esa línea estamos trabajando, siempre teniendo a las personas en el centro, y buscando impregnar una cultura con Foco en el Cliente, con Excelencia Operacional y con nuestras Personas como Agentes del Cambio.

#### 2.- La empresa cuenta con un nuevo Plan Estratégico, ¿en qué consiste? ¿aborda los desafíos del E-commerce?

En diciembre finalizamos la actualización del Plan Estratégico, mirándonos desde el cliente y lo que ellos necesitan cuando miran a una empresa de distribución y logística, como es Correos. Para ello, debemos saber dar respuestas a un cliente cambiante, exigente y que valora mucho poder elegir y tener opciones para controlar la experiencia que recibe.

Habiendo puesto el foco en el cliente, como Correos necesitamos asegurar nuestra sostenibilidad en el tiempo. Nos llena de orgullo ser una empresa pública autónoma que compite de igual a igual en la industria, que genera valor para la sociedad al cumplir con su rol social que se traduce en cobertura geográfica nacional, calidad de servicio y precios accesibles.

Hoy Correos Chile tiene claro su norte, vemos de nuevo una historia de crecimiento hacia adelante profundizando en lo que hoy día hacemos, siendo capaces de avanzar en tecnología y automatización, en una experiencia digital fluida y simple, en ajustar el modelo de operaciones al E-commerce, y con un foco muy profundo en gestión y procesos.

Hoy Correos es un actor relevante en el E-commerce, hemos aprendido de esta nueva realidad de negocio, somos líderes en la distribución del E-commerce Internacional, pero como empresa queremos ir más allá: queremos ser los mejores, brindar el servicio que nuestros clientes esperan, cumplir las promesas y ganar participación del mundo nacional. Estamos seguros que vamos por la senda correcta.

### 3.- ¿Cómo calificaría el año 2018 para Correos?

El 2018 fue un año lleno de desafíos. Un año con un nuevo Gerente General y un nuevo Directorio; donde el foco estuvo en conocer a la empresa y sus personas, entender el importante rol social y compromiso de todos quienes componen Correos. Una vez que conocimos en primera persona los desafíos y oportunidades de la organización, nos centramos en trabajar en la actualización del Plan Estratégico, en ordenar procesos. Un ejemplo claro con resultados concretos es el Plan de Contingencia que implementamos conjuntamente con Aduanas, logrando normalizar la internación de los millones de envíos que nos llegan desde el extranjero, teniendo un tiempo promedio de entrega de dos semanas, desde que el envío llega a Chile.

Asimismo, algunos de estos proyectos del Plan Estratégico se comenzaron a trabajar en el 2018, como la renovación de nuestros casi 3 mil dispositivos móviles para trazabilidad, que permitirán una mejora en el seguimiento de los envíos y la información con nuestros clientes, como además de un impacto positivo en el trabajo de nuestros carteros y flota de transportes. Por otra parte, elaboramos y llevamos a cabo el

Plan de Infraestructura, consistente en mejorar las instalaciones donde se desempeñan nuestros trabajadores.

En 2018 finalizamos sin utilidades, principalmente por ser un año de inversión y evaluación. Esto implica que tenemos desafíos como empresa. Para ello hemos definido una hoja de ruta clara con la actualización del Plan Estratégico, con nuevas oportunidades comerciales para aumentar nuestra participación de negocio, sobre todo en la paquetería nacional. Asimismo, la empresa está trabajando, al igual que en años anteriores, en la contención de costos.

En 2019 la empresa vivirá un nuevo proceso de Negociación Colectiva, en la que estamos trabajando para lograr buenos acuerdos, siempre dialogando de manera transparente y responsable, tal como lo hemos venido haciendo con las organizaciones sindicales.

Tenemos el compromiso de actuar responsablemente con todos nuestros grupos de interés y con el entorno. Hemos avanzado en la medición de la Huella de Carbono, con miras a un plan de gestión y eficiencia que nos permitirá conciliar nuestra transformación con una mirada sustentable, lo que nos permitirá a seguir siendo un real aporte al país.

En resumen, el 2018 y 2019, estaremos sentando las bases como empresa, en todos los ámbitos, para construir un futuro optimista y que cumpla de mejor manera su rol social, dé oportunidades a sus trabajadores, tenga los niveles de productividad que nos permitan competir y ser sustentables en el tiempo y con un nivel de servicio de clase mundial a los chilenos, para que prefieran Correos cada vez más, y se sientan orgullosos de esta empresa que ha acompañado el desarrollo de este país por más de 200 años.

**José Luis Rodríguez**  
 Gerente General  
 Correos Chile

# 01

## Acerca de este Reporte

Este es el segundo 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).





## 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 segundo 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), emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante, IASB).

El presente informe comprende tanto la gestión financiera como extra-financiera de la empresa pública, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. De conformidad a la normativa, la información correspondiente a los Estados Financieros de CorreosChile ha sido auditada por un tercero independiente.

La elaboración del reporte fue coordinada por la Gerencia de Asuntos Corporativos y la Gerencia de Administración

y Finanzas de CorreosChile, proceso que contó con el compromiso y la validación de las instancias pertinentes en cada una de sus etapas. Entre éstas, cabe señalar que en 2017 se realizó un proceso de materialidad que permitió identificar y priorizar aquellos aspectos relevantes para la actividad de CorreosChile.

En virtud de la exhaustividad de dicho proceso (que incluyó benchmark, entrevistas y análisis del contexto y prensa), los temas materiales también cobran vigencia para el período 2018, pues se ratificaron a través de entrevistas con integrantes del nuevo Directorio y la Alta Administración, además de la revisión de las publicaciones de prensa donde se mencionaba a CorreosChile.

Asimismo, se examinaron documentos relevantes, tales como nuevas políticas y procedimientos de la organización.



## 1.1 Grupos de Interés CorreosChile

INDICADORES GRI: 102-40, 102-42

Previo al proceso de materialidad, CorreosChile había actualizado la priorización de sus grupos de interés, identificando a más de veinte actores relevantes. Con todos ellos, la Empresa mantiene instancias y canales de diálogo fluidos, tratando las distintas temáticas que corresponden a las inquietudes de cada uno de estos stakeholders.

Entre dichos canales de relacionamiento se encuentran instancias presenciales y no presenciales, tales como: reuniones, correo electrónico, entrega de informes, participación en mesas de trabajo y consultas directas. Estas instancias se concretan a partir de los objetivos o temáticas que constituyen la agenda común y también en el contexto de los requerimientos propios de una empresa pública.

A continuación, se describen los grupos de interés con los cuales se vincula CorreosChile.

### Grupos de Interés Internos

- Directorio
- Trabajadores y sus representantes (ó 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.
- Clientes Personas (retail).
- 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 Correos de Chile.

# 01

## Acerca de este Reporte

---

### 1.2 Identificación, Priorización y Validación de Temas Materiales

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

A partir del análisis de materialidad descrito al inicio de este capítulo, se pudo configurar una lista exhaustiva de temas relevantes para el quehacer de la organización, la que consideró una priorización que representara a los grupos de interés internos y externos.

Los criterios de priorización para cada tema material, según el nivel de importancia de los impactos económicos, sociales y ambientales, fueron los siguientes:

→ **Alta:**

El tema es significativo en la actividad de la organización, por ende, es crítico y relevante para la mayoría de los

grupos de interés con los que actualmente se relaciona la Empresa.

→ **Media:**

El tema tiene una importancia a considerar, aunque no es crítico ni el más relevante para la continuidad operativa ni respecto de la mayoría de los grupos de interés.

→ **Baja:**

El tema no es relevante; no es crítico para la actividad de la organización, es decir, no pone en riesgo su continuidad operativa y no ha sido motivo aún de exigencias por parte de la mayoría de los grupos de interés.



## Lista Exhaustiva Preliminar de Aspectos Materiales CorreosChile

### EVALUACIÓN CONSOLIDADA

	TEMAS POR ÁMBITO DE DESEMPEÑO ECONÓMICO/GOBERNANZA, SOCIAL Y AMBIENTAL	IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS PARA LA ORGANIZACIÓN	IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
1	Gestión financiera eficiente / sostenibilidad financiera / requerimiento de capital.	✓	✓
2	Inversiones.	✓	
3	Mercado globalizado (E-commerce).	✓	✓
4	Competencia (irrupción de competidores formales e informales).	✓	✓
5	Gestión de riesgos (operacionales, reputacionales, financieros, entre otros).	✓	✓
6	Modernización operacional, de gestión, infraestructura y tecnología (TI, digitalización).	✓	✓
7	Prácticas responsables de adquisición (políticas de compra, entre otros).	✓	✓
8	Estándares en la cadena de valor / logística (Responsabilidad extendida).	✓	✓
9	Innovación / adaptación a nuevas tendencias / transformación del negocio.	✓	
10	Rol social / contribución a la comunidad / valor compartido / reputación corporativa.	✓	✓
11	Cambios demográficos (migraciones y su impacto en el negocio).	✓	
12	Gobernanza, ética y transparencia.	✓	✓
13	Política pública.	✓	
14	Alianzas público – privadas.	✓	
15	Cumplimiento regulatorio.	✓	
16	Excelencia operacional / gestión de clientes (calidad y acceso al servicio / gestión de reclamos, trazabilidad de los envíos).	✓	✓
17	Gestión del empleo (beneficios, compensación, diversidad e igualdad de oportunidades).	✓	✓
18	Desarrollo profesional / capacitación.	✓	
19	Relaciones laborales y DD.HH. en las prácticas laborales.	✓	✓
20	Seguridad y salud ocupacional.	✓	✓
21	Privacidad / seguridad de la información, bienes transportados y datos personales.	✓	✓
22	Cambio cultural en la organización.	✓	
23	Movilidad limpia (cambio climático).	✓	
24	Contaminación atmosférica / emisiones / Huella de Carbono (cambio climático).	✓	✓
25	Gestión energética (consumo / eficiencia energética /cambio climático).	✓	
26	Gestión de residuos / materiales de embalaje (cambio climático) <sup>(*)</sup> .	✓	✓
27	Contaminación acústica <sup>(*)</sup> .	✓	✓

<sup>(\*)</sup> TEMAS CONSIDERADOS DE BAJA IMPORTANCIA EN LA PRIMERA CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS (2017).

## Acerca de este Reporte

Como se puede apreciar en la tabla precedente, el listado base identificado en 2017 fue actualizado en 2018. Aunque se mantienen las temáticas relevantes, en el aspecto de “Modernización operacional, de gestión, infraestructura y tecnología”, éste último sub-tema se abrió como TI y digitalización, debido a los desafíos que enfrenta la industria en este ámbito específico.

Asimismo, en virtud de los ejes del Plan Estratégico vigente para CorreosChile, el aspecto “Excelencia operacional / gestión de clientes” incluyó el sub-tema trazabilidad de los envíos, debido a su impacto en el negocio.

### 1.3 Temas Materiales CorreosChile

INDICADORES GRI: 102-44, 102-47

Con los análisis antes descritos se llegó a la siguiente lista actualizada de los aspectos prioritarios de gestión para CorreosChile:

#### Lista de Temas Materiales

- Gestión financiera eficiente / sostenibilidad financiera / requerimiento de capital.
- Mercado globalizado (E-commerce).
- Competencia (irrupción de competidores formales e informales).
- Gestión de riesgos (operacionales, reputacionales, financieros, entre otros).
- Modernización operacional, de gestión, infraestructura y tecnología (TI, digitalización).
- Prácticas responsables de adquisición (políticas de compra, entre otros).
- Estándares en la cadena de valor / logística (responsabilidad extendida).
- Rol social / contribución a la comunidad / valor compartido / reputación corporativa.
- Gobernanza, ética y transparencia.
- Excelencia operacional / gestión de clientes (calidad y acceso al servicio, gestión de reclamos, trazabilidad).
- Gestión del empleo (beneficios, compensación, diversidad e igualdad de oportunidades).
- Relaciones laborales y derechos humanos en las prácticas laborales.
- Seguridad y salud ocupacional.
- Privacidad / seguridad de la información, bienes transportados y datos personales.
- Contaminación atmosférica / emisiones / Huella de Carbono (cambio climático).

De esta manera, el estudio de materialidad permitió seleccionar los indicadores GRI a reportar, considerando, además de la lista con los temas relevantes donde coinciden los grupos de interés internos y externos, aquellos aspectos evaluados como prioritarios por parte de la Alta Dirección de CorreosChile, entre ellos:

- Inversiones
- Innovación / transformación del negocio
- Cambios demográficos
- Política pública
- Alianzas público – privada
- Cumplimiento regulatorio
- Desarrollo profesional
- Cambio cultural en la organización
- Movilidad limpia
- Gestión energética

Respecto de la temática de Residuos, debido a los cambios regulatorios en curso, cabe señalar que constituye un ámbito de gestión emergente para el corto y mediano plazo.

INDICADOR GRI 102-48

En otro aspecto, se realizó la segunda medición de la Huella de Carbono para CorreosChile. Este año, el alcance del cálculo de la Huella de Carbono que se reporta corresponde a 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), el consumo de energía (Alcance 2) de las plantas ubicadas en Quilicura y Renca de CorreosChile, y las emisiones por el transporte aéreo de los productos, tanto nacional como internacional (Alcance 3).

La medición se llevó a cabo con la metodología del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute's (WBCSD/WRI) Greenhouse Gas Protocol (GHG): 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.

Este método 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), en base a los índices del potencial de calentamiento global de los GEI incluidos.

INDICADOR GRI 102-53

Los lectores pueden dirigir sus consultas o comentarios acerca del Reporte Integrado de CorreosChile a:

[reporteintegrado@correos.cl](mailto:reporteintegrado@correos.cl).

# 02

## Quiénes Somos

Hoy CorreosChile se encuentra en un proceso de transformación, necesario para enfrentar las nuevas necesidades y expectativas de sus clientes, teniendo como eje el rol social y mandato estratégico de la Empresa: “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”.





## Quiénes Somos

En CorreosChile llevamos 271 años conectando a Chile y a sus habitantes, con el mundo. Hoy vivimos una desafiante transformación de la industria, con nuevas expectativas por parte de nuestros clientes.

El dinamismo del entorno y de la industria, nos enfrenta a constantes desafíos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestros trabajadores tienen un rol fundamental como agentes del cambio, para la transformación que Correos requiere.

### 2.1 Identificación de la Empresa

INDICADORES GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-16

Razón Social	Empresa de Correos de Chile.
RUT	60.503.000-9.
Nombre comercial	CorreosChile.
Domicilio	Plaza de Armas 989, Santiago.
Fono	(56 02) 2 956 5000.
Fax	(56 02) 2 956 1114.
E-mail	sac@correos.cl
Sitio web	www.correos.cl
Código postal	832 0096.
Giro principal	Servicio de distribución de correspondencia y paquetería.

#### 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.

## 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 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, el Sistema de Empresas Públicas, y a través del Ministerio de Hacienda para temas presupuestarios. 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), los que ocupan los 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

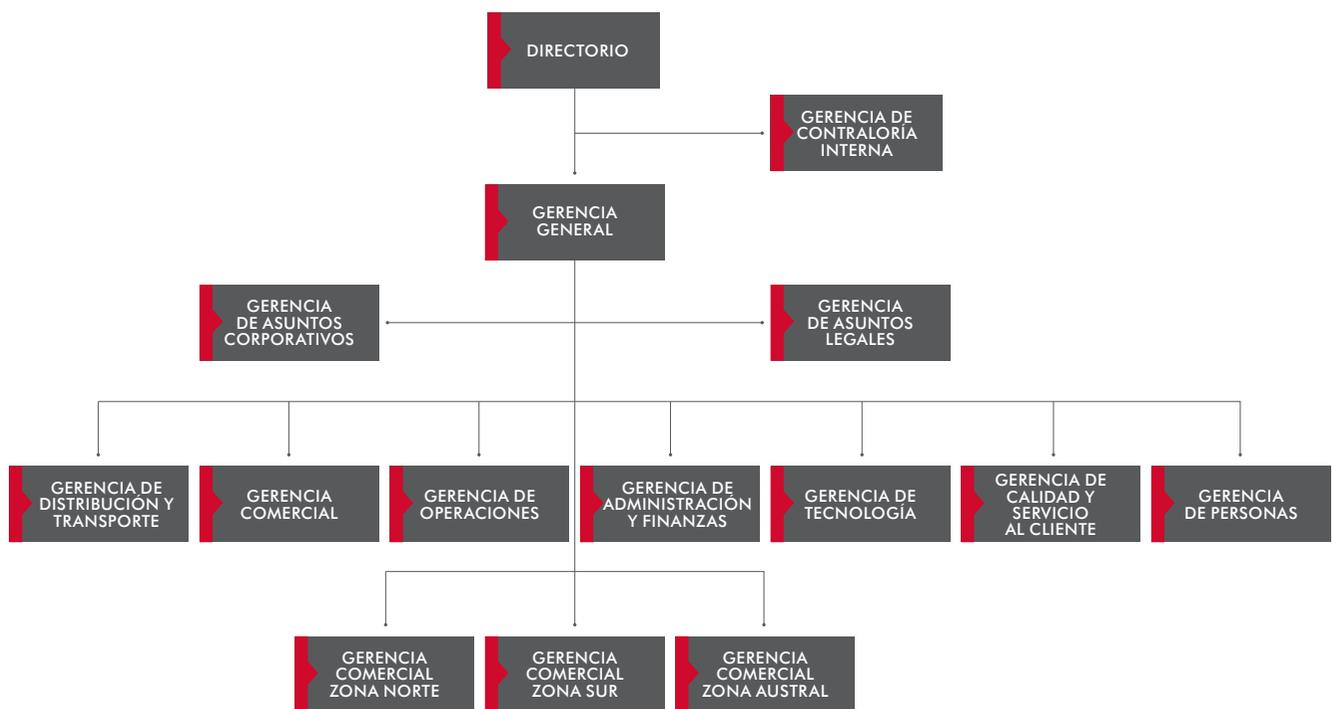
INDICADORES GRI: 102-10, 102-18, 102-22, 102-24

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 Contraloría Interna, siendo el primero quien ejerce la administración de CorreosChile a través de 12 Gerencias: Personas, Asuntos Legales, Tecnología, Administración y Finanzas, Calidad y Servicio al Cliente, Operaciones Plantas, Comercial, Distribución y Transportes y Asuntos Corporativos; además de las 3 Gerencias Comerciales Zonales: Zona Norte, Zona Sur y Zona Austral.

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

## Organigrama



## 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 Independizate.

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

**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.



**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  
Júricas 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.



**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.



**María Elena Cooper  
Izikson**

**Gerente de Asuntos  
Corporativos**

RUT: 10.963.065-9  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL  
26-02-2015  
Periodista de la Universidad  
del Desarrollo y diplomada en  
Comunicación Corporativa de la  
Pontificia Universidad Católica de  
Chile.



**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.



**Marcela Soto González**  
Gerente Comercial (I)

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.



**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.



**Álvaro Escobar Chamorro**  
Gerente de Distribución y Transporte

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.



**Luis Adolfo Gómez**  
Gerente de Operaciones Plantas

RUT: 8.601.163-8  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL 30-10-2018

Ingeniero Mecánico de la Academia Politécnica Naval y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



**Angélica Díaz Pavez**  
Gerente de Calidad y Servicio al Cliente (I)

RUT: 12.721.465-4  
VIGENTE EN EL CARGO DESDE EL 26-12-2017

Licenciada en Ciencias de la Ingeniería e Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago de Chile. Magíster en Dirección Comercial y Marketing de IEDE Business School.



**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.



**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.

## 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 se conforma por cinco directores nombrados por acuerdo del Consejo de CORFO, quien ha delegado dicha función en el Sistema de Empresas Públicas (SEP), por un período de 3 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 Director 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 Empresa. 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 sus propios intereses al interés social de la Empresa, cuando actúa en ejercicio de su cargo.

Por lo tanto, los directores de CorreosChile deben velar por el interés social de la Empresa, y no por el interés particular de un grupo o parte interesada en la Empresa.

El Presidente del Directorio tiene las siguientes responsabilidades y funciones:

- Consensuar una Agenda Anual que considere todas las materias y plazos que deberá cumplir el Directorio, en las fases: Compliance, Operación, Estrategia, y particularmente los aspectos constitutivos de éste, como son: Visión, Cultura, Valores, Identidad e Imagen de la Empresa.
- Procurar que la Agenda Anual se cumpla, readecuándola cada vez que resulte necesario.
- Velar por la trazabilidad de los acuerdos alcanzados en el Directorio, sus responsables y los tiempos comprometidos.
- Procurar y lograr que las decisiones del Directorio sean consensuadas y que quede una constancia formal en acta de las posiciones minoritarias y sus fundamentos.

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.

## Quiénes Somos

### 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 CONTRATO Y PROVEEDORES	Comité que sesiona con una frecuencia mensual. Se discuten proyectos de distintas gerencias que requieren ser aprobados por el Directorio, previo análisis con el Gerente General. Para cada proyecto se solicitan los antecedentes, los aspectos del servicio a licitar, las bases administrativas, las bases técnicas, entre otros.
COMITÉ DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	Comité que sesiona con una frecuencia mensual. Se revisan indicadores de calidad y estatus de proyectos que impacten en la calidad y servicio de CorreosChile y en general, aquellos temas requeridos por el Gerente General.
COORDINACIÓN COMUNICACIONES	Reunión quincenal. Se revisa el plan de trabajo, se deciden los temas contingentes y se alinean equipos.
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 DE ALINEAMIENTO DE TI	Comité quincenal. Se informa el estado de avance de proyectos prioritarios del portafolio. Se identifican y mitigan riesgos. Se realiza una revisión de compromisos.
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.

## Quiénes Somos

### Composición del Directorio y Principales Ejecutivos por Género

	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores	2	3	5	3	2	5
Ejecutivos	9	4	13	9	4	13

NOTA: CON RESPECTO A LOS EJECUTIVOS, INCLUYEN A LOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, INCLUIDO EL GERENTE GENERAL. ADEMÁS, EN EL 2018, INCLUYE A ANGÉLICA DÍAZ, GERENTE INTERINA DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE.

### Composición del Directorio por Género y Rango de Edad

RANGOS DE EDAD	2017						2018					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Menor de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 40 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%
Entre 41 y 50 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%
Entre 51 y 60 años	0	0%	1	33%	1	20%	3	100%	0	0%	3	60%
Entre 61 y 70 años	1	50%	1	33%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Mayor de 70 años	1	50%	1	33%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>	<b>3</b>	<b>60%</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	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	2	3	5	3	2	5
Extranjeros	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

### Composición del Directorio por Antigüedad

ANTIGÜEDAD	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad.	1	2	3	3	2	5
Entre 3 a 6 años de antigüedad.	1	1	2	0	0	0
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	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

### Composición de los Principales Ejecutivos por Género y Rango de Edad

RANGOS DE EDAD	2017						2018					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Menor de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 40 años	1	11%	3	75%	4	31%	1	11%	2	50%	3	23%
Entre 41 y 50 años	6	67%	0	0%	6	46%	5	56%	1	25%	6	46%
Entre 51 y 60 años	1	11%	1	25%	2	15%	2	22%	1	25%	3	23%
Entre 61 y 70 años	1	11%	0	0%	1	8%	1	11%	0	0%	1	8%
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>9</b>	<b>69%</b>	<b>4</b>	<b>31%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: SE INFORMAN EJECUTIVOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, INCLUIDO EL GERENTE GENERAL. EN EL 2018, CONSIDERA A ANGÉLICA DÍAZ COMO GERENTE, POR SU INTERINATO EN EL ÁREA DE CALIDAD.

### Composición de los Principales Ejecutivos por Nacionalidad

NACIONALIDAD	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	9	4	13	9	4	13
Extranjeros	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

NOTA: SE INFORMAN EJECUTIVOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, INCLUIDO EL GERENTE GENERAL. EN EL 2018, CONSIDERA A ANGÉLICA DÍAZ COMO GERENTE, POR SU INTERINATO EN EL ÁREA DE CALIDAD.

### Composición de los Principales Ejecutivos por Antigüedad en el Cargo

ANTIGÜEDAD	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad.	3	1	4	7	2	9
Entre 3 a 6 años de antigüedad.	1	0	1	2	1	3
Mayor a 6 y menor a 9 años de antigüedad.	0	0	0	0	0	0
Entre 9 y 12 años de antigüedad.	2	0	2	0	0	0
Mayor de 12 años de antigüedad.	3	3	6	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

NOTA: SE INFORMAN EJECUTIVOS DE PRIMERA LÍNEA DE REPORTE, INCLUIDO EL GERENTE GENERAL. EN EL 2018, CONSIDERA A ANGÉLICA DÍAZ COMO GERENTE, POR SU INTERINATO EN EL ÁREA DE CALIDAD.

## 2.6 Ética y cumplimiento

### Línea Ética

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

En CorreosChile disponemos de un canal expedito que permite a todos los trabajadores, proveedores y público en general canalizar denuncias, consultas, quejas u otro tipo de anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.

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 aquellas sean atendidas.

El Correo Ético forma parte del Modelo de Prevención de Delitos de CorreosChile, el cual contribuye a fortalecer el ambiente de control en la Empresa y, al mismo tiempo, a cumplir con sus obligaciones legales.

Así, a modo ejemplo, pueden realizarse denuncias o consultas en:

- 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.

A través de esta herramienta, se garantiza a los usuarios del Correo Ético que toda la información relacionada con

denuncias y consultas será rigurosa y prolijamente analizada, cautelando la confidencialidad de dicha información, así como la identidad de los involucrados.

Esta línea Ética está disponible a través de la página web de CorreosChile mediante el link de acceso que es [www.correoetico.cl](http://www.correoetico.cl), y está instalado en servidores de propiedad del proveedor. El servicio lo entrega el proveedor externo, Gestión Social, el cual se encuentra contratado desde el año 2011.

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 2018 se recibieron 122 denuncias, un 24% más que en 2017, año en que se recibieron 98 denuncias, todas ellas a través de nuestra línea Ética. Además de las denuncias, también se recibieron 77 consultas, un 11% más que en 2017.

### Gestión de la Línea Ética / Denuncias

Tipo de Denuncia · 2017



Tipo de Denuncia · 2018

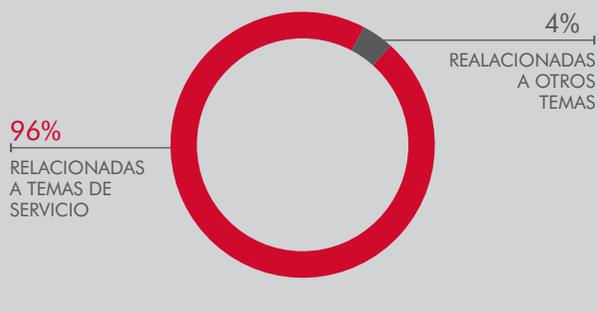


### Estado de las denuncias

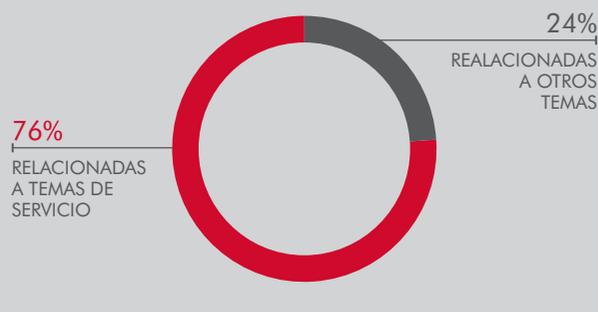
ESTADO DE LAS DENUNCIAS	2017	2018
Denuncias abiertas	9	4
Denuncias cerradas	89	118
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>98</b>	<b>122</b>

### Gestión de la Línea Ética / Consultas

Tipo de Consulta · 2017



Tipo de Consulta · 2018



### Estado de las consultas

ESTADO DE LAS CONSULTAS	2017	2018
Consultas abiertas	0	1
Consultas cerradas	69	76
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>69</b>	<b>77</b>

## Quiénes Somos

---

Las consultas clasificadas como “otros temas” corresponden a situaciones que no califican como temas de servicio. A modo de ejemplo, se puede mencionar casos relacionados con solicitud de auspicio a deportistas, temas de clima laboral, u otros casos que ingresan sin mayor contenido o contexto.

### Compromiso con la Transparencia

La transparencia forma parte de uno de nuestros valores corporativos, por lo que se considera una directriz y eje clave para un desempeño eficaz y responsable.

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. Un logro fundamental para todos los que formamos parte de esta organización.

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, denominada Nuestro Sello, contiene el conjunto de valores y principios que definen las normas de conducta que se deben respetar y promover, sin importar el cargo, profesión o lugar de desempeño. Esta guía persigue hacer 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.

En CorreosChile también contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), diseñado en cumplimiento de la Ley N° 20.393, que constituye un sistema de organización,

administración, supervisión y monitoreo de procesos o actividades que se encuentran expuestos a la comisión de los delitos de Cohecho, Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Receptación de Bienes, cuyo 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 citada Ley.

Considerando 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 la Empresa, así como instrucciones emitidas por organismos fiscalizadores externos.

En este sentido, se entenderán como parte integral del SPD (Sistema de Prevención de Delito), todos los documentos de la naturaleza descrita anteriormente, existentes hasta el momento y los que se emitieren a futuro.

El MPD está integrado en los contratos de los trabajadores y ejecutivos de la Empresa, por lo tanto, el 100% de los trabajadores están informados en las políticas y procedimientos de anticorrupción.

Asimismo, existe la obligación contractual de los proveedores de la Empresa, de respetar el MPD.

El Directorio cuenta con las políticas y procedimientos a través del Portal Directorio, al cual se puede acceder a través de cualquier dispositivo electrónico.

El MPD fue certificado en el año 2012 por una empresa externa (Prelafit Compliance).

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

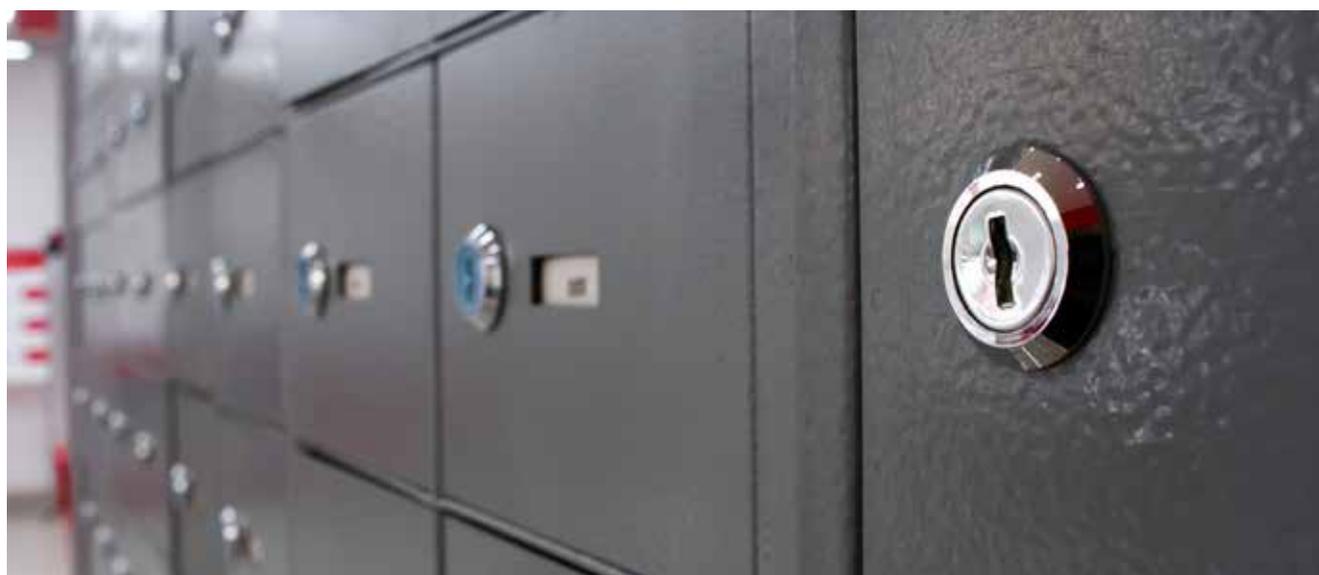
Por otro lado, CorreosChile realiza un monitoreo permanente de las operaciones susceptibles de riesgo de delito de Lavado de Activos que eventualmente podría manifestarse por intermedio de los servicios de giros de dinero nacionales e internacionales. Como resultado de este monitoreo, en 2018 se han reportado a la Unidad de Análisis Financiero la cantidad de 156 Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS).

### Monitoreo de Operaciones Sospechosas / Sistema de Prevención de Delitos

	2017	2018
N° de operaciones (Giros)	431.586	868.320
Operaciones evaluadas	94	156
% DE OPERACIONES EVALUADAS (QUE SE CONSIDERARON SOSPECHOSAS)	0,022%	0,018%

### Giros monitoreados

MOVIMIENTO	2017		2018	
	N° DE GIROS	MMS	N° DE GIROS	MMS
Giros enviados	395.320	48.909	799.258	90.447
Giros recibidos	22.571	3.656	57.278	8.299
Nacionales	13.695	1.466	11.784	1.320
<b>TOTAL</b>	<b>431.586</b>	<b>54.031</b>	<b>868.320</b>	<b>100.066</b>



## Quiénes Somos

Además, realizamos capacitaciones al personal de sucursales. Asimismo, se envían instructivos y alertas preventivas relacionadas con modalidades utilizadas para defraudar a los clientes, con el propósito que el personal de sucursales alerte a los clientes respecto de situaciones extrañas o irregulares que podrían ocurrir al momento de enviar dinero mediante giros en CorreosChile.

También contamos con una Política Antifraude, que tiene por objetivo 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 la Empresa, tanto en los aspectos relacionados con pérdidas financieras como reputacionales. En CorreosChile se identifican 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:

Se define como la manipulación u omisión de registros, hechos 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, ya sean en los estados financieros, informes de gestión, entre otros.

## Compromiso

- Para el año 2019, esperamos realizar una revisión y actualización de las políticas y procedimientos relacionados con ética y transparencia. Además, se actualizarán los riesgos relacionados con el Modelo de Prevención de Delitos, a propósito de la modificación de la ley N° 20.393, en la que se incorporan nuevos delitos relacionados con Negociación Incompatible, Soborno entre Particulares y Administración Desleal. Esperamos también trabajar el reforzamiento en la difusión de los programas de ética y transparencia.

## 2.7 Gestión de Riesgos

INDICADORES GRI: 102-10, 102-11, 102-15, 103-1, 103-2, 103-3

Durante al año 2018, la gestión de riesgos dio seguimiento a los planes de mitigación de la Cartera de Riesgos Estratégicos 2017-2018 (16 riesgos) definida en la Jornada de Reevaluación de Riesgos Estratégicos en el mes de agosto 2017.

A raíz del cambio del Directorio (ocurrido el 10 de mayo del 2018), y la incorporación del nuevo Gerente General (el día 01 de agosto de 2018), el día 20 de noviembre, bajo el acuerdo del Directorio N° 126/2018, se traspasó la función del "Oficial de Riesgos" al nuevo Contralor de CorreosChile, antes a cargo del Gerente de Operaciones (I).

Durante el mes de diciembre de 2018, se realizó una preevaluación de la Cartera de Riesgos Estratégicos 2017-2018, y detección de nuevos riesgos, a partir de la revisión del Plan Estratégico de CorreosChile, efectuada entre los meses de septiembre de 2018 y enero de 2019. Durante ese período, se entrevistó a los gerentes de la primera línea, obteniéndose una nueva cartera de riesgos preliminar, la cual deberá ser evaluada en una nueva Jornada de Riesgos Estratégicos, a concretar en 2019.

En este último período también se ha estado revisando el actual Estatuto de Auditoría & Riesgos. Asimismo, se deberá abordar la actualización de la Política de Riesgos y del Manual de Gestión de Riesgos (actualmente en calidad de borrador) por parte del Comité de Riesgos.

Además, consideramos necesario continuar con el reforzamiento del "Ambiente de Control Interno de CorreosChile" a través del levantamiento y evaluación de los riesgos y controles de los procesos críticos, en particular los riesgos de fraude, como así también avanzar en las brechas levantadas de acuerdo con la evaluación del Código SEP (principios y buenas prácticas del Gobierno Corporativo, del Sistema de Empresas Públicas del Estado).

En relación a los Factores de Riesgos, entendiéndose como aquellos que pueden afectar significativamente el desempeño de los negocios y la condición financiera de éstos, se pueden clasificar según su origen en:

## Eventos del Mercado

De acuerdo con esta clasificación, se visualizan riesgos asociados a cambios en la regulación (por ejemplo, la pérdida

de participación de mercado en algunos servicios claves), y la capacidad de adaptarse a cambios del mercado.

## Propios de la Actividad de la Entidad

### → Estratégicos:

Estructura de costos asociados, la continuidad del Plan Estratégico, la Gobernanza de CorreosChile y Estructura Organizacional.

### → Operacionales:

Riesgos relacionados con Personas (Relaciones Laborales y Visión Integral del Modelo de Personas); Tecnología (Gestión de TI, Velocidad de entrega de soluciones oportunas, Obsolescencia tecnológica e Integridad y Confiabilidad de los Datos); Interrupción de los Servicios (Continuidad & Plan de Crisis); Seguridad Física (robo de instalaciones y móviles) y, finalmente, Reputación de Marca y Calidad del Servicio.

En relación con los temas mencionados, se ha estado trabajando en planes de mitigación para cada uno de los riesgos expuestos.

La gestión deficiente de los riesgos causaría grandes impactos en la Empresa, tales como:

- Encarecimiento de los servicios y pérdida de competitividad en términos de precio, poca eficiencia en los procesos, bajo rendimiento laboral y dificultad de administración de los RR.HH.
- Pérdida de clientes, pérdida de ingresos y efecto en imagen de marca reputacional.
- Pérdida de negocios y pérdidas de mercados.
- Impactos en el ambiente laboral.

### 2.8 CorreosChile en Cifras

INDICADOR GRI: 102-7



271

**años**  
de existencia

235

**sucursales**

5.138

**trabajadores**  
con contrato indefinido

21

**plantas de  
clasificación**  
en regiones

773

**trabajadores**  
con contrato a plazo fijo

3

**plantas de  
clasificación** en RM



92

centros  
de Distribución Postal

26

años  
Campaña Navidad

34.854

cartas  
apadrinadas en Navidad

265

agencias

mm\$106.249

Activos

mm\$76.395

Pasivos

mm\$105.986

Ingresos/ventas

mm\$29.854

Patrimonio

mm\$23.695

Ingresos  
Internacional

# 03

## Rol Social y Valor Compartido

*“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”.* Este mandato fue ratificado por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y validado por el actual Directorio y Administración de la Empresa, un desafío en torno al cual la Gerencia de Asuntos Corporativos cumple un importante rol articulador.





# Rol Social y Valor Compartido

## Sostenibilidad

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

CorreosChile ha cumplido un rol social relevante a lo largo de toda su historia, el que es inherente en sus actuales desafíos estratégicos y de sostenibilidad, esto es, llegar donde se necesiten sus servicios, aportando valor a la Empresa, a los clientes, a sus trabajadores y a la comunidad. En este sentido, nuestro enfoque debe ser de largo plazo, atendiendo la dinámica de la industria y las demandas de las comunidades impactadas por nuestras operaciones.

Es por esto que la empresa debe gestionar de manera integral el desempeño económico, social y ambiental, considerando el beneficio mutuo de todos los grupos de interés.

### 3.1 Plan Estratégico con Valor Compartido

Tomando en cuenta los contextos de Chile y el mundo, durante 2018 se trabajó en la actualización del Plan Estratégico de la Empresa, el que contempla cuatro pilares principales:

- Oferta de Valor atractiva.
- Agenda digital con foco en cliente.
- Excelencia operacional punta a punta.
- Personas como agentes de cambio.

A partir de estos pilares, la Gerencia de Asuntos Corporativos ha apoyado las sinergias entre las áreas que componen nuestra

organización, con el objetivo de materializar iniciativas con impacto positivo hacia nuestros públicos de interés internos y externos.

Este enfoque transversal, que pone al desarrollo sostenible en el núcleo de nuestra actividad, se vio reforzado en 2018 por el Sistema de Empresas Públicas (SEP), organismo que ratificó el mandato de la Empresa, lo que fue validado por el actual Directorio y la Administración:

*“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”.*

### 3.2 Gerencia de Asuntos Corporativos

Durante 2018, en la Gerencia de Asuntos Corporativos trabajamos en posicionar el proyecto de CorreosChile, su foco en la paquetería nacional e internacional, como así también potenciar el rol social que cumple la Empresa.

Asimismo, asumimos el área de Comunicaciones Internas, con la finalidad de darle una mirada estratégica, trabajando en conjunto con la Gerencia de Personas, de cara al pilar *Personas como Agentes de Cambio*, de nuestro Plan Estratégico de negocios.

El área tiene como objetivo principal alinear a los trabajadores con los propósitos y metas de la Empresa. A esto se suma su rol como aliado para potenciar la cultura organizacional,

promover la gestión del cambio y estimular el clima laboral positivo, además de resolver crisis internas.

Además de gestionar proactivamente temas relacionados con la reputación corporativa y la imagen de CorreosChile, en la Gerencia de Asuntos Corporativos estamos a cargo del área de Sostenibilidad, coordinando las acciones de Valor Compartido que son transversales en la organización, destacándose los avances en la medición de la Huella de Carbono de la Empresa, como así también la elaboración de la Política de Sostenibilidad de CorreosChile.

Dentro de los principales hitos comunicacionales de 2018, destacan:

- Campaña “Llevamos más de lo que imaginas”.
- Crecimiento de la Paquetería y Rol de Correos.
- Campaña de Navidad  
“Entrega un sueño – Apadrina una carta”.
- Emisiones Postales.

Por su parte, dentro de la Gerencia de Asuntos Corporativos, se encuentran además las áreas de:

- Comunicaciones Internas
- Asuntos Internacionales
- Filatelia
- Museo Postal



## Rol Social y Valor Compartido

---

### 3.3 Iniciativas emblemáticas

INDICADOR GRI: 413-1

#### Campaña de Navidad

Bajo el lema “Entrega un sueño – Apadrina una carta”, la Campaña de Navidad 2018, que nació como una iniciativa de los trabajadores de la Empresa hace 26 años, logró entregar regalos a niños de todo Chile, que enviaron sus cartas al Viejito Pascuero para poder tener un regalo en Navidad.

Como en versiones anteriores, los voluntarios pertenecientes al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), fueron parte fundamental de la campaña, pues son los encargados de realizar la lectura y filtro de cartas que envían los niños al Viejito Pascuero.

Del total de cartas recibidas, 14.506 correspondieron a niños de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), convirtiéndose nuevamente en una de las importantes organizaciones que se suma a la campaña.

Por primera vez, Metro de Santiago adhirió a esta importante cruzada nacional, entregando por un día un espacio en Estación Baquedano para disponer cartas a los pasajeros que circulaban en el sector. Gracias a ello, se apadrinaron cerca de 200 cartas en el lugar. Asimismo, Metro promocionó la campaña en la estación Plaza de Armas, para motivar el apadrinamiento.

En 2018 se logró apadrinar un 84% de las 41.470 cartas que se pusieron a disposición en todo Chile, mientras que en la

Región Metropolitana se apadrinó el 91% de las cartas de un total de 25.288 recibidas en esta región, de las cuales 6.402 fueron apadrinadas a través de [Navidad.correos.cl](http://Navidad.correos.cl). El número de cartas apadrinadas en la web, se duplicó en comparación con el año anterior.

Del total de padrinos, aproximadamente 1.000 correspondieron a trabajadores de la Empresa, quienes participaron a través de diversas actividades, entre las que destaca el apadrinamiento de jardines infantiles, fundaciones y escuelas.

Alrededor de 400 regalos que no pudieron ser entregados a los niños a los que estaban destinados, principalmente por problemas en la dirección informada, fueron donados a través de un convenio a las Aldeas Infantiles SOS.

#### Convenio Municipalidad de Santiago

La Empresa realizó un convenio con la Municipalidad de Santiago, para que estudiantes pertenecientes a instituciones de la Dirección de Educación Municipal de Santiago (DEM) pudieran visitar el Museo Postal y Telegráfico, ubicado en el Correo Central de Plaza de Armas. Más de 1.050 niños de 36 colegios participaron en visitas guiadas y talleres, destacando el envío de cartas a todo Chile y el mundo.

### 3.4 Alianzas, Asociaciones y Adhesiones

INDICADORES GRI: 102-12, 102-13

En esta sección detallamos nuestras membresías en distintas instituciones e iniciativas de carácter local e internacional.

SOCIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO ACTIVIDADES 2018	MIEMBRO ACTIVO DE LA ASOCIACIÓN LOGÍSTICA DE CHILE (ALOG) ACTIVIDADES 2018
Asistencia a talleres de negocios, como el Taller práctico sobre importaciones y actividades desarrollados por el Servicio Nacional de Aduanas.	Acceso al equipo de asesores de ALOG Chile, especializados en comercio exterior y logística.
Participación en ferias, entre ellas, E-commerce Day y Enlaces Comerciales.	Participación en los comités de trabajo del sector logístico.
Uso del Portal COMEX Plus por parte de los ejecutivos de venta del segmento empresas, para potenciar prospección a clientes de Comercio Exterior.	Acceso a programa de capacitación (cursos, talleres, seminarios y congresos).
Participación mensual en Revista Comercio, de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS).	Evaluación de Competencias.



## Rol Social y Valor Compartido

### 3.5 Aporte a la cultura interna y a los trabajadores

INDICADOR GRI: 413-1

#### Feria de la cultura de CorreosChile

Como una iniciativa conjunta con la Gerencia de Personas y teniendo como eje la política de Valor Compartido de la Empresa, se realizó la primera Feria de la Cultura de CorreosChile, considerando que el 7,46% de los trabajadores de la Empresa son inmigrantes.

Durante el mes de octubre se realizaron tres ferias itinerantes, en las oficinas de Plaza de Armas, Exposición, además del Centro Tecnológico Postal (CTP) en la Región Metropolitana, con una gran participación de los trabajadores, constituyendo una iniciativa inédita para CorreosChile.

En esta Feria, nuestros trabajadores de Chile, Perú, Venezuela, Haití, Colombia, Ecuador, Bolivia y Cuba mostraron lo mejor de su país, a través de sus tradiciones, gastronomía y música.

#### Nuestros niños, embajadores en Navidad

Como una manera de potenciar la participación de las familias de nuestro personal, se realizó el concurso de dibujo con la temática de Navidad, para hijos de los trabajadores. Con una alta convocatoria se eligieron, mediante un jurado que tuvo entre sus integrantes a la Sociedad Filatélica, los cinco primeros lugares, convirtiéndolos en una emisión postal de cinco sellos.

En el concurso participaron niños de todo Chile y de diversas nacionalidades, aportando a la inclusión e integración de las diferentes familias que conforman la Empresa.

### 3.6 Aporte Patrimonial y Cultural

INDICADOR GRI: 413-1

Porque la actividad cultural es clave dentro de los programas de relacionamiento con los públicos de interés de CorreosChile, nuestro Correo Central está inserto en la Plaza de Armas de Santiago, punto relevante para la comunidad y el turismo del país. Asimismo, diversas sucursales de CorreosChile están ubicadas dentro del circuito turístico en las distintas regiones del país.

Las distintas actividades que se realizan en el Correo Central y el Museo Telegráfico y Postal, permiten revalorizar nuestro patrimonio día a día, siendo un atractivo permanente para visitantes locales y extranjeros.

Durante 2018, el Museo comenzó a hacer exposiciones itinerantes, principalmente en connotados museos y espacios culturales de la V Región, teniendo una gran respuesta por parte de la comunidad.

#### Talleres de cartas del Museo Telegráfico y Postal

El Museo Telegráfico y Postal de CorreosChile es uno de los principales focos a través de los cuales fomentamos y apoyamos la actividad cultural, por lo que durante todo el año la entrada es gratuita y se realizan actividades abiertas a todo público.

Durante 2018, se realizaron 132 talleres de carta a colegios de nivel básico, en los que participaron 4.560 niños pertenecientes a alrededor de 200 colegios de Santiago, Viña del Mar, Rancagua, Puerto Montt, La Serena e Iquique.

El Museo Postal recibió 25.700 personas durante 2018, de las cuales 5.000 lo hicieron el Día del Patrimonio que se

realiza a fines de mayo y 1.490 en la actividad denominada Museos de Medianoche, que se realizó en noviembre. Esta iniciativa contempló visitas guiadas y se iluminó el edificio patrimonial por dentro con hologramas y juegos de luces. Por su parte, el Día del Patrimonio Cultural incluyó música en vivo y una muestra filatélica cultural en la sede

de Valparaíso del Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio.

Además, en octubre celebramos el del Día Mundial del Correo y la Semana Internacional de la Carta, con diversas actividades, tales como visitas guiadas a nuestro Museo.

### Exposiciones Filatélicas

Durante 2018 se llevaron a cabo diversas exposiciones filatélicas en el Correo Central, entre las que destacan:

- Exposición Visita del Papa Francisco a Chile.
- Exposición Sellos más Creativos del Mundo.
- Exposición Patrimonio Cultural.
- Exposición de Tradiciones Patrias.
- Exposición de Navidad.

### Exposiciones Itinerantes

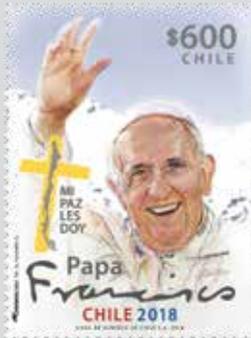
- Exposición “Ballenas, voces del Mar de Chile” - Centro Cultural La Moneda.
- Exposición Filatélica Variada - Centex - Ministerio de Cultura, las Artes y el Patrimonio de Valparaíso.
- Exposición Filatélica Variada - Centro Cultural Gabriela Mistral de Villa Alemana.
- Exposición Filatélica Variada - Museo de Historia Natural de Valparaíso.
- Exposición Filatélica Variada - Teatro Municipal de Quilpué.
- Exposición Filatélica Tradición Naval - Museo Marítimo de Valparaíso.
- Exposición Filatélica “Lukas” - Museo Mirador Lukas de Valparaíso.
- Exposición Filatélica “Tradiciones Patrias” - Congreso Nacional de Valparaíso.

# Rol Social y Valor Compartido

## 3.7 Emisiones Postales

### 1) Visita del Papa Francisco a Chile.

Lanzamiento: 10 de enero de 2018



### 2) 200 años de la Batalla de Maipú.

Lanzamiento: 5 de abril de 2018



### 3) 200 años de la Armada de Chile.

Lanzamiento: 05 de octubre de 2018



### 4) EXFIL2018.

Lanzamiento: 9 de octubre de 2018



### 5) América UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal): Animales Domésticos

Lanzamiento: 29 de octubre de 2018



### 6) Navidad 2018

Lanzamiento: 20 de noviembre de 2018



### 7) 100 años del cruce de Los Andes por su parte más alta, por Dagoberto Godoy

Lanzamiento: 12 de diciembre de 2018



## Rol Social y Valor Compartido

### 3.8 Gestión Internacional, Asuntos Internacionales

INDICADOR GRI: 102-13

CorreosChile tiene la importante misión de representar al Estado de Chile en materia de los convenios y tratados internacionales suscritos por Chile con los organismos del ámbito postal.

Así, el área de Asuntos Internacionales, que forma parte de la Gerencia de Asuntos Corporativos, gestiona las iniciativas coordinadas por la Unión Postal Universal (UPU), organismo intergubernamental especializado de las Naciones Unidas, y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP), instancias en las cuales Chile, a través de nuestra organización, participa activamente.

Dicho convenio regula el intercambio de envíos postales que son intercambiados entre sus miembros, 192 países de todo el mundo.

#### Foco fundamental de la participación de Chile y CorreosChile en UPU

- Discutir las medidas en el tratado internacional y sus reglamentos, que permitan abordar eficientemente el crecimiento del E-commerce transfronterizo de manera equilibrada: 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.
- Propiciar el intercambio de mejores prácticas.
- Trabajar con los Correos miembros de la UPAEP en el posicionamiento de los desafíos, oportunidades y realidades de la región, para buscar mejoras conjuntas.

**UPU: 192 países miembros y 220 operadores postales designados.**

## Posicionamiento internacional

Durante 2018, la Empresa trabajó en el posicionamiento del rol y aporte de Correos en el Consejo de Explotación Postal de UPU, del cual CorreosChile es miembro electo para el período 2016 - 2020.

Asimismo, la empresa es parte hasta 2019 del Consejo Fiduciario, representando al hemisferio occidental. Esta instancia aprueba o rechaza el financiamiento de los proyectos que los países miembros de UPU presentan.

Además, CorreosChile preside la Comisión de Asuntos Contables - Operativos, con focos de trabajo en la eficiencia para el intercambio internacional.

## Posicionamiento regional

En el ámbito regional en UPAEP, CorreosChile continuó presidiendo el Grupo de Trabajo Cooperación Técnica. Durante 2018, se establecieron nuevas condiciones en la reglamentación internacional acorde a las actuales necesidades de los operadores postales, con el fin de fomentar y utilizar eficientemente las fuentes de financiamiento de los organismos internacionales UPU y UPAEP.

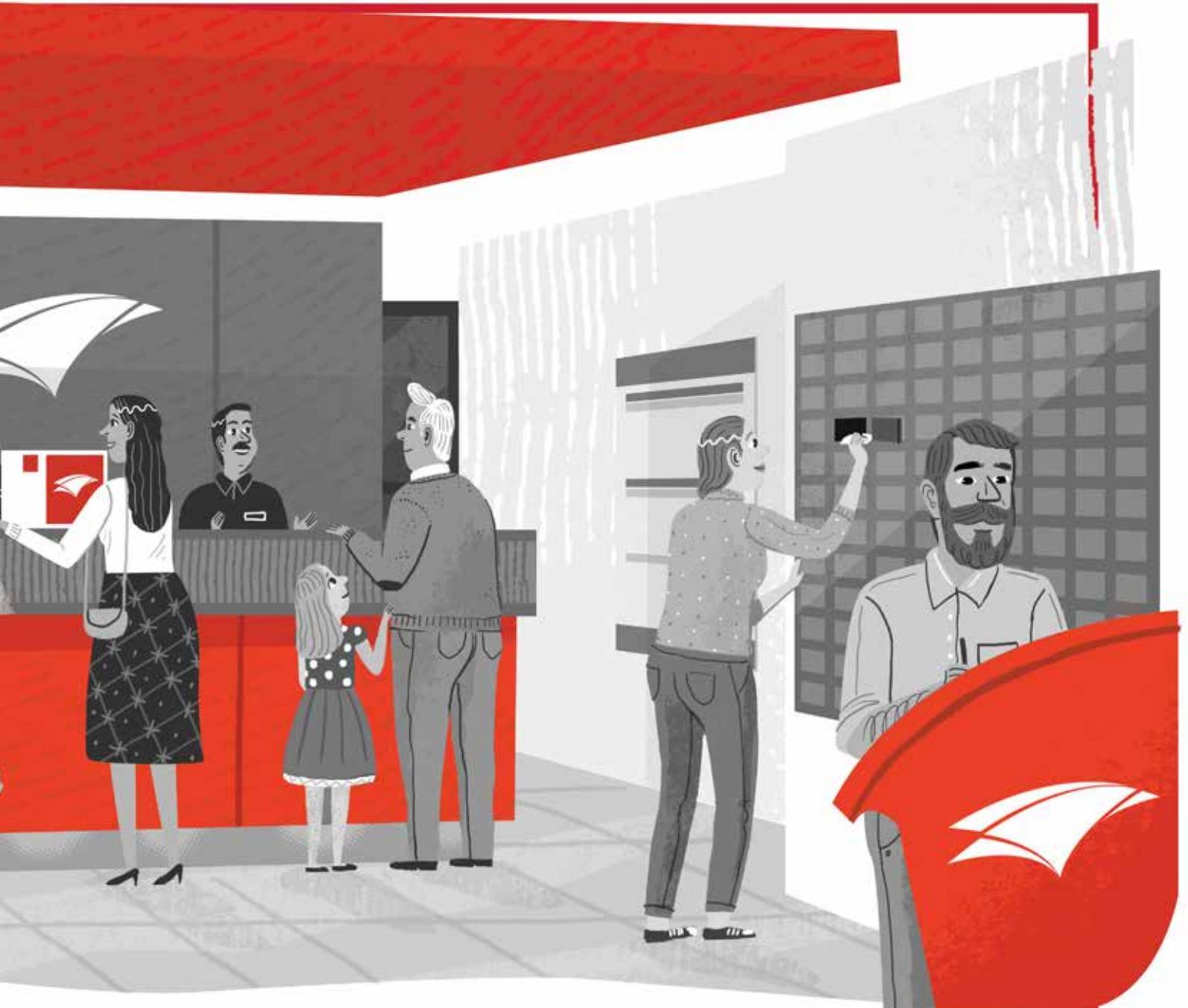


# 04

## Nuestros Clientes

El Plan Estratégico 2018 lo ha relevado al cliente como el foco central, con el objetivo de atender sus expectativas en un mercado que se ha vuelto extraordinariamente dinámico. Entre los hitos de desempeño, destacamos la reducción en un 10% en cuanto a la cantidad de reclamos recibidos respecto de 2017. En este contexto, nuestro Índice de Satisfacción Neta (ISN, medición del segundo semestre) presentó un aumento de 3,4 puntos porcentuales versus lo alcanzado en el ejercicio anterior.





# 04

## Nuestros Clientes

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

### 4.1 Gerencia de Calidad y Servicio al Cliente

El foco en el cliente es uno de los 4 pilares estratégicos de CorreosChile, por lo que la empresa ha generado una serie de iniciativas que mejoren su experiencia y se adapten a necesidades exigentes y cambiantes.

En CorreosChile estamos conscientes de este desafío y trabajamos día a día para cumplir las expectativas de cada segmento de clientes.

La estrategia para mejorar la experiencia consiste en ponerse

en su lugar e instalar sus necesidades en el centro. En este sentido, generar una experiencia positiva de servicio, pasa por definir una promesa y un grupo de proyectos para hacer realidad sus expectativas.

Bajo este enfoque, durante 2018 nuestro Índice de Satisfacción Neta (ISN) tuvo una variación positiva de 3,4 puntos porcentuales versus el año anterior (63,4% en el segundo semestre de 2018 vs 60% en el segundo semestre de 2017).



## 4.2 Hitos del año

Durante 2018, iniciamos la licitación de nuestro nuevo sistema de gestión de requerimientos, solicitudes y reclamos de clientes (futuro CRM), considerando que dentro de 2019 esté implementado, con personal capacitado, soporte técnico, integración con otras soluciones que optimicen los tiempos de atención y una operatividad más amigable para el uso de ejecutivos de atención. Esta nueva plataforma permitirá ofrecer a nuestros clientes una atención segmentada por tipo de cliente y producto, de la más alta calidad y de acuerdo con sus expectativas.

Por otra parte, continuamos con la implementación del modelo de gestión de calidad BPM (Business Process Management) para el levantamiento y definición de procesos claves del negocio. En este contexto, realizamos proyectos de mejora, siempre orientados a la satisfacción de nuestros clientes, con una metodología definida y basados en la modelación y optimización de procesos que contemplan indicadores y mediciones objetivas.

En materia de medición de la calidad percibida por nuestros clientes, durante 2018 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.

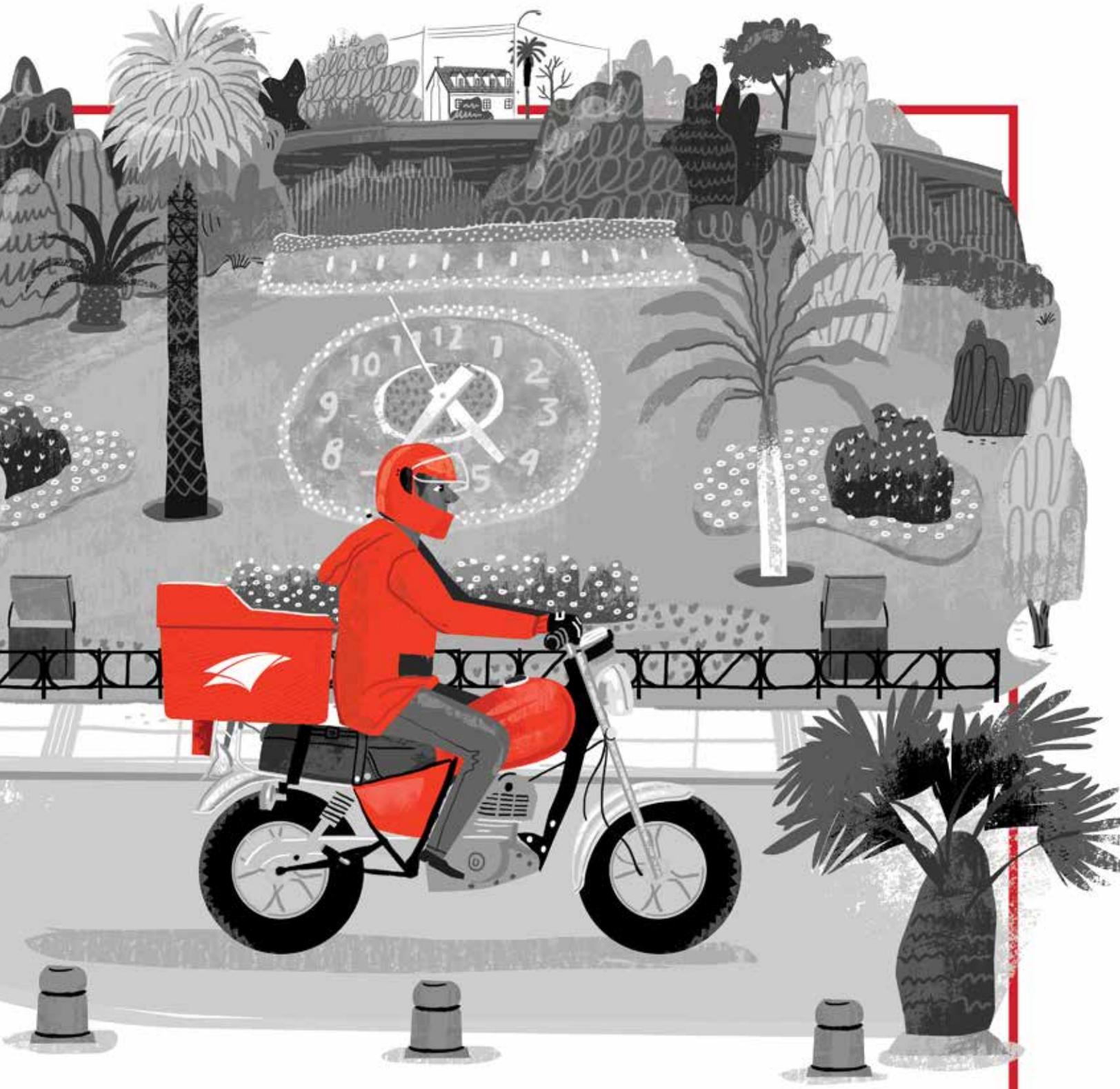
Para continuar con el reforzamiento de las capacidades de nuestro personal en contacto con clientes y así mejorar la atención, extendimos el programa de capacitación con INACAP para la totalidad de nuestros Ejecutivos de Atención de Clientes de Contact Center y de Servicio Atención de Clientes. En esta oportunidad, el programa se focalizó en el desarrollo de habilidades blandas y la empatía necesaria para brindar un mejor servicio hacia nuestros clientes.

# 05

## Gestión Comercial

El posicionamiento de paquetería nacional e internacional y el mundo E-commerce fueron ejes de acción durante el año 2018. El concepto “Somos Paquetería” dio paso al de “Llevamos más de lo que imaginas”, con el cliente al centro de nuestra estrategia.





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

## 5.1 Gerencia Comercial

El posicionamiento de paquetería nacional e internacional y el mundo E-commerce fueron nuestros ejes de acción durante el año 2018. El concepto “Somos Paquetería” se renovó a través del lema “Llevamos más de lo que imaginas”.

Con el cliente en el centro de la estrategia, los focos comerciales se centraron en mejorar los tiempos de atención en sucursales, los tiempos de entrega de los envíos y optimizar la información de trazabilidad y atención preferencial.

### a) Sucursales

La red de sucursales a nivel nacional fue potenciada por diversas actividades durante el año 2018, donde destacan:

#### → Mejoramiento de imagen

A lo largo de todo el país (zonas norte, centro, sur y austral), se continuó por cuarto año consecutivo con este proyecto, a objeto de estandarizar la imagen corporativa de las sucursales, además de mejorar el posicionamiento de marca. En esta etapa se intervinieron 121 sucursales, realizando mejoras internas (front office) y externas (fachada).

#### → Campañas Estacionales de Paquetería

Con el fin de aumentar el tráfico y los ingresos, además de conocer a clientes que utilizan la red de sucursales de todo el país, se implementaron durante los meses de marzo, mayo y junio/julio tres campañas estacionales: “Se acabó el Verano”, “Día de la Madre” y “Disfruta el Mundial como Rey”, que premiaban semanal y mensualmente (a través de sorteos) a los clientes que realizaban envíos de paquetería nacional e internacional.

#### → Disminución tiempo de espera

Con el objetivo de disminuir y optimizar los tiempos de espera, se inició un piloto en cinco sucursales de CorreosChile, sobre la base de una solución existente en el mercado que permite gestionar física y digitalmente la obtención de números de atención, diferenciando por tipo de servicio requerido. Esto permite agendar horas de atención, balancear la afluencia y generar estadísticas de tiempos de espera. La plataforma, además, permite obtener una evaluación on line directa por parte de los clientes.

Las sucursales habilitadas en piloto fueron Plaza de Armas (Santiago), Moneda (Santiago), Antofagasta, Puerto Montt y Temuco.



## b) Posicionamiento de marca

### → Campaña Paquetería: “Llevamos más de lo que imaginas”

Siguiendo con el posicionamiento a largo plazo que busca consolidarnos como el mayor operador de paquetería del país, en 2018 se relanzó -a partir del mes de octubre y hasta diciembre- la campaña con un nuevo lema: “Llevamos más de lo que imaginas”. En esta oportunidad se realizó una promoción específica para los clientes que realizaban envíos de paquetería nacional e internacional, con el objetivo de aumentar los ingresos y el conocimiento de éstos en la red de sucursales. La iniciativa logró una inscripción de 2.137 clientes, con más de 8.300 transacciones ingresadas.

Asimismo, se realizó una nueva inversión publicitaria entre octubre y diciembre de 2018. Las vías de difusión utilizadas fueron: radio, medios digitales, adhesivos y material POP.

### → Campaña Paquetería Internacional de Llegada

**AliExpress 11.11:** realizada entre octubre y noviembre de 2018 para apoyar el evento del día mundial del Shopping. Los medios de difusión fueron digitales, Facebook, Twitter y Google. Se aprovechó la oportunidad para potenciar la distribución de estos despachos, a través de envíos con seguimiento como el SRP (Servicio Registrado Prioritario).

## c) E-Commerce

Durante 2018, el E-commerce continuó siendo un foco clave para CorreosChile, respondiendo a la importancia de este mercado y a su gran crecimiento anual. La Empresa nuevamente tuvo una participación activa en los eventos más reconocidos de este segmento. Estuvimos presente con conferencistas propios y un stand en E-Commerce Day 2018, además de participar como asistentes al E-commerce Summit. Asimismo, la Empresa trabajó como aliado estratégico de sus clientes en los peaks de ventas más importantes del año, como el Cyber Day (mayo), Cyber Monday (octubre) y temporada

alta de Navidad. Debido al aumento explosivo de envíos, nos preparamos para brindar el apoyo necesario, cumplir con las expectativas de nuestros clientes y con la exigencia del mercado en la entrega de los envíos.

## d) Digitalización de la fuerza de venta

Con el objetivo de generar herramientas digitales de prospección para la fuerza de venta, se generó un piloto de 10 licencias con LinkedIn en su plataforma *sales navigator*, el cual permitió a los ejecutivos prospectar en línea, evitar las llamadas en frío a distintos prospectos y establecer una relación de corto plazo con los mismos.

## e) Relaciones internacionales

2018 fue un año de crecimiento y mejoras en el trabajo en conjunto con clientes internacionales, posicionándonos en el mercado local como el mayor operador de paquetes desde Asia. Esto ha permitido mejorar notablemente el servicio brindado y actualizar nuestros procesos de recepción de carga desde China. Las mejoras realizadas se pueden resumir en:

### → Admisión simplificada:

En abril de 2018 se implementó el proyecto de “Admisión simplificada”, que permitió optimizar los procesos internacionales.

### → Portal Internacional:

En octubre de 2018 se implementó el Portal Internacional, herramienta que permite mayor fluidez en la gestión documental para el proceso de Aforo, que es realizado por el Servicio Nacional de Aduanas a todos los envíos que llegan a nuestro país desde el exterior. Este portal significó un gran avance en la atención de usuarios del servicio, con el objetivo de gestionar en línea los documentos requeridos por el Servicio Nacional de Aduanas.

En resumen, durante 2018 se distribuyeron 4.763.855 unidades de SRP (Servicio Registrado Prioritario), generando un crecimiento de un 23% en tráfico.

## f) Operaciones Especiales

Durante el 2018, se realizaron 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 la 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 – MECPA):

JUNAEB requirió los servicios de un operador logístico para la preparación y entrega de equipos en eventos masivos a lo largo del país. Específicamente, el servicio está enfocado en 87.420 equipos computacionales 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). Así, se cumplió con 658 eventos comunales de entrega masiva de computadores, llegando a 86.847 beneficiarios (estudiantes de 7° básico en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados). El servicio se desarrolló entre los meses de marzo y agosto.

→ **Tarjeta Nacional Estudiantil:** el proceso consideró la distribución de tarjetas a nivel nacional para estudiantes de educación básica y media.

### 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 envíos con útiles para los afiliados a la CCLA, tanto en domicilios como en empresas. La distribución se desarrolló entre los meses de diciembre de 2017 y mayo de 2018.

### IV. FYRMA GRÁFICA:

Proyecto Útiles Escolares de JUNAEB, a través de Empresa Fyrma Gráfica. Consideró la entrega de útiles en establecimientos educacionales a nivel nacional. El servicio se desarrolló entre los meses de febrero y mayo de 2018.

### V. MINISTERIO DE EDUCACIÓN:

Adjudicación de los servicios de operador logístico para la recepción, almacenaje, maquilado, distribución y entrega de textos escolares en establecimientos educacionales municipales y subvencionados de todo el país. La operación se realizó durante los meses de febrero y marzo de 2018.

### VI. FUNDACIÓN INTEGRAL:

Distribución de material didáctico destinado a jardines infantiles a nivel nacional, focalizados en los sectores de mayor riesgo social.

### VII. JUNJI:

En marzo de 2018, la Empresa se adjudicó la distribución para distintos jardines.

### VIII. HOLDING SAESA:

El 5 de marzo se inicia el servicio de distribución para esta compañía.

### IX. HOSPITAL DE PORVENIR:

En enero de 2018 realizamos servicios de logística para esta institución.

## 5.2 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)	EE.UU.	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.	EE.UU.	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, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO, COSTA DE MARFIL, YIBUTI, EGIPTO, ERITREA, ETIOPIA, 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, REPÚBLICA CENTRO AFRICANA, REPÚBLICA DE GUINEA, RUANDA, SAIPÁN, SAMOA, SAMOA AMERICANA, SENEGAL, SIERRA LEONA, SOMALÍA, SOMALÍA DEL NORTE, SUAZILANDIA, SUD ÁFRICA, SUDÁN, TAHITÍ, TANZANIA, TIMOR ORIENTAL, TOGO, TONGA, TÚNEZ, TUVALU, UGANDA, VANUATU, ZAMBIA, ZIMBAWE.

## 5.3 Nuestros Productos

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

#### → Servicio Adicional de AM:

Envíos expresos de paquetes, con entrega al día siguiente hábil, 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 y recepción de productos y 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 Expressa:

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 Miami:

Casilla habilitada para recibir y despachar a Chile las compras realizadas en USA y en cualquier parte del mundo, para ser entregado 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 DHL. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

#### → Pequeño Paquete Internacional (PPI):

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

### → 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 mercado Empresa.

### → Carta +:

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega en sitio web. Entrega bajo puerta en 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 mercado Empresa.

### → Carta Correos:

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega en sitio web. Entrega bajo puerta en 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 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 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 siguiente hábil, 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 DHL. Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

## c) Giros nacionales e internacionales

Envío y recepción de dinero en forma rápida y segura a lo largo del país, por medio de la red MoneyGram o por 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 de CorreosChile).

## 5.4 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	
	2017	2018	2017	2018
Grandes cuentas postales	206	194	189.127.853	183.803.892
Estado	1.006	1.011	31.857.960	30.760.621
Empresas e-commerce **	184	131	2.586.163	1.242.843

\*EN 2018 SE MUESTRA UN MENOR NÚMERO DE CLIENTES DEBIDO A QUE SE REALIZÓ UN CAMBIO EN LA DEFINICIÓN DEL SEGMENTO DE CLIENTES E-COMMERCE.

\*\* LA DIFERENCIA DE - 1.343.320 ENVÍOS ENTRE 2018 Y 2017 EN EMPRESAS E-COMMERCE, SE DEBE A UN CAMBIO EN LA DEFINICIÓN DE ESTE SEGMENTO DE CLIENTES REALIZADO EN 2018. POR LO TANTO, DEBIDO A UN CAMBIO EN LA BASE DE CLIENTES, LOS RESULTADOS NO SON COMPARABLES.



## Clientes Retail

CLIENTES RETAIL	DESCRIPCIÓN
Clientes Nacionales de Paquetería y Documentos	Clientes que ingresan a una sucursal, excluyendo a los que sólo 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.
Clientes de Casillas	Básicamente, existen tres tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Clientes tradicionales de casilla, quienes residen en zonas alejadas de núcleos urbanos y están vinculados al uso de productos para recepción de correspondencia.</li> <li>→ Clientes institucionales, que consolidan la recepción de correspondencia en una única dirección.</li> <li>→ 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.</li> </ul>
Migrantes	Clientes intensivos en uso de giros internacionales, documentos express, paquetería internacional. Principalmente de Haití, Venezuela, Colombia, Perú y Centro América.

CLIENTES RETAIL*	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018
Clientes nacionales de paquetería y documentos	N° de envíos	8.907.914	9.178.723
Clientes de casillas	N° de envíos	36.481	31.340
Migrantes	N° de envíos	17.546	17.032

\*NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE LA CANTIDAD DE CLIENTES SUCURSALES.

## Clientes Internacionales

Privados	UPU	Clientes Última Milla
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corresponden a clientes empresas que envían desde/hacia el extranjero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corresponde a cliente de tipo normativo, bajo definiciones de la Unión Postal Universal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corresponden a clientes que reciben en Chile (personas mayoritariamente) los envíos con origen internacional.</li> </ul>

CLIENTES INTERNACIONALES	N° DE CLIENTES		N° DE ENVÍOS	
	2017	2018	2017	2018
Privados *	498.887	850.546	3.895.790	4.620.984
UPU	N/D	N/D	13.925.163	15.732.010
Clientes 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.

## 5.5 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.

### Alianza BancoEstado

A partir del año 2017, todos los clientes de BancoEstado han accedido a 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 al 15% de descuento en el envío de paquetería y postal.

### Alianza INDAP

Durante el 2018, todos los usuarios acreditados del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) pudieron acceder a beneficios en los envíos de documentación y/o mercancías ofrecidos por CorreosChile, a cualquier punto del país o del extranjero.

Los servicios asociados a los actuales convenios suscritos son:

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



## 5.6 Nuestros Resultados

### Principales Cifras

En cuanto a nuestro nivel de ventas, cerramos el 2018 con ventas totales por MM\$ 105.986, con un crecimiento del 1% en comparación a los MM\$ 105.027 del año 2017, superando en MM\$ 959 las ventas del ejercicio anterior. De estos ingresos, \$58 mil millones corresponden a documentos, un 2% menos que en 2017, y \$48 mil millones a paquetería, 4,7% más que en 2017.

Durante 2018 se registraron 23 millones de envíos de paquetería, nacional e internacional, lo que significa un 14,8% más que en 2017, mientras que en documentos hubo 238 millones de envíos, 7% menos que durante el 2017.

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.

El nivel de gasto operacional del año 2018 fue de un 5% superior al del 2017, explicado principalmente por el incremento de costos en bienes y servicios asociados, la amplia cobertura nacional, los gastos relacionados con la implementación del Plan Estratégico que aún no da frutos y al incremento de los costos de transporte, influenciado por el cambio en composición del negocio desde los documentos hacia la paquetería.

# 06

## Gestión Operativa y Ambiental

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

Además, continuamos con la medición de la Huella de Carbono, donde este año incluimos la medición del Alcance 3 (otras emisiones indirectas), principalmente del transporte aéreo nacional e internacional de paquetería y postal.





# Gestión Operativa y Ambiental

## Gestión Operativa

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

### 6.1 Gerencia de Operaciones Planta

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 Plantas realizó gestiones y reestructuraciones, que se detallan a continuación:

#### Paquetería Nacional e Internacional

- Reordenamientos de toboganes que permitieron procesar cargas anticipadamente, ganando entre 30 a 60 minutos de proceso por sorter, además de un aumento de toboganes para el resto del país, lo que nos llevó a aumentar la producción entre 5% y 15%.
- Pequeño Paquete Internacional (PPI) certificado de Singapur: pasó directo a planta Courier Express y Paquetería (CEP) Región Metropolitana, mejorando el on time en más de 10% (3.000 a 4.000 envíos día). Además, impactó en el costo, por la baja en Centro Tecnológico Postal (CTP).
- El re-etiquetado del Servicio Registro Prioritario permitió disminuir el tiempo de permanencia de envíos de 4 a 1 día, dependiendo de la cantidad de flujo.
- El sector de admisión de valijas se cambió a parte de la ex mensajería, ganando tres andenes más para recepción de móviles en admisión.
- Instalación de montacargas
- Nos preparamos con elementos de apoyo para enfrentar la operación para periodos peak de carga.

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:

#### CyberDay

MES	NOVIEMBRE 2017	MAYO 2018	OCTUBRE 2018
Tráficos	61.042	82.749	115.114

## CTP - Postal

- Nuevo Layout en planta: mejora proceso de evacuación y apoyo de clasificación Pequeño Paquete Internacional (PPI).
- Apoyo postal a la rebaja de Pequeño Paquete Internacional (PPI).
- Reducción de focos de clasificación.
- Nueva señalética visual.
- Optimización de turnos rotativos para mejorar proceso de carta+ permitiendo una operación de base de datos, según necesidad actual de los clientes.
- Publicación de la licitación de la máquina sorter postal.

## CTP - Internacional

- Traspaso de carga de Servicio Registro Prioritario a Aeropuerto, mejorando los tiempos de entrega del producto.
- Días promedio pasó de 10 en 2017, a 5,38 durante el 2018.
- Nuevo Layout: instalación de nuevos racks, reubicación de scanner, ampliación y mejoras en bodegas.
- Incorporación de movimiento de carga en Bins, tanto entre plantas como ordenando la carga.
- Reducción de saldos de apertura por día
- Fortalecimiento de la gestión documental.
- Planes de contingencias con Aduana:
  - Apoyo aforo.
  - Apoyo clasificación Pequeño Paquete Internacional en postal.
  - Apoyo gestión documental.
  - Apoyo Servicio de Atención al Cliente.
  - Apoyo Pequeño Paquete Internacional en devolución.
  - Alineamiento estratégico de Aduana, para el logro de objetivos comunes de calidad (5 días máximo de aforo).



## Gestión Operativa y Ambiental

### Aeropuerto

- Cambio de lugar físico de la carga en Aeropuerto, habilitación de bodega para saldos de envíos por aforo y en gestión documental.
- Aumento de carga del Servicio de Registro Prioritario de 3,8 millones a 4,6 millones al año.
- Incorporación de Planificación Control de Producción, aplicación TI en la gestión de aforo.
- Incorporación de nuevos turnos.
- Planes de contingencias con Aduana:
  - ➔ Apoyo aforo.
  - ➔ Apoyo Servicio Atención al Cliente.
- Fortalecimiento de la gestión documental.
- Incorporación de bodega vertical kardex para envíos en bodega.
- Diferenciación de la carga, mejorando los tiempos de entrega y calidad.

### Hitos Transversales – 2018

- Curso de apiladores.
- Curso de acoso laboral.
- Curso de diversidad e inclusión.
- SISVE 3.0 (Sistema Integrado de Seguimiento y Venta).
- Curso de manejo de mercancías peligrosas.
- Capacitación ALTO.
- Reconocimientos CTP postal, internacional y Aeropuerto.
- ACTIVIDADES: día del niño, feria cultural, olimpiadas, apadrinamiento de carta en planta, fiesta de Navidad.



## 6.2 Gerencia de Operaciones – Gestión Proyectos

Con el trabajo realizado durante 2018 y basados en el proceso de planificación para los próximos 4 años, se definieron una serie de estrategias de mercado, el entorno donde desarrollarlas y los logros a alcanzar. Esto luego de una nueva etapa de diseño del plan macro y basados en un programa de acción que incorpora nuevas iniciativas, hoja de ruta y KPI's de la Gerencia de Operaciones Plantas.

### 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..



## Gestión Operativa y Ambiental

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

### Automatización

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

### Excelencia Operacional

- Implementación mejoras LEAN.
- Automatización y optimización de la normalización (proyecto 1).
- Automatización y optimización de la normalización (proyecto 2).
- Preparación operativa para el comercio electrónico.
- Renovación scanners.

### Proceso Internacional

- Centralización proceso internacional.

### Proceso de Internación de Aduanas

- Rediseño Proyecto Internacional Aduana.

Producto de ello, se define para la Gerencia de Operaciones Plantas una Propuesta de Valor potente, que se sustenta a partir de una evolución natural del negocio:



Finalmente, realizamos una priorización de las iniciativas, de acuerdo con la propuesta de valor de cara al cliente, que nos llevó a realizar un Plan de Acción definido con una Hoja de Ruta clara.

Para administrar los avances y ejecución de las iniciativas del Plan Estratégico, se define una metodología de control y seguimiento, administrada por la oficina de proyectos de Operaciones, que se concretará en el primer semestre del 2019.

## 6.3 Gerencia de Distribución y Transporte

INDICADOR GRI: 102-10

Otros de los aspectos a destacar este 2018, son la serie de mejoras en el ámbito operativo, de infraestructura, logística y coordinación, a cargo de la Gerencia de Distribución:

### Mejoras Operativas

- Se implementa distribución de mensajería y producto express AM, vía carteros.
- Cubo Pre-alerta en producción.

### Mejoras en Infraestructura

- Mejoras de seguridad (cámara de monitoreo).
- Mejoras PPI.
- Mejora infraestructura en general.

### Mejoras Logísticas

- Incorporación de elementos de apoyo (electromovilidad).
- Fase inicial del levantamiento de requerimientos para proyecto Nueva PDA (software y hardware).
- Optimización zona reparto (Proyecto U. de Chile).

### Mejoras en Coordinación

- Mesa de trabajo con equipo comercial.

## Gestión Operativa y Ambiental

### Distribución Nacional

Para el mundo postal, se han desarrollado las siguientes iniciativas que permitirán llegar en tiempo y forma a nuestros clientes, para así poder cumplir la oferta comercial:

#### → Proyecto Mejoras Centros de Distribución Postal (CDP)/ Mejoras PPI

Se realizaron 10 intervenciones de CDP's, mejorando el layout en la Sala de Operadores y CDP.

PROYECTOS 2018 MEJORAS CDP/MEJORAS PPI	MES DE ENTREGA
CDP COLINA	Marzo
CDP CALAMA	Noviembre
CDP LA SERENA	Diciembre
CDP OVALLE	Diciembre
CDP PUENTE ALTO NORTE	Julio
CDP SAN FELIPE	Octubre
CDP LA CALERA	Octubre
CDP QUILPUE	Octubre
CDP SAN FERNANDO	Octubre
CDP OSORNO	Noviembre

#### → Proyecto Plan de Infraestructura

Se realizaron 4 intervenciones en CDP's a lo largo del país, buscando optimizar los procesos de paquetería nacional e internacional.

- CDP Peñalolén
- CDP Lo Prado
- CDP San Pedro de La Paz
- CDP Viña del Mar

#### → Proyecto Electromovilidad

Nuevos elementos de apoyo desplegados a lo largo de todo el país en el año 2018 (ver detalle en siguiente tabla).

Electromovilidad 2018	
Bicicletas	7
Bolsones para Cartero Peatón	306
Carro Español	17
Fundas Canasto Chico	544
Fundas Canasto Grande	157
Mochilas	679
Tricimotos Piaggio	2
Tricimotos Torito	2
Tricicleta Eléctrica	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.715*</b>

\* CONSIDERA ELEMENTOS DE APOYO, COMO LOS BOLSONES Y MOCHILAS.



➔ **Mesa de Trabajo con Gerencia Comercial**

Se establece seguimiento continuo en coordinación y apoyo a la Gerencia Comercial, con foco en los Clientes, alertando a los centros de carteros y sucursales con carteros, para la gestión de los envíos admitidos.

➔ **Cubo de Pre Alertas**

Se gestionó e implementó el Cubo de Pre-Alertas, que permite el seguimiento y corrección de incidencias. Es un reporte con actualización diaria de la carga incidentada, que se puso en funcionamiento en dos fases, para todo el país.

➔ **Nuevo Software/Hardware Postal (PDA)**

Fase inicial para el levantamiento de requerimientos para proyecto Nueva PDA (software y hardware). Este proyecto consiste en la renovación de las PDA a nivel nacional (móviles y carteros) y como principal característica, el software y hardware estarán basados en Android. Esto quiere decir que la aplicación puede ser descargada desde Google Play para ser instalada en celulares, y que el cargador utilizará conectores Android.

➔ **Proyecto Traslado Unidad de Mensajería**

Distribución de la carga Mensajería y Express AM por medio del canal de carteros.

➔ **Proyecto Optimización Zonas de Repartos**

Validación de la herramienta software en función de los resultados obtenido en terreno. Piloto realizado en CDP Renca, con la intervención de siete cuarteles en este centro, aplicando la lógica de balance de carga. Trabajo en conjunto con la Universidad de Chile.

➔ **Proyecto Plan de Seguridad**

Este consistió en mejorar las condiciones de seguridad principalmente de la sala de operadores en los CDP, a propósito del tránsito de productos valorados.



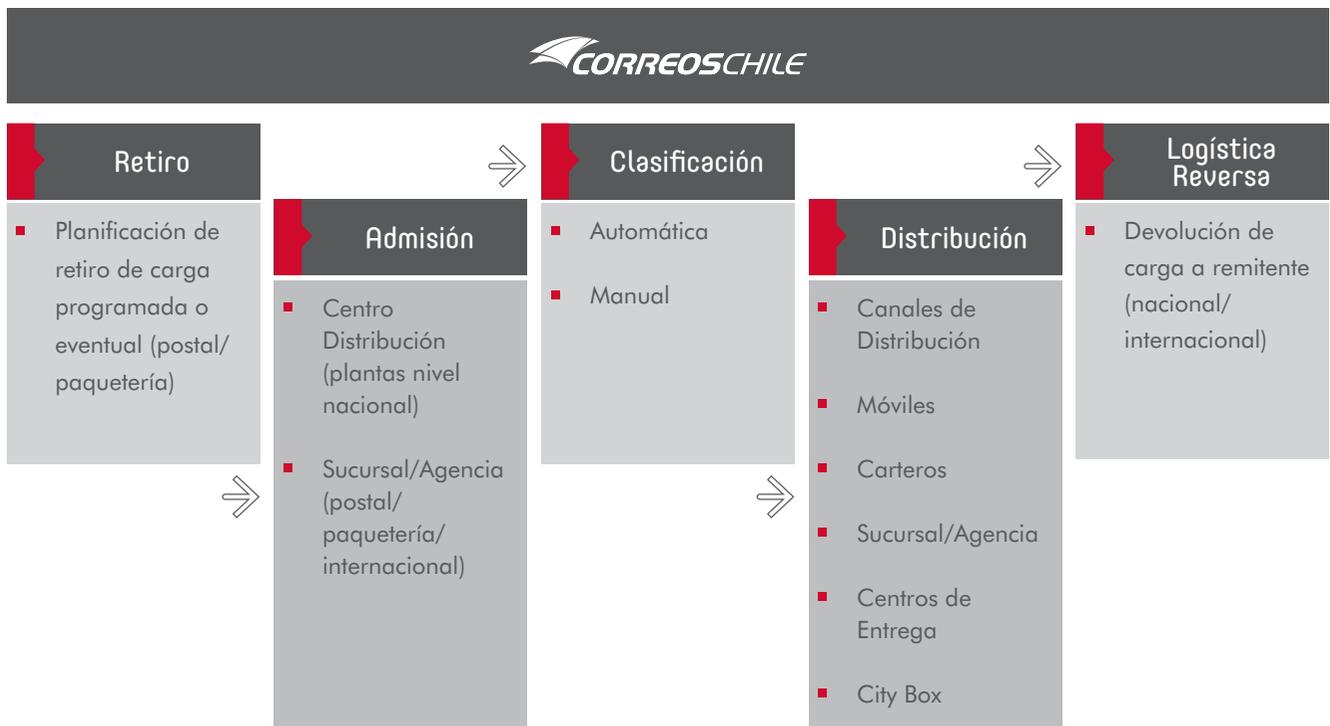
## Gestión Operativa y Ambiental

### 6.4 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 flota local 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.



## 6.5 Gestión Ambiental

De acuerdo con el análisis de materialidad de la industria, que realizamos ya en el año 2017, establecimos el objetivo de medir 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 el 2018 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, acordadas 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 y Alcance 2, 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), y del consumo de energía (Alcance 2) de las plantas ubicadas en las comunas de Renca y Quilicura. Este año incluimos 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 dos plantas 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 de la organización.

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	2017	2018
Combustibles Fósiles	225.583,7	167.598,2
Electricidad	10.603,4	10.087,7
<b>TOTAL</b>	<b>236.187,1</b>	<b>177.685,9</b>

NOTA: SE AJUSTARON LOS VALORES 2017 PARA COMPARAR 2017 Y 2018.

La diferencia entre períodos se debe principalmente a que en el 2018 se redujo considerablemente la flota de vehículo de reparto. Por lo mismo, hubo una disminución en el consumo de combustibles fósiles.

Las emisiones de GEI corporativas de CorreosChile -correspondientes al año 2018- ascienden a 19.811,3 tCO<sub>2</sub>eq.

## Gestión Operativa y Ambiental

La siguiente tabla presenta el resultado de las emisiones de GEI y su distribución, desagregadas por alcances para los años 2017 y 2018.

### Resumen de emisiones de GEI por Alcance

ALCANCE	2017		2018	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
Alcance 1	16.673,7	93,4%	12.409,0	62,6%
Alcance 2	1.169,4	6,6%	1.173,3	6,0%
Alcance 3	-	0,0%	6.229,0	31,4%
<b>TOTAL</b>	<b>17.843,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>19.811,3</b>	<b>100,0%</b>

NOTA: SE AJUSTARON LOS VALORES 2017 PARA COMPARAR 2017 Y 2018. EN EL 2017 NO SE REALIZÓ MEDICIÓN DEL ALCANCE 3.

La disminución de las emisiones del Alcance 1 se debe principalmente a la baja en la flota de vehículos: en el 2017 se midió el consumo de 427 vehículos y en el 2018 de 384. Con respecto al total, el alza se debe principalmente a la incorporación del Alcance 3.

### Emisiones 2018 / tCO<sub>2</sub> eq



En tanto, las emisiones desglosadas por contaminante de GEI del Alcance 1 para los años 2017 y 2018 se muestran a continuación:

### Resumen de emisiones de GEI Alcance 1 por tipos de GEI (contaminantes)

GEI	2017		2018	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
CO <sub>2</sub>	16.655,7	99,9%	12.393,6	99,9%
CH <sub>4</sub> *	2,2	0,0%	2,7	0,0%
N <sub>2</sub> O	15,8	0,1%	12,7	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>16.673,7</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.409,0</b>	<b>100,0%</b>

NOTA: SE AJUSTARON LOS VALORES 2017 PARA COMPARAR 2017 Y 2018. CO<sub>2</sub> (DIÓXIDO DE CARBONO), CH<sub>4</sub> (GAS METANO), N<sub>2</sub>O (ÓXIDO NITROSO).  
\* PARA EL GAS CH<sub>4</sub>, EL PORCENTAJE 2017 ES 0,01% Y PARA EL 2018 ES 0,02%.

En la siguiente tabla se resumen las fuentes de emisiones por alcance y su distribución para los años 2017 y 2018:

### Resumen de emisiones de GEI por alcance y tipos de fuente

	2017		2018	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
<b>ALCANCE 1</b>				
Furgones Nacional CEP / Diésel	1.663,1	9,3%	1.753,8	8,9%
Furgones Nacional CEP / Gasolina	614,0	3,4%	300,5	1,5%
Furgones Nacional CEP / Gas	-	-	29,5	0,2%
Furgones Troncal / Diésel	816,4	4,6%	663,3	3,3%
Furgones Troncal / Gasolina	-	-	88,2	0,5%
Camiones Flota CEP / Diésel	676,5	3,8%	1.190,1	6,0%
Camiones Troncal / Diésel	12.828,7	71,9%	8.366,6	42,2%
Motos / Gasolina	75,0	0,4%	17,0	0,1%
<b>ALCANCE 2</b>				
Consumo Eléctrico Plantas	1.169,4	6,6%	1.173,3	5,9%
<b>ALCANCE 3</b>				
Aéreo / Nacional	-	-	3.595,0	18,1%
Aéreo / Internacional	-	-	2.634,0	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>17.843,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>19.811,3</b>	<b>100,0%</b>

NOTA: SE AJUSTARON LOS VALORES 2017 PARA COMPARAR 2017 Y 2018. EN EL 2017, EN LA FLOTA DE VEHÍCULOS ANALIZADA NO HABÍA FURGONES NACIONAL CEP/GAS NI FURGONES TRONCAL /GASOLINA. TAMPOCO SE REALIZÓ MEDICIÓN DEL ALCANCE 3.

Como se puede apreciar en las tablas, las emisiones de GEI corporativas de CorreosChile cuantificadas para el año 2018 corresponden a 19.811,3 tCO<sub>2</sub>eq, siendo el Alcance 1 el que contribuye con la mayor proporción de las emisiones, equivalentes al 62,6%.

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.

# 07

## Gestión Tecnológica

Se define la Transformación Digital como uno de los procesos más importantes de la Gerencia, de carácter continuo y en permanente evolución.

En cuanto a proyectos de negocios, en 2018 destaca la iniciativa conjunta Correos - Aduanas, la Trazabilidad Integrada, el Portal Internacional, la Integración con E-commerce, entre otros. Todos ellos tuvieron el objetivo de robustecer los niveles de respuesta frente a las necesidades de nuestros clientes.





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

Durante 2018, la Gerencia de Tecnología continuó con su gestión bajo un enfoque centrado en el cliente y en sus necesidades, generando soluciones de valor para el negocio y apoyando en fortalecer cada vez más el valor compartido Empresa-Cliente. La desafiante y prometedora agenda digital iniciada durante este período, es la base para los proyectos estratégicos de nuestra organización.

## 7.1 Hitos 2018

INDICADOR GRI: 102-15

### Proyectos de Negocio:

#### → Proyecto CorreosChile - Aduanas

En conjunto con Aduanas, Tesorería General de la República y el Ministerio de Hacienda, se trabajó en incorporar mejoras en la integración de los sistemas, agilizar los procesos de internación, como también dotar de mayor visibilidad a los estados de los envíos, entregando un beneficio directo para el cliente final, visualizar el seguimiento y, además, realizar una gestión más expedita de sus productos/envíos en proceso de internación. Este trabajo y coordinación conjunta continuará desarrollándose durante 2019, año en que se implementarán otras actividades que permitirán aumentar los beneficios y eficiencias a los usuarios.

#### → Admisión Simplificada Internacional

Durante el año se ejecutaron exitosamente diversos proyectos, cambios en procesos y mejoras en sistemas, lo que ha permitido agilizar el proceso de internación de carga en las unidades de gestión internacional. Mediante el trabajo en conjunto con operadores y comercios internacionales, principalmente de China, se ha avanzado en la maduración de los procesos para tener una mejor integración operativa y logística.

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.

#### → Portal Internacional

Relacionada con el proceso de internación realizado por el Servicio Nacional de Aduana, la Web Portal Internacional facilita a nuestros usuarios la autogestión para presentar la documentación que sea necesaria para 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. Esta plataforma permite mejorar la gestión del proceso de integración con Aduana, disminuyendo plazos de envío y retención, 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, para 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

Durante 2018 se inició la implementación de nuevos elementos de integración para plataformas E-commerce, lo que permitirá reducir los plazos y la complejidad en la integración con las plataformas de nuestros clientes, abriendo la posibilidad de que, cada vez más, empresas pequeñas y medianas se puedan integrar con CorreosChile para utilizar sus servicios.

Estos módulos permitirán a los clientes acceder a una serie de alternativas de integración para hacer más eficiente sus procesos logísticos.

#### → **Software de distribución postal / paquetería:**

Durante 2018 se dio inicio a un proyecto de gran importancia para nuestra organización, que permitirá contar con nuevos dispositivos móviles de última generación 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 procesos, lo que permitirá reducir los tiempos de reacción ante eventuales retrasos o imprevistos en la ruta. Todas estas mejoras tienen como objetivo mantener al cliente informado en tiempo real de sus envíos y/o retiros, optimizando la productividad. Esta solución impactará positivamente en la experiencia del cliente, principalmente, en la entrega en domicilio, como así también a los trabajadores de Correos, especialmente a la red de distribución.

#### → **Software agencias:**

Se está implementando 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:**

Con el fin de satisfacer aquellas exigencias de los clientes que están relacionadas con la visualización oportuna de la información de seguimiento, CorreosChile inició diversos proyectos tecnológicos que tienen como objetivo unificar las distintas fuentes de información 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 (Hadoop):**

Durante 2018, se consolidó la implementación de la plataforma Big Data. 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 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. Todo lo anterior con el propósito de gestionar los datos como activo estratégico de la Empresa. Esta solución centralizada se considera como base para otros proyectos tecnológicos con valor de negocio interno y externo (clientes).

#### → **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**

Consiste en la renovación de la solución de frente de caja y trazabilidad postal, con lo que se espera principalmente mejorar el servicio y tiempos de atención a los clientes, así como también optimizar varios procesos operativos dentro del mundo postal. El proyecto iniciado en 2017, logró terminar técnicamente dos de sus etapas durante 2018 y continúa avanzando con las próximas para 2019.

## Mejoras Tecnológicas

- Se consolidaron las distintas soluciones tecnológicas en dos Datacenters locales, permitiendo mejoras sustanciales en torno a la capacidad, disponibilidad y desempeño de las distintas soluciones para el negocio y los clientes.
- Se inició 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.
- Se logró culminar el año 2018 con importantes eficiencias en costos, producto de mejoras en los contratos actuales y un mejor aprovechamiento de los recursos existentes.
- Se realizaron las renovaciones tecnológicas programadas y de equipamiento adicional, considerando los respectivos estudios de obsolescencia, de criterios técnicos y funcionales eficientes.
- Se realizaron distintas evaluaciones de seguridad informática, con el objetivo de validar que las plataformas y sistemas de la Empresa cumplan con los estándares de protección de la información.
- Se implementó una solución que monitorea el rendimiento de aplicaciones de negocio, 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 realizaron múltiples mejoras en los sistemas de telecomunicaciones de la Empresa, de manera de proveer canales expeditos, ágiles y colaborativos. Durante 2019 se concretará la renovación de toda la plataforma de comunicaciones de CorreosChile, con foco en la optimización logística y de sucursales.
- Se realizaron implementaciones conjuntas con la Unión Postal Universal (UPU), por cumplimiento de normativas, pero también como mejora en la gestión de la información y trazabilidad internacional entre los organismos asociados.



## Mejoras en procesos

- Se define la Transformación Digital como uno de los procesos más importantes de la Gerencia, de carácter continuo y en permanente evolución.
- Se establecen marcos de referencia mundialmente reconocidos, como 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 otros marcos de referencia, por ejemplo: NIST, ISO 27002, OWASP en Seguridad Informática, entre otros, y también buenas prácticas.
- El nivel de madurez metodológico logró un crecimiento importante durante 2018. El alineamiento en los procesos se ha realizado con mayor naturalidad dentro de la Gerencia, e incluso ha sido adquirido por usuarios de negocio. Con la definición y conformación de las PMO se proyecta el mismo crecimiento, pero a nivel Empresa.

## Gestión en personas

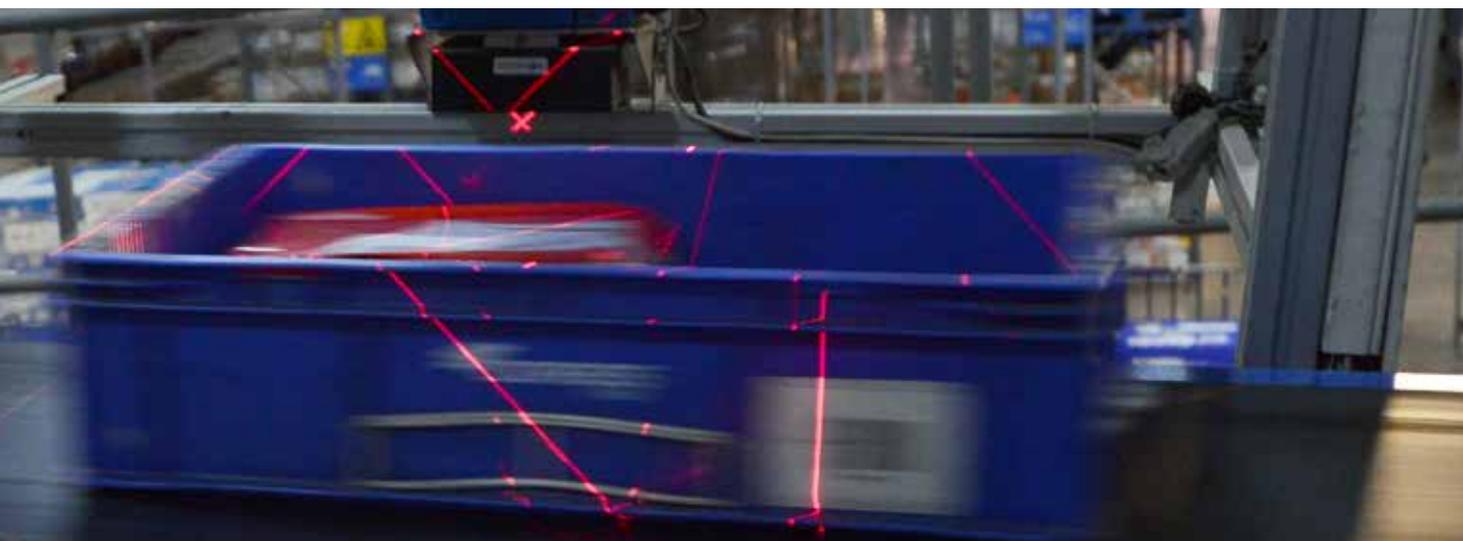
- ➔ Se han fortalecido las unidades tecnológicas con profesionales especialistas, altamente experimentados en cada rubro, para enfrentar competitivamente las nuevas demandas digitales del mercado local y global.
- ➔ Se han focalizado algunos roles tecnológicos más cercanos a las unidades de negocio principales, incluyendo una participación más protagonista del estudio de casos de negocio y de alternativas transformacionales sustentables para la Empresa.

## 7.2 Seguridad Informática

INDICADOR GRI: 102-15

La seguridad informática ha sido una preocupación permanente para CorreosChile.

En el marco de la mejora continua, durante 2018 se reforzaron las medidas de seguridad para fortalecer el resguardo de la información de nuestros clientes, por ejemplo, a través de una optimización en la arquitectura de sistemas y redes de datos.



# 08

## Gestión Personas

En CorreosChile hemos realizado importantes avances para mejorar la calidad de vida laboral de nuestros trabajadores porque sabemos que, como aliados estratégicos, son fundamentales para la sustentabilidad de nuestra Empresa, especialmente en el proceso de transformación que se vive actualmente.





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

Los trabajadores son el motor de la Empresa y es por eso que la Gestión de Personas se ha transformado en una responsabilidad fundamental, cuyo propósito es lograr el mejor desarrollo de nuestros colaboradores, proteger su integridad y lograr el mejor clima organizacional en el cual se desenvuelven día a día.

En CorreosChile hemos realizado importantes avances para mejorar la calidad de vida laboral de nuestros trabajadores porque sabemos que, como aliados estratégicos, son fundamentales para la sustentabilidad de nuestra Empresa, especialmente en el proceso de transformación que se vive actualmente.

## 8.1 Grandes Hitos

Durante 2018 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 todos quienes son parte de CorreosChile.

A continuación, se describen parte de los hitos realizados en el período:

### 1. Encuesta Clima:

Buscó medir y conocer las principales percepciones de los trabajadores respecto del Clima Laboral, la que se realizó a través de la encuesta de Great Place to Work que toma como referencia el entorno inmediato del trabajador y el general de la Empresa. Contó con la participación de 4.362 trabajadores a nivel nacional, quienes de manera voluntaria respondieron la encuesta. Esto representó un 78,1% del total

de trabajadores a la fecha de realización, independiente de su relación contractual, pero que tenían 3 o más meses en la organización.

### 2. Piloto Evaluación de Desempeño:

Proceso que considerará la evaluación de 6 competencias transversales y objetivos. Este plan piloto, que se ejecutará durante el año 2019, tiene como cobertura inicial una población estimada de 180 trabajadores de la Empresa, quienes desempeñan cargos y funciones de liderazgo de equipos al interior de nuestra organización y que, además, serán los responsables de fijar objetivos-metas para el periodo asignado.

### 3. Actualización Descripciones de Cargo:

El programa de actualización y descripción de cargos fue un proceso realizado mediante Talleres de Autodescripción, a los que se invitó a trabajadores de CorreosChile a que describieran sus principales funciones y responsabilidades a partir de la experiencia misma en el cargo. El proceso fue guiado por la consultora especializada Ricardo Velasco Company, quienes fueron los encargados de impartir y guiar cada uno de los 26 talleres. Adicionalmente, se efectuó el proceso de actualización de los descriptores ya disponibles.

### 4. Feria de la Cultura:

Como una iniciativa conjunta con la Gerencia de Asuntos Corporativos y la activa participación de las organizaciones sindicales -en particular del Sindicato de Operadores Postales, con quienes se diseñó, coordinó e implementó esta actividad-

se realizó la primera Feria de la Cultura de CorreosChile, considerando que en 2018 el 7,46% de los trabajadores de la Empresa eran inmigrantes. La iniciativa tuvo por objetivo promover la integración, diversidad e interculturalidad de las comunidades migrantes y nacionales insertas en la organización.

### 5. Acusa el Acoso:

Se realizaron talleres informativos de acoso laboral y sexual con la finalidad de sensibilizar a operadores y supervisores de las plantas CEP, CTP y Aeropuerto en esta temática, y de acuerdo con la normativa vigente según la ley y el reglamento interno de la Empresa.

### 6. Capacitación en Inclusión y Diversidad:

Tuvo como objetivo principal entregar conceptos claves que permitieran fomentar la inclusión en nuestra Empresa. Para esto, mediante una capacitación e-learning, se instruyó como

piloto respecto de estas materias a 106 colaboradores de distintas áreas de la Región Metropolitana.

### 7. Jornada de Carteros Monitores:

El objetivo fue entregar herramientas prácticas orientadas al aprendizaje en el puesto de trabajo, para que los carteros puedan acompañar en terreno a los nuevos ingresos con la finalidad de apoyar su incorporación a la Empresa.

### 8. Implementación Plan de Retiro con beneficios a trabajadores en edad de jubilar:

En virtud del acuerdo logrado en el Plan de Incentivo al Retiro por Jubilación, llevado a cabo entre la Empresa y los sindicatos en el marco de la Negociación Colectiva 2016, se implementó el Plan de Retiro y ceremonia de egreso para hacer un reconocimiento a 54 trabajadores de CDP's (Centros de Distribución Postal), sucursales y plantas, que adhirieron voluntariamente a este plan de egreso.



## 8.2 Dotación

INDICADORES GRI: 102-8, 405-1

Al cierre del 2018, CorreosChile contó con 5.911 trabajadores, de los cuales un 35% son mujeres. Del total de trabajadores, 5.138 corresponden a trabajadores con contrato a plazo indefinido y 773 trabajadores con contrato a plazo fijo que varían estacionalmente. Esta cifra da cuenta del permanente compromiso de la Empresa por generar vínculos de largo plazo con su fuerza laboral. Cabe mencionar que, al cierre del período, contábamos con 1 trabajador practicante en la Empresa.

### Nº de Trabajadores por Tipo de Contrato y Género

TIPOS DE CONTRATOS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Indefinido	3.369	1.656	5.025	3.414	1.724	5.138
Plazo Fijo	635	538	1.173	442	331	773
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>2.194</b>	<b>6.198</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Trabajadores por Cargo y Género

CARGO	2017						2018					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerente / Subgerente	24	73	9	27	33	1	20	67	10	33	30	1
Jefatura	234	53	206	47	440	7	239	53	211	47	450	8
Supervisor	69	78	19	22	88	1	68	77	20	23	88	1
Ejecutivo de ventas	18	38	30	62	48	1	17	37	29	63	46	1
Técnico / Analistas	149	61	97	39	246	4	135	54	117	46	252	4
Administrativos	70	23	230	77	300	5	65	24	204	76	269	4
Cartero	2.377	93	186	7	2.563	41	2.283	93	161	7	2.444	41
Operador	1.013	42	1.417	58	2.430	39	980	43	1.302	57	2.282	39
Vigilante	50	100	0	0	50	1	49	98	1	2	50	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>65</b>	<b>2.194</b>	<b>35</b>	<b>6.198</b>	<b>100</b>	<b>3.856</b>	<b>65</b>	<b>2.055</b>	<b>35</b>	<b>5.911</b>	<b>100</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Nuevas Contrataciones y Tasa de Rotación

INDICADOR GRI: 401-1

Durante el 2018 se comenzó con una visualización y planificación para el 2019 respecto de este tema. Para esto, una de las actividades realizadas tuvo que ver con el levantamiento y actualización de los descriptores de cargo, herramienta que se considera básica para este tipo de gestión.

### Tasa de Nuevas Contrataciones por Género y Rango Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

GÉNERO	2017				2018			
	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	0,10%	0,29%	0,00%	0,38%	0,07%	0,37%	0,02%	0,47%
Mujeres	0,13%	0,09%	0,00%	0,22%	0,09%	0,27%	0,00%	0,37%
<b>TOTAL</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,44%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES. ((NUEVAS CONTRATACIONES/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).

### Tasa de Rotación por Género y Rango Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

GÉNERO	2017				2018			
	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%	2,6%	1,2%	5,1%	1,2%	2,4%	1,8%	5,4%
Mujeres	2,1%	2,7%	0,7%	5,4%	2,1%	3,3%	2,1%	7,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>5,19%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,9%</b>	<b>6,12%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE ROTACIÓN. ((EGRESOS/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).



### 8.3 Capacitación

INDICADORES GRI: 404-1, 404-2

Las capacitaciones están alineadas con los objetivos estratégicos de la Empresa y con el propósito de garantizar el óptimo desempeño de los trabajadores en sus cargos -a nivel técnico y profesional- y el desarrollo de sus habilidades y conocimientos. Para ello, se realizaron diferentes programas y cursos orientados al cierre de brechas de competencias requeridas para el cargo y el negocio, así como actualizaciones técnicas en los diferentes hitos o proyectos asociados a los procesos de transformación e innovación de CorreosChile.

Nuestra responsabilidad en esta área es lograr el desarrollo de todos los trabajadores que, por normas y/o leyes, se requiere mantener entrenados y certificados para el buen funcionamiento del negocio. De esta manera, el área de Capacitación continuó desarrollando actividades relacionadas con el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, siempre focalizados en el cumplimiento de la estrategia de la Empresa.

Principales programas del área:

#### → Programa Agentes Laborales:

Diplomado en Habilidades y Gestión, dictado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, conducente a acrecentar las competencias, habilidades de gestión y liderazgo de mandos medios. Se graduaron 38 trabajadores a nivel nacional.

#### → Becas CorreosChile 2018:

Orientadas a apoyar e incentivar a los trabajadores en su crecimiento profesional, con el financiamiento parcial para la realización de estudios técnicos, de grado profesional, de especialización, postítulos y postgrados, y que tengan como finalidad la profesionalización de dichos trabajadores, para

que sigan siendo un aporte al crecimiento de la Empresa. 14 trabajadores fueron beneficiados con la Beca CorreosChile.

#### → Programa de capacitación "Acusa el Acoso"

Talleres informativos de acoso laboral y sexual realizados con la finalidad de sensibilizar a operadores y supervisores de las plantas CEP, CTP y Aeropuerto en esta temática, y de acuerdo con la normativa vigente según la ley y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de CorreosChile.

#### → Programa de Atención al Cliente

Dirigido al personal de la Gerencia de Calidad y Servicio al Cliente. Este programa fue diseñado en conjunto con INACAP y su objetivo principal fue brindar herramientas que permitieran generar una diferenciación en la calidad de atención y servicio que CorreosChile brinda a sus clientes.

#### → Curso Inclusión y Gestión de la Diversidad

Participaron 106 personas de diversos cargos, entre ellos, supervisores, jefes de departamento, analistas, técnicos, asistentes, entre otros. Esta capacitación tenía como objetivo principal entregar conceptos claves que permitieran fomentar la inclusión en nuestra Empresa.

### Indicadores de Capacitación

2.137

trabajadores capacitados.

72.970

horas de capacitación.

## Indicadores de Capacitación

**\$106.363**

**inversión promedio**  
por trabajador.

**34 horas**

**de entrenamiento promedio**  
por trabajador capacitado, considerando sólo  
el universo de trabajadores capacitados.

### Medida de Horas de Capacitación por Cargo y Género

CARGOS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	7,17	56,67	20,67	41,50	51,50	44,83
Jefatura	30,52	46,36	37,94	34,37	38,81	36,45
Supervisor	62,33	130,00	76,94	65,60	50,05	62,07
Ejecutivo de ventas	119,61	340,43	257,63	11,76	25,86	20,65
Técnico / Analistas	40,98	53,73	46,01	79,60	83,99	81,64
Administrativos	24,96	25,31	25,23	31,91	44,13	41,18
Cartero	1,34	3,91	1,52	1,04	2,01	1,10
Operador	3,58	6,03	4,99	4,99	6,15	5,65
Vigilante	10,80	0,00	10,80	31,84	0,00	31,20
<b>TOTAL</b>	<b>7,23</b>	<b>19,90</b>	<b>11,72</b>	<b>9,17</b>	<b>18,30</b>	<b>12,34</b>

NOTA: PROMEDIOS DE HORAS CAPACITACIÓN CALCULADOS SOBRE EL TOTAL DE LA DOTACIÓN. SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS, LO QUE IMPACTÓ EN EL CÁLCULO DEL PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN 2017.

### Horas de Capacitación CorreosChile



## 8.4 Desarrollo Organizacional

El trabajo del Departamento de Desarrollo Organizacional tuvo por objetivo generar iniciativas que apoyen el desarrollo humano y profesional de nuestros trabajadores, apuntando hacia una organización de alto desempeño.

Durante el 2018 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

### ➔ Programa de Descripción y Actualización de Cargos:

En vías de mejorar la productividad de los equipos de trabajo como uno de sus pilares fundamentales, la organización requiere contar con descripciones de cargos actualizados y estandarizados, con el fin de tener a su disposición una visión completa de las funciones y responsabilidades de un puesto de trabajo y sus necesidades.

Esta herramienta hizo posible:

- Identificar y documentar las responsabilidades de los cargos que componen la organización.
- Contar con información sistematizada sobre la estructura organizacional y funcional.
- Contar con un criterio claro para determinar la importancia relativa de los distintos cargos.
- Dotar de información a otros procesos del Área de Recursos Humanos, por ejemplo: Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo Organizacional, Sucesión y Carrera, Gestión del Desempeño, y Comunicaciones Internas.

En este contexto, durante el 2018 se trabajó en el levantamiento y/o actualización de 214 cargos, entre ellos analistas, jefaturas, operadores, carteros, subgerentes y gerentes, entre otros. Este trabajo se continuará el año 2019.

### ➔ Plan piloto Evaluación de Desempeño Ciclo 2019:

El desarrollo de nuestra organización requiere contar con distintas herramientas que permitan fortalecer la gestión de los trabajadores, con el propósito de desarrollar equipos de alto desempeño, mejores estándares de cumplimiento de objetivos, más eficientes y con mayor liderazgo. Para ello, resultó imperante generar una metodología que nos permitirá evaluar y gestionar el desempeño de los trabajadores de nuestra Empresa.

Durante el 2018 se avanzó en el levantamiento de 6 competencias, las que serán consideradas para el Plan Piloto que se realizará en 2019. Dicho plan tiene como cobertura inicial una población estimada de 180 trabajadores de CorreosChile, quienes desempeñan cargos de liderazgo y que, además, serán los responsables de fijar objetivos-metas para el periodo asignado, como también evaluar, por observación, las conductas esperadas para cada nivel de cargo.

Para llevar a cabo este proceso, se desarrollaron 5 instancias de Focus Group donde los participantes fueron los encargados de ejemplificar, con conductas observables, las competencias esperadas para su cargo. Participaron gerentes, subgerentes y jefaturas.

### ➔ Evaluación de clima laboral:

Uno de los aspectos más relevantes del plan de trabajo del año 2018, fue la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral 2018, bajo la metodología de Great Place to Work, la cual tuvo como población participante a todos los trabajadores de la Empresa, independiente de su condición contractual, pero que tuvieran más de 3 meses en la organización.

Esta información resultó y resulta relevante al momento de planificar actividades y planes de trabajo futuros, y cuyo propósito no es más que potenciar a los equipos humanos de nuestra Empresa.

### → Intervenciones reactivas en unidades de trabajo:

Frente a situaciones puntuales y complejas en el ambiente laboral, se generaron acciones para responder a modo de contención y análisis de causales que creen dichas situaciones, a fin de entregar, a posterior, acciones concretas para dar mitigación de las incidencias detectadas.

#### Indicadores de Desarrollo Organizacional

- Cobertura Aplicación Encuesta de Clima Laboral:

  - Total: 5.583 personas.
  - Versión digital: 1.299.
  - Versión papel: 4.284.
  - Tasa de respuesta: 77,1%.
  
- Trabajadores bajo metodología de Evaluación de Desempeño:

  - Cobertura a alcanzar: 180 participantes.
  - Participantes en etapas iniciales: 33.
  
- Actividades reactivas efectuadas a nivel nacional:

  - 5 actividades.
  
- Dotación impactada por actividades reactivas:

  - 81 trabajadores (40 hombres, 41 mujeres).



## 8.5 Calidad de Vida

INDICADOR GRI: 403-6

El Plan Calidad de Vida 2018 tuvo como objetivo principal fortalecer el compromiso, el sentido de pertenencia y el trabajo del equipo humano de CorreosChile, mediante programas y/o actividades orientadas a prevenir y promover estilos de vida basados en los valores que promueve nuestra Empresa, como pilares fundamentales de su desarrollo y el de su grupo familiar.

Durante 2018 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

### → Celebración Día del Niño

Dentro de las propuestas de conciliación familia-trabajo, por primera vez se realizó la entrega de un presente para cada hijo de cada trabajador –sin distinción de cargos- a nivel nacional, con motivo de la celebración del Día del Niño, en agosto de 2018.

Esta actividad benefició a 2.192 niños, entre 1 y 12 años.

### → Inmunización influenza

Con la intención de prevenir y mejorar la salud de los trabajadores, en todo el país, se fomentó la vacunación contra la influenza; a través de alianzas y la gestión con diversos consultorios, se logró la vacunación exclusiva y gratuita para nuestros trabajadores. La inmunización significó reducir las complicaciones que tiene la enfermedad, en caso de contraerla.

En la Región Metropolitana fueron 600 personas beneficiadas, considerando plantas, CDP's (Centro de Distribución Postal) y administrativos. En regiones fueron beneficiados 300 trabajadores.

### → Preventivos de Salud

Con la intención de prevenir enfermedades y aportar en el mejoramiento de la salud de nuestros trabajadores, nuestros gestores de calidad de vida buscaron alianzas estratégicas con empresas, para la realización de operativos preventivos de salud, a nivel nacional. Es así como se realizaron operativos oftalmológicos, dentales, cardiovasculares, EMPA (Examen Medicina Preventiva del Adulto), piel, densitometría ósea, entre otros.

Algunas de las alianzas realizadas fueron con: Academia Carmen Flores, SEREMI de Salud Región Metropolitana, NATURA, Eyeglass, Odontored, Casaderma, Universidad de Las Américas, Caja Los Andes y distintos consultorios a nivel nacional.

### → Feria de la Cultura

Encuentro multicultural realizado en tres de nuestras dependencias en la Región Metropolitana, donde participaron trabajadores de distintos países como, Perú, Bolivia, Cuba, Haití, Colombia, Ecuador, Venezuela y Chile. El objetivo principal de la actividad fue el intercambio de cultura y tradiciones típicas de cada país participante, además de promover la integración, diversidad e interculturalidad de las comunidades migrantes y nacionales, insertos en CorreosChile.

Fueron 3 ferias itinerantes durante el mes de octubre, en las oficinas de Plaza de Armas, Exposición, además del Centro Tecnológico Postal en la Región Metropolitana, con una gran participación de los trabajadores, constituyendo una iniciativa inédita para CorreosChile. En estas ferias, los trabajadores de todos estos países mostraron lo mejor de su cultura, a través de sus tradiciones, gastronomía y música.

Además, se aprovechó la instancia para anunciar iniciativas 2019 que mejorarán la calidad de vida de los trabajadores extranjeros como, por ejemplo, los contratos en creolé y señalética preventiva en plantas, en ese mismo idioma.

## → Celebración de Navidad de Trabajadores y Funcionarios

Considerando la importancia que tiene esta festividad para los integrantes de nuestra Empresa, se envió, por primera vez, a todos los trabajadores de CorreosChile un presente, además de un regalo a quienes tuvieran hijos entre 1 y 12 años.

Los trabajadores beneficiados fueron 5.861, de todo Chile, además de 2.221 niños, hijos de nuestros trabajadores.

## → Ceremonia Plan de Egreso 2018

En virtud del acuerdo logrado en el Plan de Incentivo al Retiro por Jubilación, llevado a cabo entre la Empresa y los sindicatos en el marco de la Negociación Colectiva 2016, se realizó una ceremonia para reconocer a 54 trabajadores de CDPs, sucursales, y plantas, que adhirieron voluntariamente a este Plan de Egreso. En dicha ceremonia se entregó un galvano y un regalo corporativo a cada uno, destacando principalmente la entrega, compromiso, esfuerzo y dedicación que cada trabajador ha brindado durante este tiempo a la misión que cumple nuestra Empresa.

### Indicadores de Calidad de Vida

- MM\$ 88 de inversión total.
- Número de actividades: 77, de las cuales 10 tuvieron cobertura nacional.
- \$14.915 inversión promedio por trabajador.
- 620 horas invertidas en las actividades de Calidad de Vida.

## 8.6 Participación con Sindicatos

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

La relación con las organizaciones sindicales la lleva fundamentalmente la Gerencia de Personas, siendo su principal líder el Gerente de dicha área, con apoyo del Departamento de Relaciones Laborales. El departamento tiene relación directa con las necesidades de los 6 sindicatos existentes en la Empresa, sin perjuicio de las actuaciones contingentes y complementarias de otros niveles de la estructura de la organización.

Definido como un actor relevante en la gestión de la Empresa, el mundo sindical es un referente permanente en el accionar de la Gerencia de Personas, en relación a la continuidad y cierre de acuerdos de negociación colectiva, apoyo a iniciativas de gestión de personas y permanente interacción ante los diversos casos de índole laboral que requieren la atención y solución de parte de la Administración.

En tal sentido, durante el año 2018 y sobre la base de compromisos provenientes de los contratos colectivos de trabajo, se acordó un nuevo modelo de renta variable para los trabajadores de la Gerencia de Calidad. Asimismo, se cerró el acuerdo para generar el Plan de Incentivo al Retiro por Jubilación. Lo anterior, complementado con prácticas habituales de reuniones mensuales de revisión de pagos de incentivos e ingresos variables para cada una de las áreas de la operación.

La gestión de la relación con las organizaciones sindicales tiene su sustento en la política de participación definida por la administración de la Empresa (aprobada por Directorio el 28 de septiembre de 2017).

Explícitamente hay compromisos adquiridos por los contratos colectivos vigentes, los que se abordan mediante mesas de

## Gestión Personas

trabajo. Respecto a compromisos implícitos, definidos en la Política de Participación, está el entregar permanentemente información a las organizaciones sindicales respecto al desarrollo de la Empresa, tarea radicada en la Alta Dirección de CorreosChile.

Como empresa buscamos un diálogo constante y transparente, para tener una contraparte informada de la realidad Empresa, con la finalidad de ser agentes colaboradores y facilitadores de los proyectos e iniciativas, en el marco del Plan Estratégico de Correos.

Por otra parte, toda organización sindical tiene las puertas abiertas en la Gerencia de Personas para manifestar sus inquietudes y necesidades. Esta disposición de la Administración es utilizada, indistintamente, de manera presencial o documental por parte de los sindicatos. Lo anterior se concreta mediante reuniones de trabajo a solicitud de la organización o por la vía de presentaciones formales y escritas, dirigidas al Gerente de Personas.

Las principales actividades llevadas a cabo con los sindicatos durante el 2018, son las siguientes:

- Se dio inicio a un proceso de diagnóstico e intervención en plantas junto al Sindicato de Operadores Postales, cuyo fin es gestionar buenas prácticas en las personas y líderes de las plantas en un ambiente colaborativo empresa – sindicatos.
- Respecto a la Subgerencia de Distribución, se efectuó un plan de trabajo de revisión de bases de postulación al concurso de cuarteles para carteros, proceso que culminó con uno de los concursos más masivos realizado en los últimos años.
- Se trabajó una nueva modalidad de enfrentar el período de vacaciones de carteros, iniciativa ejecutada con

las organizaciones sindicales, que implica disminuir fuertemente la contratación de plazos fijos en verano, potenciando la realización de reemplazos entre los mismos trabajadores, apostando por la mantención o mejora de los niveles de calidad de servicio en período estival.

SINDICALIZACIÓN Y ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA*	2017 %	2018 %
Trabajadores cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	91,0%	90,0%
Trabajadores sindicalizados	94,4%	96,8%

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

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.

Las mesas de trabajo establecidas en los contratos colectivos invitan a la participación y co-elaboración de acuerdos en distintas materias, no acotando plazos, pero sí materias a tratar. Asimismo, existe la voluntad de las partes de llevar adelante relaciones cooperativas, no acotadas, de tipo permanente.

La administración de la Empresa ha socializado con los dirigentes sindicales la actualización del Plan Estratégico, desde el inicio de este trabajo hasta su concreción. Lo importante es que, en este plan, se establecen acciones y proyectos de mediano y largo plazo que introducen cambios en el quehacer de los trabajadores, los que se han ido transmitiendo a los sindicatos en primera instancia y, posteriormente, al resto de los trabajadores de CorreosChile.

## 8.7 Prevención de Riesgos

INDICADORES GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Históricamente, CorreosChile ha trabajado sobre la base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional GPS-ACHS. A partir del segundo semestre del 2018, se inició un proceso a largo plazo para implementar un sistema de gestión estandarizado, con la finalidad de proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, que permitirá generar condiciones adecuadas de trabajo y, a la vez, cumplir a cabalidad con toda la legislación vigente, en lo que a materias de seguridad se refiere. Este sistema de gestión utiliza como guía y base la NCh-ISO 45001: 2018 - Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso.

Para el año 2018, el alcance correspondió a todas las áreas de trabajo, actividades y trabajadores propios de CorreosChile, y si bien no consideró en cobertura a las empresas contratistas y subcontratista de la Empresa, se trabaja para que la obtengan el segundo semestre del 2019.

CorreosChile sabe que, de acuerdo con las necesidades operativas de la organización, parte importante de la población debe realizar sus labores fuera de las instalaciones de la Empresa, donde no se tiene un control total de los riesgos a los cuales los trabajadores están afectos. Por esta razón, la Empresa activó métodos de control de riesgos aplicado a las barreras blandas, es decir, introduce controles del tipo entrenamiento y procedimental, además de la entrega y uso de elementos de protección personal que ayudan a la organización a reducir un impacto ante un accidente.

La Empresa se encuentra en un proceso de mejora y migración de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, cuyo alcance para el año 2018 contempló al 100% de los trabajadores propios. También mantiene un sistema que es auditado de forma bi-anual, por auditoría interna, el cual considera al 100% de los trabajadores propios.

El Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, considera la metodología y los criterios aplicables para llevar adelante el proceso de identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de las distintas áreas operativas, e implementa planes de tratamiento que permiten prevenir la ocurrencia de eventos no deseados que puedan afectar en forma negativa a los procesos, personas, equipos y medio ambiente.

La elaboración de Matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER) permite la evaluación del riesgo, o los riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes; eso permite decidir si el riesgo o los riesgos son o no aceptables. La jerarquía de control de riesgos considera: eliminar, sustituir, aplicar controles de ingeniería, aplicar controles administrativos y, como último recurso, usar Elementos de Protección Personal (EPP).

Los trabajadores informan respecto de los peligros en el trabajo, a través de:

### 1.- Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS):

A través de inspecciones, observaciones e instancias de comunicación con trabajadores de su instalación.

### 2.- Sindicatos de Trabajadores:

Regularmente informan situaciones que pudiesen generar algún peligro, a través de dirigentes sindicales, quienes canalizan los casos con el Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

### 3.- Jefaturas:

Pueden informar posibles peligros a través de su jefatura directa, que canaliza los casos con el Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

### 4.- Instancias de comunicación con el Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales:

Pueden informar posibles peligros a través del equipo de Prevención de Riesgos Ocupacionales que se encuentra distribuido a nivel nacional.

## Gestión Personas

Los procedimientos para evitar situaciones que ocasionen lesiones en nuestros trabajadores están definidos en los Planes de Emergencia y Evacuación de cada instalación de CorreosChile. Por otra parte, en caso de ocurrencia de una Enfermedad Profesional, se adapta el puesto de trabajo o se retira al trabajador del agente que genera dicha enfermedad.

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 Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales, bajo la metodología del árbol causal.

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 la Empresa, a través de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), evalúa constantemente las condiciones de iluminación, ruido y otros aspectos de higiene ambiental, a través de evaluaciones de puestos de trabajo, que podrían impactar eventualmente en la salud de los trabajadores.

En relación con la participación de los trabajadores, CorreosChile tiene implementados procesos de participación y consulta que permiten que los trabajadores puedan colaborar parcialmente en el desarrollo, planificación, implementación y las acciones de mejoras en el sistema de gestión.

Destacan:

**1.-** Consulta en la determinación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**2.-** Participación en la identificación de peligros y evaluación de riesgos.

**3.-** Participación en la determinación de acciones que permitan eliminar peligros y reducir los riesgos.

**4.-** Participación en la determinación de las necesidades de capacitación.

**5.-** Participación en la Investigación de accidentes laborales.

Además, la Empresa cuenta con dos comités bipartitos que permiten a los trabajadores ser parte de los procesos de participación y consulta:

### **1. Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS):**

La Empresa posee 51 CPHS a nivel nacional donde se representa al 70% de los trabajadores. Se reúne de forma mensual. Al ser bipartito, representa una de las instancias de participación directa que existen y es un importante recurso para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, permitiendo a los trabajadores ser parte de la toma de decisiones en materias que les conciernen directamente, como la prevención de los riesgos para la salud, la investigación de accidentes, el diagnóstico de los riesgos laborales, así como la capacitación de sus pares en materias de seguridad y salud laboral. En CorreosChile, gracias a los temas levantados por los CPHS, se han logrado mejorar condiciones laborales relacionadas a seguridad y salud en el trabajo. Además, gracias a su gestión, se han podido establecer y clarificar causas de accidentes del trabajo.

### **2. Comité de Aplicación Riesgos Psicosociales:**

También es un organismo bipartito, compuesto entre otros representantes de la Empresa y los diversos sindicatos existentes en la organización. 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.

Para alcanzar los objetivos de salud ocupacional, la capacitación en temas asociados a la Seguridad y Salud Ocupacional es una de las estrategias importantes de la gestión del Departamento de Prevención de Riesgos.

Las acciones de capacitación obedecen a una actividad sistemática y permanente de los integrantes de dicho departamento, junto al área de Capacitación de DO (Desarrollo Organizacional) y la ACHS. Estas acciones están presentes desde el ingreso de un trabajador nuevo, con capacitaciones de cumplimientos legales y riesgos asociados a sus actividades, hasta capacitaciones en las distintas instalaciones, dirigidas a trabajadores, supervisores y miembros de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, para el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, el Departamento de Prevención de Riesgos cuenta con un Programa de Colaboración, acordado entre CorreosChile y la ACHS. Este programa contempla la implementación de una malla de capacitación que busca certificar en materias de seguridad y salud ocupacional a los distintos estamentos de la Empresa. Las capacitaciones realizadas este último año fueron: Manejo a la defensiva en Bicicletas; Mordedura de Animales; Manejo Manual de Cargas; Prevención de Riesgos en la Vía Pública; Manejo de Conflictos; CPHS; Grúa Horquilla, y Accidentes en la Vía Pública, y están basadas en los factores de riesgos más importantes de los trabajadores.

Durante el año 2018 el foco de las capacitaciones efectuadas fue a trabajadores de Centros de Distribución Postal (CDP), personal de plantas y sucursales de la compañía. Las capacitaciones son proporcionadas en horario de oficina y efectuadas gratuitamente por personal del Departamento de

Prevención de Riesgos, ACHS y/o las OTEC de CorreosChile. Durante el 2018, sólo se evaluó la efectividad de algunas capacitaciones impartidas, a través de un test de eficacia.

En cuanto a la promoción de la salud, CorreosChile, tiene establecidos en los contratos colectivos de trabajo, permisos anuales (con y sin devolución de tiempo) para que los trabajadores puedan disponer de ellos libremente, entre otros, para efectos de atenciones de salud en horario laboral. No obstante, este diseño de permisos formal, así como las urgencias y contingencias de salud, son atendidas con el debido criterio de cada jefatura. De forma paralela, la Empresa ejecuta planes de prevención de la salud los que, mayoritariamente, son realizados en las propias unidades laborales (edificios administrativos, plantas, etc.).

CorreosChile cuenta con una clínica dental administrada por el Departamento de Bienestar, la cual realiza atenciones curativas y preventivas en salud bucal en forma gratuita para los trabajadores. Además, durante el 2018, el área de Calidad de Vida efectuó programas preventivos de salud tales como: Inmunización Influenza (vacunación gratuita a nivel país), preventivos de salud en diversas especialidades, los que se concretaron mediante alianzas con empresas e instituciones a nivel nacional.

## Nuestros Indicadores de Seguridad y Salud Ocupacional

Conociendo que la mayor causa de accidentes es la mordedura de animales domésticos y callejeros, durante 2018 CorreosChile inició una mesa de trabajo con ACHS y otras empresas también afectadas por este tipo de peligros, a fin de determinar acciones concretas que permitan disminuir el riesgo residual del peligro anteriormente descrito. Además, en algunos sectores ha existido colaboración con municipalidades, quienes toman medidas al respecto.

## Gestión Personas

Otra de los principales peligros de accidentes es no estar atento a las condiciones de las vías, transitar por lugares inadecuados, mala distribución de carga en bicicleta/moto, acciones de terceros con vías, entre otros. Estos peligros se han identificado a través de levantamientos, investigación de accidentes, resultados de las inspecciones de prevención de riesgos y resultados de las inspecciones de los CPHS.

En cuanto a la salud ocupacional, los peligros identificados y que pueden provocar una enfermedad profesional, se relacionan a los músculo esqueléticos y dermatitis. Estos se han identificado a través de levantamientos de la ACHS, por investigaciones, resultados de las inspecciones de prevención de riesgos y resultados de las inspecciones de los CPHS.

El principal peligro que causa enfermedad es la falta de períodos de descanso de los propios trabajadores. Por esta razón, se está en proceso de implementación de un programa de pausas activas en el trabajo.

Los tipos de accidentes y/o lesiones principales han sido obtenidos en base a la investigación de accidentes realizadas 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 y/o lesiones principales son los siguientes:

- Mordedura causada por animal.
- Golpe por/contra objetos o equipos.
- Caída a diferente nivel.
- Caída al mismo nivel.
- Torceduras.
- Choque por otro vehículo.
- Choque contra elementos móviles, objetos o estructura fija.
- Asaltos.
- Sobreesfuerzo.

En cuanto a las enfermedades profesionales más comunes detectadas, se encuentran:

- Salud Mental.
- Músculo Esquelética.
- Dermatitis.

Al igual que en el periodo anterior, no se registraron accidentes con consecuencia fatales ni accidentes graves laborales. Al cierre de este reporte, no se cuenta con información de contratistas.

### Número de Accidentes Laborales por Género y Macro Zonas de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	33	22	55	38	17	55
Macro Zona Centro	232	119	351	242	118	360
Macro Zona Sur	63	7	70	58	9	67
Macro Zona Sur Austral	25	10	35	29	10	39
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>158</b>	<b>511</b>	<b>367</b>	<b>154</b>	<b>521</b>

### Tasa de Frecuencia de Accidente Laborales por Género y Macro Zonas de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	39,69	48,34	42,75	45,95	36,94	42,73
Macro Zona Centro	46,46	38,89	43,58	48,15	38,04	44,29
Macro Zona Sur	40,96	14,94	34,89	37,73	18,90	33,27
Macro Zona Sur Austral	37,97	43,15	39,32	45,83	39,78	44,11
<b>TOTAL</b>	<b>44,01</b>	<b>37,48</b>	<b>41,76</b>	<b>45,75</b>	<b>35,90</b>	<b>42,31</b>

NOTA: TASA DE FRECUENCIA = (N° ACCIDENTES TOTALES / H.H. EFECTIVAMENTE TRABAJADAS) \* 1.000.000. EXISTE UNA DIFERENCIA EN RELACIÓN CON LO INFORMADO EN EL REPORTE ANTERIOR. SE DEBE A QUE EN ESTA EVALUACIÓN SE CONSIDERAN ACCIDENTES CON Y SIN TIEMPO PERDIDO.

### Tasa de Gravedad por Macro Zonas y Género de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	371,66	173,57	301,58	494,58	160,78	375,22
Macro Zona Centro	619,96	209,50	464,02	488,51	293,66	414,14
Macro Zona Sur	248,39	493,09	305,52	144,40	151,21	146,01
Macro Zona Sur Austral	123,03	51,78	104,48	132,76	99,44	123,28
<b>TOTAL</b>	<b>482,20</b>	<b>228,46</b>	<b>394,80</b>	<b>395,14</b>	<b>252,21</b>	<b>345,34</b>

NOTA: TASA DE GRAVEDAD = (N° DÍAS PERDIDOS TOTALES / H.H. EFECTIVAMENTE TRABAJADAS) \* 1.000.000. EXISTE UNA DIFERENCIA EN RELACIÓN CON LO INFORMADO EN EL REPORTE ANTERIOR. SE DEBE A QUE EN ESTA EVALUACIÓN SE CONSIDERAN ACCIDENTES CON Y SIN TIEMPO PERDIDO.

### Horas Trabajadas por Macro Zonas y Género de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	831.406	455.136	1.286.542	826.969	460.266	1.287.235
Macro Zona Centro	4.993.868	3.059.737	8.053.605	5.025.448	3.102.175	8.127.623
Macro Zona Sur	1.537.920	468.474	2.006.394	1.537.374	476.157	2.013.531
Macro Zona Sur Austral	658.369	231.763	890.132	632.741	251.402	884.143
<b>TOTAL</b>	<b>8.021.563</b>	<b>4.215.110</b>	<b>12.236.673</b>	<b>8.022.532</b>	<b>4.290.000</b>	<b>12.312.532</b>

## Gestión Personas

### Número de Casos de Enfermedades Profesionales por Macro Zonas y Género de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	2	0	2	3	0	3
Macro Zona Centro	2	4	6	6	7	13
Macro Zona Sur	0	0	0	0	1	1
Macro Zona Sur Austral	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

### Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales por Macro Zonas y Género de Trabajadores Propios

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	0,50	0,00	0,33	0,74	0,00	0,48
Macro Zona Centro	0,08	0,30	0,16	0,23	0,51	0,33
Macro Zona Sur	0,00	0,00	0,00	0,00	0,30	0,10
Macro Zona Sur Austral	0,00	0,00	0,00	0,00	0,66	0,23
<b>TOTAL</b>	<b>0,10</b>	<b>0,20</b>	<b>0,14</b>	<b>0,23</b>	<b>0,43</b>	<b>0,30</b>

NOTA: TASA DE INCIDENCIA = (N° ENFERMEDADES PROFESIONALES TOTALES / MASA DE TRABAJADORES) \* 100. EXISTE UNA DIFERENCIA EN RELACIÓN CON LO INFORMADO EN EL REPORTE ANTERIOR Y SE DEBE A QUE EN ESTA EVALUACIÓN SE CONSIDERAN ENFERMEDADES PROFESIONALES CON Y SIN TIEMPO PERDIDOS.



## 8.8 Beneficios

INDICADOR GRI: 401-2

Nuestra Empresa ejecuta su Política de Mantenimiento y Beneficios de Salud, a través del Departamento de Bienestar, perteneciente a la Gerencia de Personas. La labor principal de este departamento está enfocada en otorgar apoyo a la comunidad de CorreosChile y sus familias, frente a contingencias de salud, mediante reembolsos directos por gastos médicos incurridos, así como también de financiamiento de préstamos en condiciones muy favorables, además de subsidios escolares y actividades recreativas.

Los fondos con los que cuenta el Departamento de Bienestar son gestionados en forma bipartita, mediante el Consejo de Administración de Bienestar, el cual está integrado por representantes de la Empresa y por aquellas personas electas por los trabajadores afiliados.

En línea con lo indicado, CorreosChile a través del área de Calidad de Vida, llevó a efecto iniciativas tales como la celebración del Día del Niño, celebración de Navidad para los trabajadores y la ceremonia de cierre del Plan de Incentivo al Retiro por Jubilación.

Asimismo, y en acuerdo con las organizaciones sindicales, mediante procesos de negociación colectiva, CorreosChile otorga beneficios adicionales y complementarios a los otorgados por Bienestar, los que se establecen en cada uno de los contratos colectivos vigentes:

### Beneficios de Bienestar

Los principales se presentan en la siguiente tabla que indica la variación de montos transferidos a los trabajadores en el año 2018 respecto al año 2017.

#### Montos de Beneficios

BENEFICIO OTORGADO	2017	2018	VARIACIÓN
Médicos	\$ 594.186.355	\$ 674.713.789	13,55%
Subsidios	\$ 81.957.319	\$ 92.269.418	12,58%
Préstamos de Auxilio	\$ 159.338.249	\$ 163.070.200	2,34%
Préstamos de Salud	\$ 89.686.050	\$ 108.909.808	21,43%
Bono Navidad	\$ 282.093.000	\$ 301.740.000	6,96%

## Gestión Personas

---

Los socios del departamento de bienestar acceden a otros beneficios, tales como:

### → Bono Navideño

Nuestros trabajadores reciben anualmente un bono de Navidad, cuyo valor es producto del resultado de la distribución de los excedentes del ejercicio contable anual, favoreciendo en el 2018 a 5.029 socios.

### → Concursos Escolares

Anualmente, en CorreosChile premiamos el alto rendimiento académico de los hijos de nuestros trabajadores. Entre las categorías de postulación se encuentran: Educación Básica, Media y Superior, que considera universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica.

Asimismo, distinguimos a aquellos alumnos que obtuvieron los más altos puntajes en la Prueba de Selección Universitaria (PSU), así como también a nuestros trabajadores con alto rendimiento académico en educación superior.

Todos los años, durante el mes de abril, publicamos los requisitos para optar a estos beneficios, los que en 2018 favorecieron a 197 alumnos.

### → Beneficio Económico por Compra de Vivienda Social

El año 2018 se benefició con el aporte de UF 15 por persona a 25 socios que postularon y compraron o construyeron una vivienda.

### → Actividad Recreativa en Santiago

En el marco de las actividades recreativas y de celebración del Día del Trabajador Postal, en noviembre de 2018 realizamos una actividad recreativa y familiar

en el parque de entretenimientos Mampato Las Vizcachas, en la Región Metropolitana. A la actividad asistieron 2.800 personas.

### → Actividades en Regiones

En 2018, asignamos recursos a cada Gerencia Comercial Zonal (trabajadores que se desempeñan en regiones, excluye a Región Metropolitana) para la realización de actividades familiares recreativas de fin de año. Esta modalidad significó apoyo económico, según el número de socios afiliados a Bienestar en cada región.

### → Actividad Recreativa para Socios Jubilados

En noviembre de 2018, los socios jubilados realizaron su tradicional paseo, como actividad recreativa anual. En esta ocasión asistieron a la Casona Tierra Fértil, en Coltauco, VI región. Participaron 130 personas. Adicionalmente, se incrementó el apoyo a socios pasivos de regiones que no acceden a la actividad central,

### → Fondos Concursables, Proyectos Deportivos, Culturales y Solidarios

Durante este año se destinaron \$5.856.306 para financiar proyectos deportivos, culturales y solidarios de los socios de todo el país. Se adjudicó el financiamiento de 31 proyectos, que beneficiaron con actividades, implementación deportiva, y actividades culturales y solidarias a socios de diferentes regiones.

Tal como se indicó, en adición a los beneficios de Bienestar, CorreosChile otorga otras prestaciones a los trabajadores, las que se acuerdan en los procesos de negociación colectiva y cubren a más del 90% de los trabajadores de la Empresa.

En el siguiente cuadro, se indican los principales beneficios existentes en esta línea:

## Beneficios contractuales en CorreosChile

NOMBRE DE LOS BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS
Seguro de Salud y Vida	Cobertura mediante reembolsos de gastos de la contingencia de 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 servicios 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 Servicios	Pago de IAS (Indemnización por Años de Servicios) ante renuncias del trabajador. Esto refiere a cupos de salidas anuales con pagos al 100% y 50% del pago legal de IAS.
Programa Incremento Previsional	Aporte que efectúa la Empresa a trabajadores que se esfuerzan por realizar una mayor cotización para la vejez. Aporte copagado Empresa - trabajador ante la AFP.

## 8.9 Remuneraciones e Indemnizaciones

### Dieta Directores

DIETAS DIRECTORES		2017		2018		VIGENCIA COMO DIRECTOR
NOMBRE DIRECTOR	CARGO	BRUTO	LÍQUIDO	BRUTO	LÍQUIDO	
Lysette Henríquez Amestoy	Ex Presidenta	\$17.751.936	\$15.976.742	\$7.554.656	\$6.799.190	Enero a mayo de 2018
Carolina del Pilar Bustos Rubio	Ex Vicepresidenta	\$8.136.304	\$7.322.674	\$3.777.328	\$3.399.595	Enero a mayo de 2018
Iván Mesías Lehu	Ex Director	\$8.506.136	\$7.655.522	\$3.024.272	\$2.721.845	Enero a mayo de 2018
Verónica Montellano Cantuarias	Ex Director	\$8.875.968	\$7.988.371	\$3.777.328	\$3.399.595	Enero a mayo de 2018
Enrique Roman González	Ex Director	\$6.656.976	\$5.991.278	\$2.648.496	\$2.383.646	Enero a mayo de 2018
Luis Cordero Vega	Ex Director	\$739.664	\$665.698			Enero a abril de 2017
Armando Valdivieso Montes	Presidente	-	-	\$12.249.376	\$11.024.438	Mayo a diciembre 2018
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	-	-	\$6.124.688	\$5.512.219	Mayo a diciembre 2018
Susana Sierra Lewin	Directora	-	-	\$6.124.688	\$5.512.219	Mayo a diciembre 2018
Carolina Eterovic Sudy	Directora	-	-	\$6.124.688	\$5.512.219	Mayo a diciembre 2018
Eugenio Pies Fuenzalida	Director	-	-	\$6.124.688	\$5.512.219	Mayo a diciembre 2018
<b>TOTAL</b>		<b>\$50.666.984</b>	<b>\$45.600.285</b>	<b>\$57.530.208</b>	<b>\$51.777.185</b>	

## Gestión Personas

### Remuneraciones del Gerente General

Las remuneraciones totales, devengadas durante el año 2018, corresponden a \$ 163.007.646, monto bruto.

#### Remuneración Anual Gerente General

NOMBRE	TOTAL BRUTO	OBSERVACIÓN
José Luis Rodríguez Correa	\$ 60.859.179	Remuneración desde agosto 2018 hasta diciembre 2018 (Gerente General Titular)
Leonardo Pozo Vergara	\$ 93.148.467	Remuneración desde enero 2018 hasta julio 2018 (Gerente General Interino)

#### Otros Estipendios Gerente General

NOMBRE	SEGURO DE SALUD	OBSERVACIÓN
José Luis Rodríguez Correa	\$ 320.437	Agosto 2018 hasta diciembre 2018 (Gerente General Titular)
Leonardo Pozo Vergara	\$ 157.580	Enero 2018 hasta julio 2018 (Gerente General Interino)

### Remuneraciones de Principales Ejecutivos

Las remuneraciones totales de los 13 ejecutivos principales de la Empresa, devengadas durante el año 2018, corresponden a \$ 1.014.098.379, monto bruto.

#### Remuneración Total de Principales Ejecutivos 2018

REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)	OBSERVACIÓN
Gerentes	13	\$ 1.014.098.379	\$ 0	\$ 1.014.098.379	Remuneración de enero a diciembre 2018
Subgerentes	17	\$ 751.018.862	\$ 21.274.345	\$ 772.293.207	Remuneración de enero a diciembre 2018
Directivos	137	\$ 3.231.954.133	\$ 19.385.745	\$ 3.251.339.878	Remuneración de enero a diciembre 2018

### Remuneraciones Totales de CorreosChile

Las remuneraciones totales de la Empresa, devengadas durante el año 2018, corresponden a \$ 51.811.563.993 bruto.

#### Remuneración Total de la Empresa 2018

REMUNERACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)	OBSERVACIÓN
Remuneración total	\$ 45.934.014.150	\$ 5.877.549.843	\$ 51.811.563.993	Remuneración de enero a diciembre 2018

## Indemnizaciones Totales de CorreosChile

Las indemnizaciones de años de servicios totales de la Empresa, percibidas durante el año 2018, corresponden a \$ 1.544.756.787 líquidos.

## Equidad Salarial

INDICADOR GRI: 405-2

El manejo de la equidad salarial y de la competitividad, se da de acuerdo con la metodología HAY, en donde cada cargo tiene un peso específico dentro de la organización y se comparan sus compensaciones con aquellos del mismo peso interno y externo, utilizando encuestas de mercado.

Para realizar ajustes, promociones u otro tipo de movimientos que pudiesen involucrar cambios en la estructura de remuneración, se realiza un corte comparativo para establecer rangos de renta o incrementos a otorgar, de acuerdo con el posicionamiento del cargo con sus pares o similares del mismo nivel, y el cumplimiento de los requisitos de la persona en el cargo. El Departamento de Compensaciones genera una propuesta que luego debe ser validada por el Subgerente y/o Gerente.

Está en desarrollo una Política de Compensaciones formal, a nivel Empresa. Actualmente, cualquier modificación de compensación o cambios en la estructura se realiza analizando el posicionamiento del cargo con sus pares o similares del mismo nivel y los antecedentes de desempeño de la persona en el cargo.

Nuestro compromiso es entregar respuesta a todas las inquietudes y dudas con respecto a las compensaciones

de las personas, tanto en renta fija como variable, velando por la equidad interna y la competitividad. La meta consiste en mantener la equidad interna dentro de los parámetros aceptables y ser competitivos con el mercado, de acuerdo con las normativas y legislación vigente.

Somos responsables de la confidencialidad de la información sobre las compensaciones de las personas, y de entregar respuestas concretas y claras a los requerimientos de revisión de alguno de sus ítems.

Nuestros principales recursos son los indicadores de las diferentes unidades de la Empresa, encuestas de mercado con el fin de compararnos con la situación externa, y la información de desempeño de las personas a las que se les pueda solicitar revisión de sus compensaciones.

El mecanismo de reclamación o queja es el contacto directo con el Jefe de Compensaciones, formalizando la solicitud mediante correo electrónico para el respaldo y aportando todos los antecedentes necesarios para el análisis. Luego, el departamento realiza un análisis sobre el tema, dando respuesta formal al mail.

## Brecha salarial

CARGO	PROPORCIÓN EJECUTIVAS/TRABAJADORAS RESPECTO EJECUTIVOS/TRABAJADORES	
	2017	2018
Equipo directivo	93,80%	75,42%
Mandos medios	84,06%	81,06%
Personal operativo	96,84%	97,00%
Técnico especializado	78,11%	79,42%

# 09

## Gestión de Administración y Finanzas

En 2018 se inició la revisión del Plan Estratégico 2018 – 2022, el cual generará los lineamientos que impulsen la transformación de la Empresa. Correos enfrenta una situación de cambios en la industria, a la que debe adaptarse y liderar. Para ello se deben fortalecer procesos internos, propiciando la generación de una plataforma operativa y comercial competitiva.





## Gestión de Administración y Finanzas

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

El año 2018 se identificó un nuevo contexto, con oportunidades y desafíos en el mercado de cartas y paquetes, obligando a hacer una revisión y ajuste del Plan Estratégico existente.

El plan de acción asociado a este nuevo Plan Estratégico se resume en una cartera de 57 proyectos. En este contexto, la Gerencia de Administración y Finanzas, en su rol de controlar y optimizar el uso de los recursos, ha generado una estructura para la gestión de estos proyectos.

### 9.1 EBITDA

El margen Ebitda alcanzado el año 2018 corresponde a 1,6%.

Los factores que explican la variación negativa respecto al año anterior corresponden a ventas levemente superiores a 2017 por MM\$ 959, pero con mayores costos y gastos por MM\$ 5.013.

INDICADOR	UNIDAD	31-12-2016	31-12-2017	VARIACIÓN
EBITDA	MM\$	4.443	5.397	21,47%
MARGEN EBITDA	%	4,56%	5,14%	12,72%

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

### 9.2 Valor Económico Generado y Distribuido

INDICADOR GRI: 201-1

Nuestro valor económico generado en el 2018 alcanzó los MM\$ 107.777, un 10,9% más que en 2017, período en el cual fue de MM\$ 106.616. Asimismo, nuestro valor económico distribuido en el 2018 alcanzó un valor de MM\$ 108.675, un 2,3% superior al período anterior.

#### Valor Económico Directo Generado

INGRESOS	2017		2018	
	MM\$	%	MM\$	%
Ingresos operacionales	105.027	98,5	105.986	98,3
Ingresos no operacionales	322	0,3	729	0,7
Otros ingresos	1.267	1,2	1.062	1
<b>TOTAL</b>	<b>106.616</b>	<b>100</b>	<b>107.777</b>	<b>100</b>

## Valor Económico Directo Distribuido

EGRESOS	2017		2018	
	MMS	%	MMS	%
Salarios y beneficios de trabajadores	57.084	53,75	58.281	53,6
Impuestos	853	0,80	-1.900	-1,74
Proveedores de capital	1.604	1,51	1.315	1,2
Inversión comunitaria	45	0,04	54	0,04
Otros Costos / Gastos de la operación	46.599	43,90	50.925	46,9
<b>TOTAL</b>	<b>106.185</b>	<b>100</b>	<b>108.675</b>	<b>100</b>

	2017	2018
	MMS	MMS
Valor Económico Retenido*	431	-898

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

## Impactos Económicos Indirectos

INDICADOR GRI: 203-2

Hemos identificado que algunas importantes actividades de nuestra operación generan impactos positivos en la sociedad:

- ➔ Ampliar la 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. Esto involucra al 70% de los proveedores de la Empresa.

Estos impactos positivos se traducen en la mejora en el acceso a nuestros servicios a toda la comunidad, además de fortalecer la competitividad de pequeños productores y PYMEs, entre otras externalidades que contribuyen a la creación de valor hacia todos nuestros grupos de interés.

Junto con tratarse de un aporte a la conectividad, en el caso de la sucursales y agencias, el objetivo de llegar a todos los rincones de Chile se enmarca en el compromiso de la Empresa con los reguladores, en cuanto a tener presencia en todas las comunas y destinos superiores a 5.000 habitantes, plasmando nuestro Rol Social.

# Gestión de Administración y Finanzas

## 9.3 Proyectos de inversión año 2018

La revisión del Plan Estratégico, realizada durante 2018 con un horizonte de 4 años, considera una cartera de 57 proyectos, enmarcados en un mandato estratégico consolidado, que señala 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". Además, está centrado en 4 pilares:

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

## 9.4 Normativa en Inversiones Financieras

Para efectos 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.

## 9.5 Marcas y Patentes de CorreosChile

INDICADOR GRI: 102-2

Con el objeto de resguardar su patrimonio, CorreosChile cuenta a esta fecha con 187 marcas inscritas en el Instituto de Propiedad Intelectual (INAPI), destacando:

- CORREOS CHILE
- CITYBOX
- CARTA CERTIFICADA CORREOS CHILE

Asimismo, la Empresa tiene registrados en NIC Chile 100 nombres de dominio .CL y .COM.

## 9.6 Propiedades

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas, están

distribuidos en 4 categorías: propios (66), destinados (62), comodato (20) y arrendados (172), totalizando 320 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.

## 9.7 Seguros

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

Entre las principales pólizas vigentes en 2018 figuran:

SEGUROS	FIN PERIODO VALIDEZ
Seguro Vehículos Comerciales	31-12-2019
Seguro Directivos Periodo 2017-2018	30-06-2019
Seguros Generales Civil y Civil en Exceso	30-05-2019
Seguro de Vida para Vigilantes Privados	31-12-2018
Seguro y EMPC Afecto y Exento	19-03-2019
Seguro Colectivo Sindicato de Profesionales Técnicos Postales y Supervisores	31-12-2019
Seguro Colectivo Salud, Vida y Dental	30-11-2019
Seguro Complementario de Salud	31-12-2019



## 9.8 Proveedores

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

El Directorio reglamentó la adquisición de bienes muebles y servicios no personales en la Resolución N° 1 de 2007, de la empresa CorreosChile, debidamente tomada razón por la Contraloría General de la República, en la cual se contienen, entre otras materias, los diferentes procedimientos de adquisición, con sus definiciones, características, requisitos y montos a los cuales se debe dar estricto cumplimiento.

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 su Política de Compras, CorreosChile también da 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 la 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 los intereses de la Empresa.
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 la Empresa.
11. Cualquier otro mecanismo, procedimiento o compromiso adquirido con proveedores por cualquier trabajador o funcionario de la Empresa con infracción a lo establecido en la presente política, no tendrá validez alguna y estará sujeta a las responsabilidades del caso.

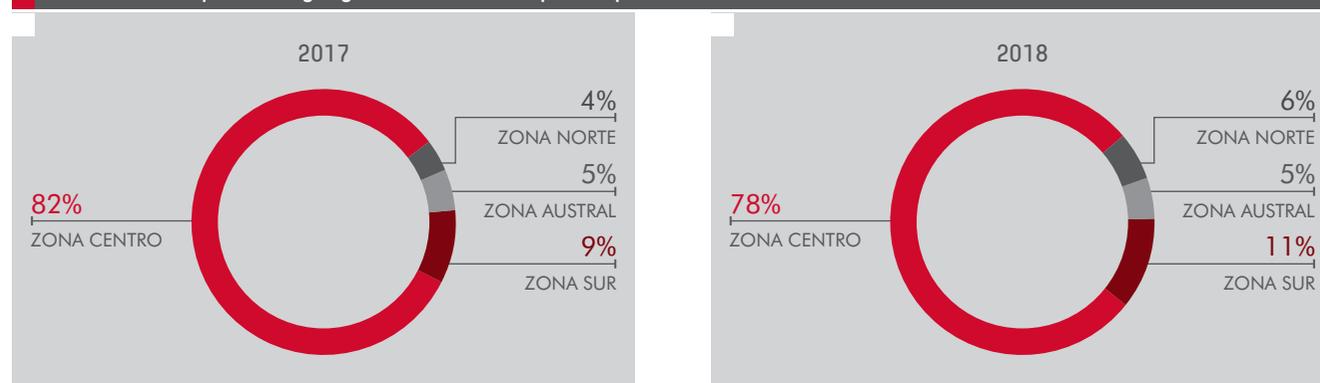
Durante 2018, realizamos compras con 1.538 proveedores PYMES a nivel nacional y con un total de 80 proveedores a nivel internacional. Nuestras compras en el periodo alcanzaron M\$ 29.797.077, lo que representa un 8,3% menos que en 2017.

A nivel nacional (PYMES), se realizaron compras que alcanzaron los M\$ 29.520.681, concentrándose en la zona centro (Regiones V, VI y RM), lo que corresponde al 78% del total comprado a nivel nacional.

### Compras a Proveedores 2017 / 2018

TIPO DE PROVEEDORES	N° DE PROVEEDORES				COMPRA A PROVEEDORES (*)			
	2017		2018		2017		2018	
	N°	%	N°	%	M\$	%	M\$	%
Nacionales (PYMES)	1.711	99,6	1.538	95,06	31.494.281	96,9	29.520.681	99,07
Internacionales	7	0,4	80	4,94	1.002.571	3,1	276.396	0,93
<b>TOTAL</b>	<b>1.718</b>	<b>100</b>	<b>1.618</b>	<b>100</b>	<b>32.496.852</b>	<b>100</b>	<b>29.797.077</b>	<b>100</b>

### Distribución por zona geográfica de las compras a proveedores nacionales



## Número de Proveedores Locales (PYMES) 2017 - 2018

ZONAS	2017		2018	
	Nº	%	Nº	%
Zona Norte	202	11,8	172	11,1
Zona Centro	889	52,0	809	52,6
Zona Sur	381	22,2	344	22,4
Zona Austral	239	14,0	213	13,9
<b>TOTAL</b>	<b>1.711</b>	<b>100</b>	<b>1.538</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, para CorreosChile, 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 la Empresa cuenta 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 su Rol Social, que se traduce en cobertura geográfica nacional, calidad de servicio y precios competitivos. Es decir, CorreosChile 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 2018, fueron 95 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\$ 3.704.711, es decir, los nuevos negocios que concretó CorreosChile con nuevos proveedores nacionales (PYMES que aprobaron criterios sociales) alcanzó un 12,55% del total de las compras nacionales durante el año 2018. Los 95 proveedores corresponden a proveedores contratados por medio de Compras Directas, Licitaciones Privadas, Licitaciones Públicas y Tratos Directos, en los cuales se exigen los documentos antes mencionados. Estos 95 proveedores representan sólo un 26,03% del total de nuevos proveedores nacionales con los que tuvimos compras en el año 2018.

Los demás nuevos proveedores nacionales con los cuales concretamos compras durante el año 2018 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.

Finalmente, durante 2018, en el área de Proveedores el principal logro fue la obtención del Sello ProPyme a través de resolución exenta n°3583 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Lo anterior refleja el compromiso de CorreosChile por apoyar y fomentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país.



# 10

## Anexos e Índice de Contenidos GRI





# Anexos e Índice de Contenidos GRI

## Anexos

### Indicadores Laborales

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

#### N° de Trabajadores por Macro Zonas y Tipos de Contratos

MACRO ZONAS	2017			2018		
	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL
Macro Zona Norte	558	72	630	552	64	616
Macro Zona Centro	3.211	881	4.092	3.340	591	3.931
Macro Zona Sur	857	160	1.017	859	74	933
Macro Zona Sur Austral	399	60	459	387	44	431
<b>TOTAL</b>	<b>5.025</b>	<b>1.173</b>	<b>6.198</b>	<b>5.138</b>	<b>773</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

#### N° de Trabajadores por Tipo de Jornada y Género

TIPO DE JORNADAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Completa	3.978	2.170	6.148	3.829	2.033	5.862
Parcial	26	24	50	27	22	49
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>2.194</b>	<b>6.198</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

#### Trabajadores por Cargo y Rango Etario

CARGO	2017							2018						
	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	11	16	4	2	0	33	0	7	16	5	2	0	30
Jefatura	16	95	146	130	53	0	440	17	92	155	124	62	0	450
Supervisor	1	18	25	29	15	0	88	3	18	24	27	16	0	88
Ejecutivo de ventas	1	9	18	16	4	0	48	2	6	16	16	6	0	46
Técnico / Analistas	53	85	52	41	15	0	246	55	97	47	38	15	0	252
Administrativos	88	68	53	62	28	1	300	66	66	48	51	37	1	269
Cartero	405	380	626	836	294	22	2.563	319	374	570	824	328	29	2.444
Operador	795	500	440	506	186	3	2.430	660	516	415	459	225	7	2.282
Vigilante	6	6	11	18	8	1	50	6	6	8	18	11	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>1.365</b>	<b>1.172</b>	<b>1.387</b>	<b>1.642</b>	<b>605</b>	<b>27</b>	<b>6.198</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>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Distribución Porcentual de Trabajadores por Cargo y Rango Etario

CARGO	2017							2018						
	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	33,3	48,5	12,1	6,1	0,0	1	0,0	23,3	53,3	16,7	6,7	0,0	1
Jefatura	3,6	21,6	33,2	29,5	12,1	0,0	7	3,8	20,4	34,4	27,6	13,8	0,0	8
Supervisor	1,1	20,5	28,4	33,0	17,0	0,0	1	3,4	20,5	27,3	30,7	18,1	0,0	1
Ejecutivo de ventas	2,1	18,8	37,5	33,3	8,3	0,0	1	4,4	13,0	34,8	34,8	13,0	0,0	1
Técnico / Analistas	21,5	34,6	21,1	16,7	6,1	0,0	4	21,8	38,4	18,7	15,1	6,0	0,0	4
Administrativos	29,3	22,7	17,7	20,7	9,3	0,3	5	24,5	24,5	17,8	19,0	13,8	0,4	4
Cartero	15,8	14,8	24,4	32,6	11,5	0,9	41	13,1	15,3	23,3	33,7	13,4	1,2	41
Operador	32,7	20,6	18,1	20,8	7,7	0,1	39	28,9	22,6	18,2	20,1	9,9	0,3	39
Vigilante	12,0	12,0	22,0	36,0	16,0	2,0	1	12,0	12,0	16,0	36,0	22,0	2,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>22,0</b>	<b>18,9</b>	<b>22,4</b>	<b>26,5</b>	<b>9,8</b>	<b>0,4</b>	<b>100</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>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Trabajadores por Género y Rango Etario

RANGO ETARIO	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 30 años	729	636	1.365	611	517	1.128
Entre 30 y 40 años	626	546	1.172	629	553	1.182
Entre 41 y 50 años	896	491	1.387	826	473	1.299
Entre 51 y 60 años	1.238	404	1.642	1.191	371	1.562
Entre 61 y 70 años	488	117	605	561	141	702
Más de 70 años	27	0	27	38	0	38
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>2.194</b>	<b>6.198</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Trabajadores por Nacionalidad y Género

RANGO ETARIO	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	3.876	2.052	5.928	3.636	1.834	5.470
Extranjeros	128	142	270	220	221	441
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>2.194</b>	<b>6.198</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

## Anexos e Índice de Contenidos GRI

### Trabajadores por Antigüedad y Género

ANTIGÜEDAD	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad	1.159	969	2.128	981	772	1.753
Entre a 3 a 6 años de antigüedad	449	449	898	488	484	972
Mayor de 6 años y menor de 9 años de antigüedad	73	57	130	137	115	252
Entre 9 a 12 años de antigüedad	360	179	539	290	178	468
Mayor de 12 de años de antigüedad	1.963	540	2.503	1.960	506	2.466
<b>TOTAL</b>	<b>4.004</b>	<b>2.194</b>	<b>6.198</b>	<b>3.856</b>	<b>2.055</b>	<b>5.911</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS.

### Edad Promedio de Trabajadores por Cargo y Género

CARGOS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	45	41	44	47	42	45
Jefatura	49	46	48	49	47	48
Supervisor	49	50	49	49	48	49
Ejecutivo de ventas	46	49	48	47	50	49
Técnico / Analistas	41	38	40	42	37	39
Administrativos	43	40	40	44	41	42
Cartero	47	35	46	48	37	47
Operador	41	38	39	42	39	41
Vigilante	49	0	49	50	42	49
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>44</b>

### Nuevas Contrataciones por Género y Rango Etario de Trabajadores con Contrato Plazo Indefinido

GÉNERO	2017				2018			
	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	4	12	0	16	3	15	1	19
Mujeres	3	2	0	5	2	6	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

### Nuevas Contrataciones por Macro Zonas y Rango Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido

MACRO ZONAS	2017				2018			
	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	0	0	0	0	1	1	2
Macro Zona Centro	6	14	0	20	5	20	0	25
Macro Zona Sur	1	0	0	1	0	0	0	0
Macro Zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

### Tasa de Nuevas Contrataciones por Macro Zonas y Rango de Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

MACRO ZONAS	2017				2018			
	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,16%	0,31%
Macro Zona Centro	0,75%	1,74%	0,00%	2,48%	0,64%	2,56%	0,00%	3,20%
Macro Zona Sur	0,09%	0,00%	0,00%	0,09%	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>0,11%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,44%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES ((NUEVAS CONTRATACIONES/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).

### Nuevas Contrataciones por Macro Zonas y Género de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	0	0	0	2	0	2
Macro Zona Centro	15	5	20	17	8	25
Macro Zona Sur	1	0	1	0	0	0
Macro Zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>27</b>

## Anexos e Índice de Contenidos GRI

### Tasa de Nuevas Contrataciones por Macro Zonas y Género de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%	0,00%	0,03%
Macro Zona Centro	1,86%	0,62%	2,48%	2,17%	1,02%	3,20%
Macro Zona Sur	0,09%	0,00%	0,09%	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>0,25%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,44%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES ((NUEVAS CONTRATACIONES/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).

### Egresos por Género y Rango Etario de Trabajadores con Contrato Indefinido

GÉNERO	2017				2018			
	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	52	108	51	211	49	97	71	217
Mujeres	47	62	15	124	46	71	45	162
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>170</b>	<b>66</b>	<b>335</b>	<b>95</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>379</b>

### Egresos por Macro Zonas y Rango Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido

MACRO ZONAS	2017				2018			
	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	9	14	7	30	8	11	10	29
Macro Zona Centro	72	124	48	244	75	129	72	276
Macro Zona Sur	6	20	7	33	5	16	20	41
Macro Zona Sur Austral	12	12	4	28	7	12	14	33
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>170</b>	<b>66</b>	<b>335</b>	<b>95</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>379</b>

### Tasa de Rotación por Macro Zonas y Rango Etario de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

MACRO ZONAS	2017				2018			
	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	1,39%	2,17%	1,08%	4,64%	1,26%	1,73%	1,57%	4,57%
Macro Zona Centro	8,94%	15,40%	5,96%	30,31%	9,59%	16,50%	9,21%	35,29%
Macro Zona Sur	0,56%	1,88%	0,66%	3,11%	0,49%	1,58%	1,98%	4,05%
Macro Zona Sur Austral	2,52%	2,52%	0,84%	5,88%	1,53%	2,63%	3,07%	7,23%
<b>TOTAL</b>	<b>1,53%</b>	<b>2,63%</b>	<b>1,02%</b>	<b>5,19%</b>	<b>1,53%</b>	<b>2,71%</b>	<b>1,87%</b>	<b>6,12%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES ((EGRESOS/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).

### Egresos por Macro Zonas y Género de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	18	12	30	20	9	29
Macro Zona Centro	141	103	244	143	133	276
Macro Zona Sur	27	6	33	28	13	41
Macro Zona Sur Austral	25	3	28	26	7	33
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>124</b>	<b>335</b>	<b>217</b>	<b>162</b>	<b>379</b>

### Tasa de Rotación por Macro Zonas y Género de Trabajadores con Contrato a Plazo Indefinido (%)

MACRO ZONAS	2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro Zona Norte	2,78%	1,86%	4,64%	3,15%	1,42%	4,57%
Macro Zona Centro	17,52%	12,80%	30,31%	18,29%	17,01%	35,29%
Macro Zona Sur	2,54%	0,56%	3,11%	2,77%	1,28%	4,05%
Macro Zona Sur Austral	5,25%	0,63%	5,88%	5,70%	1,53%	7,23%
<b>TOTAL</b>	<b>3,27%</b>	<b>1,92%</b>	<b>5,19%</b>	<b>3,50%</b>	<b>2,62%</b>	<b>6,12%</b>

NOTA: SE ACTUALIZÓ LA INFORMACIÓN 2017 RESPECTO A LO REPORTADO PARA ESE AÑO, PORQUE DURANTE EL 2018 REALIZAMOS AJUSTES SISTÉMICOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS. POR OTRA PARTE, ACTUALIZAMOS LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES ((EGRESOS/DOTACIÓN PROMEDIO)\*100).

# Anexos e Índice de Contenidos GRI

## Índice de Contenidos GRI

INDICADOR GRI: 105-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.	102-1 Nombre de la organización.	16	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	16, 62, 116	
	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.	61, 64	
	102-7 Tamaño de la organización.	38	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	92, 124	La dotación de contratistas no se encuentra disponible al cierre de este informe.
	102-9 Cadena de suministro.	78, 118	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	18, 36, 75	
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	36	
	102-12 Iniciativas externas.	45	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	45, 50	
ESTRATEGIA.	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	2, 4	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	2, 4, 36, 84, 87	
ÉTICA E INTEGRIDAD.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	16, 32	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	32	
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.	10	
	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.	8		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	102-40 Lista de grupos de interés.	9	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	99	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	9	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	10	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	10, 12	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES.	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	8	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	8, 10	
	102-47 Lista de los temas materiales.	12	
	102-48 Reexpresión de la información.	10, 13	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	8	
	102-50 Periodo objeto del informe.	8	
	102-51 Fecha del último informe.	8	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	8	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	8	
	102-55 Índice de contenidos GRI.	130	
	102-56 Verificación externa.	8	
<b>GRI 103: ENFOQUES DE GESTIÓN</b>			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	26, 32, 34, 36, 42, 54, 58, 70, 84, 90, 114	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	26, 32, 34, 36, 42, 54, 58, 70, 84, 90, 114	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	26, 32, 34, 36, 42, 54, 58, 70, 84, 90, 114	
<b>GRI 200: ECONÓMICO</b>			
DESEMPEÑO ECONÓMICO.	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	114	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS.	203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	115	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN.	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	118	

# Anexos e Índice de Contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
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.	Correos de Chile no tiene en curso acciones jurídicas relacionadas con estas materias.	
<b>GRI 300: AMBIENTAL</b>			
ENERGÍA.	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	79	
EMISIONES.	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	79	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	79	
	305-3 Otras Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 3).	79	
<b>GRI 400: SOCIAL</b>			
EMPLEABILIDAD.	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	92, 124	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo, que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	107	
RELACIONES TRABAJADOR – EMPRESA.	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	99	
SEGURIDAD Y SALUD OCUACIONAL.	403-1 - 2018 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	101	
	403-2 - 2018 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	101	
	403-3 - 2018 Servicios de salud ocupacional.	101	
	403-4 - 2018 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre seguridad y salud ocupacional.	101	
	403-5 - 2018 Formación de trabajadores en seguridad y salud ocupacional.	101	
	403-6 - 2018 Promoción de la salud del trabajador.	98, 101	
	403-7 - 2018 Prevención y mitigación de los impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales.	101	
	403-8 - 2018 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	101	
	403-9 - 2018 Lesiones relacionadas con el trabajo.	101	Las tasas de accidentabilidad para contratistas no están disponibles al cierre del reporte.
	403-10 - 2018 Problemas de salud relacionados con el trabajo.	101	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	94	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores y programas de ayuda a la transición.	94	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	26, 92, 124	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	111	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	99	
COMUNIDADES LOCALES.	413-1 Operaciones con participación con la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	42, 44, 46	
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES.	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	118	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES.	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.	
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO.	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el 2018, la Empresa cerró 87 causas judiciales, de las que existieron 4 finalizadas con sentencias que implicaron pago de dinero como sanciones y prestaciones, y 31 cerradas por conciliación o avenimiento. El valor monetario de las 4 finalizadas con sentencias ascendió a \$22.783.816.	

# 11

## Estados Financieros

al 31 de diciembre de 2018 y 2017  
y por los años terminados en esas fechas

Informe de Revisión 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 Método Directo  
Notas a los Estados Financieros

M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos  
UF: Cifras expresadas en unidades de fomento  
DEG: Cifras expresadas en derecho especial de giro  
US\$: Cifras expresadas en dólares estadounidenses  
€: Cifras expresadas en euros  
UTM: Cifras expresadas en unidad tributaria mensual







## Informe de los Auditores Independientes

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 el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha 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 nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría 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 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

**Otros asuntos**

Los estados financieros de Empresa de Correos de Chile al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2017 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin modificaciones sobre los mismos en su informe de fecha 29 de marzo de 2018.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Benedicto Vásquez Córdova', written over a faint, circular stamp or watermark.

Benedicto Vásquez Córdova

Santiago, 25 de marzo de 2019

KPMG Ltda.

# Estados Financieros

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

ACTIVOS	Notas	31.12.2018	31.12.2017
	Nº	M\$	M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4 y 5	29.006.199	35.162.588
Otros activos no financieros, corrientes	6	1.573.088	2.800.455
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5 y 7	19.309.755	23.888.854
Inventarios, corrientes	8	726.943	1.566.405
Activos por impuestos, corrientes	14	463.105	416.000
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>51.079.090</u>	<u>63.834.302</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>760.135</u>	<u>760.135</u>
Total activos corrientes		<u>51.839.225</u>	<u>64.594.437</u>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otras cuentas por cobrar	5 y 7	-	433.912
Otros activos no financieros, no corrientes	9	13.015	700.947
Activos intangibles distintos de la plusvalía	11	3.815.996	2.253.262
Propiedades, plantas y equipos	12	30.941.931	31.291.630
Propiedad de inversión	13	135.223	136.818
Activos por impuestos diferidos	14	19.503.175	17.603.192
Total activos no corrientes		<u>54.409.340</u>	<u>52.419.761</u>
Total activos		<u>106.248.565</u>	<u>117.014.198</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>Notas</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	N°	M\$	M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, corrientes	5 y 15	1.477.350	4.421.249
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	5 y 16	12.047.095	15.340.618
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	17	4.570.648	4.345.215
Otros pasivos no financieros, corrientes	18	<u>3.696.678</u>	<u>2.862.687</u>
Total pasivos corrientes		<u>21.791.771</u>	<u>26.969.769</u>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, no corrientes	5 y 15	35.531.838	40.542.215
Otras provisiones, no corrientes	28	600.506	301.451
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	17	18.339.704	18.253.204
Otros pasivos no financieros, no corrientes	19	<u>130.902</u>	<u>195.773</u>
Total pasivos no corrientes		<u>54.602.950</u>	<u>59.292.643</u>
Total pasivos		<u>76.394.721</u>	<u>86.262.412</u>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital emitido		16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	20	13.667.514	14.564.615
Otras reservas	20	<u>(499.589)</u>	<u>(498.748)</u>
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		29.853.844	30.751.786
Participaciones no controladoras		<u>-</u>	<u>-</u>
Total patrimonio		<u>29.853.844</u>	<u>30.751.786</u>
Total pasivos y patrimonio		<u>106.248.565</u>	<u>117.014.198</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

# Estados Financieros

## ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

	Notas	01.01.2018 31.12.2018	01.01.2017 31.12.2017
	N°	M\$	M\$
<b>Ganancia (pérdida):</b>			
Ingresos de actividades ordinarias	21	105.986.494	105.026.709
Costo de ventas	22	<u>(94.853.451)</u>	<u>(90.505.817)</u>
Ganancia bruta		<u>11.133.043</u>	<u>14.520.892</u>
Gastos de administración	22	(12.614.067)	(11.948.674)
Otros gastos, por función	24	(1.599.236)	(1.294.625)
Otras ganancias	23	<u>1.066.429</u>	<u>1.267.064</u>
(Pérdida) Ganancia de actividades operacionales		<u>(2.013.831)</u>	<u>2.544.657</u>
Ingresos financieros	4 y 25	724.731	322.256
Costos financieros	25	(1.314.963)	(1.604.455)
Resultados por diferencias de cambio	26	879.498	96.971
Resultados por unidades de reajuste	26	<u>(1.072.519)</u>	<u>(367.406)</u>
(Pérdida) Ganancia antes de impuestos		(2.797.084)	992.023
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	14	<u>1.899.983</u>	<u>(560.606)</u>
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones continuadas		(897.101)	431.417
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones discontinuadas		<u>-</u>	<u>-</u>
(Pérdida) Ganancia		<u>(897.101)</u>	<u>431.417</u>
Estado de resultado integral			
(Pérdida) Ganancia		(897.101)	431.417
Otro resultado integral		<u>(841)</u>	<u>-</u>
Resultado integral, total		<u>(897.942)</u>	<u>431.417</u>
Resultado integral atribuible a:			
Los propietarios de la controladora		(897.942)	431.417
Participaciones no controladoras		<u>-</u>	<u>-</u>
Resultado integral atribuible, total		<u>(897.942)</u>	<u>431.417</u>

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 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Notas	Nº	Capital	Ganancias	Otras	Patrimonio a	Participaciones	Total
		emitido	acumuladas	reservas	los propietarios de la controladora	no controladoras	Patrimonio
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2018	20	16.685.919	14.564.615	(498.748)	30.751.786	-	30.751.786
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Pérdidas		-	(897.101)	-	(897.101)	-	(897.101)
Otros resultados integral		-	-	(841)	(841)	-	(841)
Resultado integral total		-	(897.101)	(841)	(897.942)	-	(897.942)
Total disminución en el patrimonio		-	(897.101)	(841)	(897.942)	-	(897.942)
Patrimonio al 31.12.2018		<u>16.685.919</u>	<u>13.667.514</u>	<u>(499.589)</u>	<u>29.853.844</u>	<u>-</u>	<u>29.853.844</u>
		<b>Capital emitido</b>	<b>Ganancias acumuladas</b>	<b>Otras reservas</b>	<b>Patrimonio a los propietarios de la controladora</b>	<b>Participaciones no controladoras</b>	<b>Total Patrimonio</b>
Patrimonio al 01.01.2017	20	16.685.919	14.133.198	(498.748)	30.320.369	-	30.320.369
Cambios en patrimonio							
Resultado Integral							
Ganancias		-	431.417	-	431.417	-	431.417
Otros resultados integral		-	-	-	-	-	-
Resultado integral total		-	431.417	-	431.417	-	431.417
Total incremento en el patrimonio		-	431.417	-	431.417	-	431.417
Patrimonio al 31.12.2017		<u>16.685.919</u>	<u>14.564.615</u>	<u>(498.748)</u>	<u>30.751.786</u>	<u>-</u>	<u>30.751.786</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

# Estados Financieros

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

	Notas	31.12.2018	31.12.2017
	Nº	M\$	M\$
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		115.955.115	109.261.182
Clases de pagos			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(49.807.925)	(46.192.199)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(57.826.281)	(54.779.894)
Intereses recibidos		847.916	238.817
Impuestos a las ganancias pagados		(474.217)	(846.473)
Flujos de efectivos neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación		<u>8.694.608</u>	<u>7.681.433</u>
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Compras de propiedades, plantas y equipos e Intangibles.		(4.727.759)	(2.142.341)
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión		<u>(4.727.759)</u>	<u>(2.142.341)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			
Uso Líneas de Crédito		-	23.294.349
Pago Líneas de Crédito		-	(23.294.349)
Bono Corporativo		-	34.641.465
Reembolsos de préstamos		(7.993.419)	(7.155.591)
Pago de pasivos por arrendamientos financieros		(894.703)	(835.288)
Intereses pagados		(1.300.389)	(1.065.409)
Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento		<u>(10.188.511)</u>	<u>25.585.177</u>
(Disminución) Incremento en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(6.221.662)	31.124.269
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		<u>65.273</u>	<u>(42.813)</u>
(DISMINUCIÓN) INCREMENTO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO		<u>(6.156.389)</u>	<u>31.081.456</u>
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	4	<u>35.162.588</u>	<u>4.081.132</u>
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	4	<u>29.006.199</u>	<u>35.162.588</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

### 1. INFORMACION 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 2018 y 2017, se detalla a continuación:

<b>Dotación</b>	<b>31-12-2018</b>	<b>31-12-2017</b>
Directivos	167	168
Planta	4.971	4.835
Plazos fijos	773	1.006
<b>Total dotación</b>	<u>5.911</u>	<u>6.009</u>

## 1. 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 2018 y 2017, 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 2018 y 2017. La emisión de estos estados financieros al 31 de diciembre de 2018 fue aprobada por el Directorio en su sesión de fecha 25 de marzo de 2019.

### **b) Bases de Preparación**

Los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

# Estados Financieros

## 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
<p>NIIF 9 introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros, de la siguiente manera:</p> <p><b>Clasificación y Medición.</b> Los instrumentos de deuda que se califican por referencia al modelo de negocio dentro de la cual se llevan a cabo y sus características de flujo de efectivo contractuales, se miden al costo amortizado (el uso del valor razonable es opcional en algunas circunstancias limitadas).</p> <p>Las inversiones en instrumentos de capital pueden ser designados como "valor razonable con cambios en otro resultado integral" y los dividendos se reconocen en resultados.</p> <p>Todos los demás instrumentos (incluyendo todos los derivados) se miden a valor razonable con cambios reconocidos en el resultado del período.</p> <p>El concepto de "derivados implícitos" no se aplica a los activos financieros dentro del alcance de la Norma y todo el instrumento debe clasificarse y medirse de acuerdo con las pautas anteriores.</p> <p>Incorpora requisitos para la clasificación y medición de los pasivos financieros: Las provisiones de pasivo financiero mantienen la base de medición del costo amortizado existente para la mayoría de los pasivos. Se aplican nuevos requisitos cuando la entidad elige medir un pasivo a valor razonable con cambios en resultados - en estos casos, la parte del cambio en el valor razonable relacionada con cambios en el propio riesgo de crédito de la entidad se presenta en otro resultado integral.</p> <p><b>Contabilidad de cobertura.</b> Se introduce un nuevo modelo de contabilidad de cobertura que está más alineado con la forma en que las entidades llevan a cabo sus actividades de gestión de riesgos, cuando cubren la exposición a los riesgos financieros y no financieros.</p> <p><b>Deterioro.</b> La versión 2014 de la NIIF 9 introduce un modelo de "pérdida de crédito esperada" para la medición del deterioro de los activos financieros, por lo que ya no es necesario que un evento de crédito se haya producido antes de que se reconozca una pérdida crediticia.</p> <p><b>Baja en cuentas.</b> Los requisitos para la baja en cuentas de activos y pasivos financieros se transfieren desde la NIC 39.</p>	<p>Se definió como fecha efectiva períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

<b>Nuevas NIIF</b>	<b>Fecha de aplicación obligatoria</b>
<p>NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes.</p> <p>NIIF 15 proporciona un modelo único basado en principios, de cinco pasos que se aplicará a todos los contratos con los clientes.</p> <p>Los cinco pasos en el modelo son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el contrato con el cliente</li> <li>- Identificar las obligaciones de desempeño en el contrato</li> <li>- Determinar el precio de la transacción</li> <li>- Asignar el precio de transacción de las obligaciones de ejecución en los contratos</li> <li>- Reconocer ingreso cuando la entidad satisface una obligación de desempeño.</li> </ul> <p>Se ofrece orientación sobre temas tales como el punto en que se reconoce los ingresos, y diversos asuntos relacionados. También se introducen nuevas revelaciones sobre los ingresos. Esta norma reemplazará a las NIC 11 y NIC 18, y a las interpretaciones relacionadas con ellas (CINIIF 13, CINIIF 15, CINIIF 18 y SIC 31).</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018 (entidades que presentan sus primeros estados financieros anuales bajo IFRS)</p>
<b>Enmiendas a NIIF</b>	<b>Fecha de aplicación obligatoria</b>
<p>Aclaración a la NIIF 15 “Ingresos procedentes de contratos con clientes”</p> <p>Aclaraciones finales a “los ingresos procedentes de contratos con clientes” NIIF 15. Estas aclaraciones se enfocan en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las obligaciones de desempeño,</li> <li>- Contraprestaciones del principal versus el agente, y</li> <li>- Orientación para la aplicación de licencias.</li> <li>- Y para proporcionar algún alivio de transición para los contratos modificados y contratos terminados.</li> </ul>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>
<p>Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2).</p> <p>Modifica la NIIF 2 Pagos basados en acciones para aclarar la norma en relación con la contabilización de transacciones de pagos basados en acciones liquidadas en efectivo que incluyen una condición de desempeño, la clasificación de transacciones de pago basadas en acciones con características de liquidación neta y la contabilización de modificaciones de las transacciones de pagos basados en acciones de liquidación en efectivo a liquidación de capital.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>

# Estados Financieros

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

<p>Aplicación de NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)</p> <p>Modifica NIIF 4 Los contratos de seguro ofrecen dos opciones para las entidades que emiten contratos de seguros dentro del alcance de la NIIF 4: Una opción que permite a las entidades reclasificar, de la utilidad o pérdida a otro resultado integral, parte de los ingresos o gastos derivados de los activos financieros designados: este es el llamado enfoque de superposición; Una exención temporal facultativa de la aplicación de la NIIF 9 para las entidades cuya actividad predominante es la emisión de contratos dentro del alcance de la NIIF 4: este es el llamado enfoque de diferimiento. La aplicación de ambos enfoques es opcional y se permite a una entidad dejar de aplicarlos antes de que se aplique la nueva norma de contratos de seguro.</p>	<p>Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2018 y sólo están disponibles durante tres años después de esa fecha.</p>
<p>Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)</p> <p>Enmienda el párrafo 57 para indicar que una entidad transferirá una propiedad a, o de, propiedad de inversión cuando, y sólo cuando, hay evidencia de un cambio en el uso. Un cambio de uso ocurre si la propiedad cumple, o deja de cumplir, la definición de propiedad de inversión. Un cambio en las intenciones de la administración para el uso de una propiedad por sí mismo no constituye evidencia de un cambio en el uso. La lista de ejemplos de pruebas en Párrafo 57 a) - d) se presenta ahora como una lista no exhaustiva de ejemplos en lugar de la lista exhaustiva anterior.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>
<p>Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 12 y NIC 28)</p> <p>NIIF 1 Eliminó las exenciones a corto plazo en los párrafos E3-E7 de la NIIF 1, ya que han cumplido su propósito. NIC 28 Aclaró que la elección para medir a valor razonable a través de ganancias o pérdidas de una inversión en una asociada o negocio conjunto, que está en poder de una entidad que es una organización de capital de riesgo u otra entidad que califica, está disponible para cada inversión en una entidad asociada o un negocio conjunto sobre una base de inversión por inversión, al momento del reconocimiento inicial.</p>	<p>Para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.</p>
<p><b>Nuevas Interpretaciones</b></p>	<p><b>Fecha de aplicación obligatoria</b></p>
<p>CINIIF 22 Operaciones en moneda extranjera y Consideraciones sobre prepago</p> <p>Busca aclarar la contabilización de las transacciones que incluyen el recibo o pago de una suma por adelantado en una moneda extranjera. El Comité de Interpretación llegó a la siguiente conclusión: La fecha de la transacción, a efectos de determinar el tipo de cambio, es la fecha del reconocimiento inicial del activo anticipado o del pasivo por ingresos diferidos. Si hay varios pagos o recibos por adelantado, se establece una fecha de transacción para cada pago o recibo.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>

La aplicación de las normas antes mencionadas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

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

<b>Nuevas NIIF</b>	<b>Fecha de aplicación obligatoria</b>
<p>NIIF 16, Arrendamientos</p> <p>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.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.</p>
<p>NIIF 17, Contratos de Seguros</p> <p>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.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021</p>
<b>Enmiendas a NIIF</b>	<b>Fecha de aplicación obligatoria</b>
<p>Venta o aportación de activos entre un Inversionista y su asociada o negocio conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28).</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- 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.</li> </ul> <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>	<p>Fecha de vigencia aplazada indefinidamente</p>

# Estados Financieros

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

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
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.
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)

<b>Nuevas Interpretaciones</b>	<b>Fecha de aplicación obligatoria</b>
<p>CINIIF 23 Incertidumbre sobre los tratamientos fiscales</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.</p>

La administración ha evaluado el impacto de la aplicación de NIIF 16 (cuya aplicación será exigible a contar de 2019). La evaluación se enfocó en los aspectos claves de la NIIF 16 que afectarán a la empresa, identificando contratos que pudiesen tener cambios de acuerdo a lo indicado en la norma, principalmente contratos de arrendos operativos, contratos de servicios operativos y contratos de transporte operativo.

Producto de este análisis podemos indicar que la empresa se verá afectada en el reconocimiento de un activo y pasivo por arrendos operativos como derechos de uso y obligaciones que ascienden a la suma de M\$ 5.211.769.

En todo lo demás, 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).

Los estados financieros fueron aprobados por el Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de marzo de 2019.

### **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.

# Estados Financieros

---

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN (Continuación)

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.

### 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.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

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 2018 y 2017, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	\$	\$
<b>Monedas extranjeras:</b>		
Dólar Estadounidense (US\$)	694,77	614,75
Euro (€)	794,75	739,15
Derecho Especial de Giro (DEG)	966,30	875,46
<b>Unidades de reajuste:</b>		
Unidad de Fomento (U.F.)	27.565,79	26.798,14
Unidad Tributaria Mensual (U.T.M)	48.353,00	46.972,00

#### 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.

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 (UPU).

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.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

#### ▪ **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.

#### ▪ **Activos financieros disponibles para la venta**

Son aquellos activos financieros que no son activos financieros valorizados a valor razonable con cambios en resultados, ni son inversiones mantenidas hasta el vencimiento, ni constituyen préstamos y cuentas por cobrar. Estos activos financieros son reconocidos inicialmente al costo y posteriormente son valorados a su valor razonable según los precios de mercado o valoraciones obtenidas del uso de modelos. Las utilidades o pérdidas no realizadas originadas por el cambio en su valor razonable son reconocidas con cargo o abono a cuentas patrimoniales. Cuando estas inversiones son enajenadas o se deterioran, el monto de los ajustes a valor razonable acumulado en patrimonio es traspasado a resultados y se informa bajo el rubro ganancias (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor razonable de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable.

Las compras y ventas de instrumentos de inversión que deben ser entregados dentro del plazo establecido por las regulaciones o convenciones del mercado, se reconocen en la fecha de negociación, en la cual se compromete la compra o venta del activo.

### 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. La empresa ha utilizado este método en años anteriores, por lo tanto, no tenemos efecto en los presentes estados financieros.

#### ▪ 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 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, de la plusvalía comprada (de existir) 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 discontinuas 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 stock de cupones de respuesta internacional (C.R.I.), existencias de materiales y repuestos. 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.

## Estados Financieros

### 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:

<b><u>Tipos de bienes</u></b>	<b><u>Número de meses</u></b>
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
Otras propiedades, planta 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 construcciones 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.

#### **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.

# Estados Financieros

---

## 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. Dichas partidas no se encuentran afectas a intereses.

### **m) Arrendamientos**

Los contratos de arrendamiento se clasifican como financieros cuando el contrato transfiere a la Compañía sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo de acuerdo con la NIC 17 “Arrendamientos”. Para los contratos que califican como arrendamientos financieros, se reconoce a la fecha inicial un activo clasificado como Propiedades, Planta y Equipo y un pasivo financiero por un valor equivalente al menor valor entre el valor justo del bien arrendado y el valor presente de los pagos futuros de arrendamiento y la opción de compra. En forma posterior los pagos por arrendamiento se asignan entre el gasto financiero y la reducción de la obligación de modo que se obtiene una tasa de interés constante sobre el saldo de la obligación.

Dichos bienes no son jurídicamente de propiedad de la Empresa, por lo cual mientras no ejerza la opción de compra, no puede disponer libremente de ellos. Estos bienes se presentan en cada clase de activos a la cual pertenecen en el rubro propiedades, plantas y equipos.

Los contratos de arrendamiento que no califican como arrendamiento financiero, son calificados como arrendamientos operativos y los respectivos pagos de arrendamiento son cargadas a resultado cuando se efectúan o se devengan.

### 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.

La Empresa pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2016, un bono de negociación, el cual se amortiza en el plazo de duración del contrato colectivo y la parte no amortizada es registrada en el rubro “Otros activos no financieros”. Con el objeto de tener indicadores financieros de eficiencia estable en el tiempo y por la generación de beneficios futuros inherentes a dicha negociación. La Empresa tiene la práctica de registrar el importe del bono de negociación colectiva a resultados, en el plazo de los contratos colectivos.

## Estados Financieros

---

### 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.

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.
- Contabilizar los ingresos cuando se satisfacen las obligaciones del contrato.

### 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

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.

#### 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>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Efectivo en cajas (a)	1.230.590	1.093.531
Saldos en bancos (b)	2.102.370	2.633.206
Colocación en instrumentos financieros (c)	25.673.239	31.435.851
<b>Totales</b>	<b>29.006.199</b>	<b>35.162.588</b>

- (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 2018 y 2017.
- (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 2018 corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos en Banco BBVA, en pesos chilenos, invertidos el 26 de diciembre de 2018, a una tasa de 0,235% con vencimiento al 02 de enero de 2019, con un valor de cuota \$1.557,7493 por un total de M\$2.747.000, adicionando otro invertido el 28 de diciembre de 2018, a una tasa de 0,235% y vencimiento al 02 de enero de 2019, con un valor de cuota \$1.557,9944 por un total de M\$10.003.000, y depósitos a plazo en pesos tomados en Banco ITAU por M\$6.300.000 a 35 días a una tasa de 0,26% en base mensual y otro por M\$6.600.000 a 42 días a una tasa de 0,271% en base mensual respectivamente. El desempeño de los intereses financieros al 31 de diciembre de 2018 y 2017 ascienden a la suma de M\$ 724.731 y M\$ 322.256, 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>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
<b>Por moneda de origen:</b>		
Pesos chilenos (CLP)	28.926.838	25.771.040
Dólar (US\$)	79.361	936.754
Unidad de Fomento (UF)	-	8.454.794
<b>Totales</b>	<b>29.006.199</b>	<b>35.162.588</b>

# Estados Financieros

## 4. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO (Continuación)

### 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**

### Colocación en instrumentos financieros al 31.12.17

#### Fondo Mutuo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.17 M\$
29.12.17	02.01.18	3.164.000	SCOTIABANK	0,22%	3.164.932	3.164.466
26.12.17	02.01.18	4.185.000	SCOTIABANK	0,22%	4.187.129	4.186.569
<b>Total</b>					<b>7.351.035</b>	

#### Depósito a plazo CLP

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.17 M\$
14.12.17	15.01.18	8.525.000	BANCO ESTADO	0,26%	8.548.643	8.537.560
27.12.17	29.01.18	7.016.000	SCOTIABANK	0,26%	7.036.066	7.018.432
<b>Total</b>					<b>15.555.992</b>	

#### Depósito a plazo UF

Fecha colocación	Fecha rescate	Monto M\$	Institución	Tasa	Valor al rescate M\$	Valor al 31.12.17 M\$
02.10.17	26.02.18	174.510	BANCO ESTADO	1,45%	175.543	4.693.496
02.10.17	12.02.18	142.620	BANCO ESTADO	1,40%	143.358	3.835.328
<b>Total</b>					<b>8.528.824</b>	

**Total Inversión al 31.12.17**                      **31.435.851**

## 5. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

A continuación, se presentan los valores libros de cada categoría de activos y pasivos financieros:

	<b>31.12.2018</b>			
	<b>Corriente</b> M\$	<b>No corriente</b> M\$	<b>Valor razonable</b> M\$	<b>Costo amortizado</b> 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>
<b>31.12.2017</b>				
	<b>Corriente</b> M\$	<b>No corriente</b> M\$	<b>Valor razonable</b> M\$	<b>Costo amortizado</b> M\$
<b>Activos:</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	35.162.588	-	35.162.588	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	23.888.854	-	-	23.888.854
Otras cuentas por cobrar	-	433.912	-	-
<b>Totales</b>	<b>59.051.442</b>	<b>433.912</b>	<b>35.162.588</b>	<b>23.888.854</b>
<b>Pasivos:</b>				
Otros pasivos financieros corrientes	4.421.249	40.542.215	-	44.963.464
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	15.340.320	-	-	15.340.320
<b>Totales</b>	<b>19.761.569</b>	<b>40.542.215</b>	<b>-</b>	<b>60.303.784</b>

## Estados Financieros

---

### 6. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

La composición de los otros activos no financieros se describe a continuación:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Boletas de garantía	320.342	1.108.363
Arriendos anticipados	168.510	161.988
Gastos anticipados	168.299	325.683
Fondos a rendir	28.652	86.292
Anticipos por negociación colectiva y cuentas por cobrar del personal	348.460	646.506
Cuentas por cobrar UPU (Unión Postal Universal)	23.615	18.715
Cuentas por cobrar instituciones previsionales	468.051	447.896
Otros activos no financieros	<u>47.159</u>	<u>5.012</u>
Totales	<u><u>1.573.088</u></u>	<u><u>2.800.455</u></u>

## 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:

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	31.12.2018		31.12.2017	
	M\$	M\$	M\$	M\$
	Corriente	No corriente	Corriente	No Corriente
Deudores comerciales nacionales	12.414.457	-	16.801.074	-
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	6.190.035	-	5.855.050	-
Otros cuentas por cobrar	<u>705.263</u>	<u>-</u>	<u>1.232.730</u>	<u>433.912</u>
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	<u>19.309.755</u>	<u>-</u>	<u>23.888.854</u>	<u>433.912</u>

b) La composición de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto al cierre de cada período es la siguiente:

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Deudores comerciales nacionales	13.256.244	17.573.530
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	6.918.464	6.434.734
Otras cuentas por cobrar	<u>705.263</u>	<u>1.232.730</u>
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto	<u>20.879.971</u>	<u>25.240.994</u>

(\*) Corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa internacional 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 al 31 de diciembre de 2018 y 2017, es el siguiente:

Movimiento por deterioro de deudores nacionales: Provisiones y castigos	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Saldo inicial	772.456	692.053
Deterioro del período	132.096	130.938
Recupero del período	<u>(62.765)</u>	<u>(50.535)</u>
Subtotales	<u>841.787</u>	<u>772.456</u>
Movimiento por deterioro de deudores internacionales:	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Saldo inicial	579.684	556.520
Deterioro del período	165.993	64.450
Fluctuación de cambio	(2.371)	(2.000)
Recupero del período	<u>(14.877)</u>	<u>(39.286)</u>
Subtotales	<u>728.429</u>	<u>579.684</u>
Saldo final	<u>1.570.216</u>	<u>1.352.140</u>

## Estados Financieros

### 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

#### **Criterios de incobrabilidad deudores nacionales**

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. El deterioro por incobrabilidad de la pérdida esperada se determina de acuerdo al siguiente esquema, que presenta en forma resumida los principales criterios de provisión:

<b>TIPO</b>	<b>PERÍODOS</b>	<b>PORCENTAJES DE PROVISIÓN %</b>
Clientes Estatales	0 - 180 días	0,00
	181 - 365 días	0,00
	1 - 5 años	0,00
	Prescrito	100,00
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

#### **Criterios de incobrabilidad deudores internacionales**

Los clientes internacionales se provisionan al 100% cuando superan los dos años de vencidos. Este criterio está basado en la experiencia considerando revisiones de evoluciones en recuperaciones históricas y recomendaciones emanadas desde la Unión Postal Universal (UPU).

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 2018 y 2017.

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 2018 y 2017.

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

Estratificación de la cartera nacional:

• Por antigüedad de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar:

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
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
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)
<b>Totales</b>	<b>9.951.504</b>	<b>934.104</b>	<b>466.167</b>	<b>266.331</b>	<b>121.963</b>	<b>8.864</b>	<b>26.930</b>	<b>8.096</b>	<b>22.923</b>	<b>607.575</b>	<b>12.414.457</b>

Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar	Cartera no repactada al 31.12.2017										
	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
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto	13.077.010	2.623.516	504.141	167.347	40.060	17.273	7.405	25.880	59.498	332.645	16.854.775
Provisión de deterioro	(118.447)	(19.531)	(4.907)	(1.037)	(148)	(138)	(59)	(95)	(7.525)	(82.723)	(234.610)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	718.755	718.755
Provisión de deterioro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(537.846)	(537.846)
<b>Totales</b>	<b>12.958.563</b>	<b>2.603.985</b>	<b>499.234</b>	<b>166.310</b>	<b>39.912</b>	<b>17.135</b>	<b>7.346</b>	<b>25.785</b>	<b>51.973</b>	<b>430.831</b>	<b>16.801.074</b>

## Estados Financieros

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

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

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA	
	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)
Docto x Cobrar en Cobranza Judicial	35	78.322		

Provisión (M\$)		Castigo del Periodo	Recuperos de periodo
Cartera no repactada	Cartera repactada		
841.787		132.096	(62.765)

Al 31 de diciembre de 2017

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	3.373	13.077.010	-	-	-	-	-	-	13.077.010
1-30 días	1.505	2.623.516	-	-	-	-	-	-	2.623.516
31-50 días	582	504.141	-	-	-	-	-	-	504.141
51-90 días	387	167.347	-	-	-	-	-	-	167.347
91-120 días	244	40.060	-	-	-	-	-	-	40.060
121-150 días	196	17.273	-	-	-	-	-	-	17.273
151-180 días	197	7.405	-	-	-	-	-	-	7.405
181-210 días	192	25.880	-	-	-	-	-	-	25.880
211-250 días	215	59.498	-	-	-	-	-	-	59.498
>250 días	3.033	1.051.400	-	-	-	-	-	-	1.051.400
Total	9.924	17.573.530	-	-	-	-	-	-	17.573.530

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA	
	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)	Nº de Clientes	Monto Cartera (M\$)
Documentos por cobrar protestados	34	60.765		

Provisión (M\$)		Castigo del Periodo	Recuperos de periodo
Cartera no repactada	Cartera repactada		
772.456		130.938	(50.535)

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (Continuación)

Estratificación de la cartera internacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales por negocio internacional:

Deudores Comerciales 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)
<b>Totales</b>	<b>5.658.229</b>	<b>531.806</b>	<b>-</b>	<b>6.190.035</b>

Deudores Comerciales Negocio Internacional	Cartera no repactada al 31.12.2017			
	Hasta 1 año	1 hasta 2 años	2 años y más	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	2.698.884	3.156.166	579.684	6.434.734
Provisión de deterioro	-	-	(579.684)	(579.684)
<b>Totales</b>	<b>2.698.884</b>	<b>3.156.166</b>	<b>-</b>	<b>5.855.050</b>

- Por tipo de cartera:

	Cartera no repactada al 31.12.2018		Cartera no repactada al 31.12.2017	
	Nro. Clientes	Monto Bruto M\$	Nro. Clientes	Monto Bruto M\$
Hasta 1 año	160	5.658.229	160	2.698.884
1 hasta 2 años	159	531.806	159	3.156.166
2 años y más	128	728.429	121	579.684
<b>Totales</b>	<b>447</b>	<b>6.918.464</b>	<b>440</b>	<b>6.434.734</b>

## Estados Financieros

### 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>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Saldo inicial	1.232.730	1.464.997
Cobros del período	(934.357)	(1.573.315)
Deterioro del período	(27.022)	(208.117)
Reclasificación porción corriente	433.912	1.549.165
Total otras cuentas por cobrar, corriente	<u>705.263</u>	<u>1.232.730</u>
<b>Otras cuentas por cobrar, no corriente</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Saldo inicial	433.912	1.983.077
Reclasificación al período corriente	(433.912)	(1.549.165)
Total otras cuentas por cobrar, no corriente	<u>-</u>	<u>433.912</u>

### 8. INVENTARIOS, CORRIENTES

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Material de explotación	<u>726.943</u>	<u>1.566.405</u>

Los inventarios que se detallan corresponden a mercaderías destinados para la venta e indumentaria para ser utilizadas por los operarios. Los inventarios se valorizan al menor valor entre su costo o a su valor neto realizable.

El valor de inventarios imputados como costo de bienes vendidos en el estado de resultado, es el siguiente:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Valor de inventarios reconocidos como costo	<u>1.065.844</u>	<u>791.353</u>

Dada nuestra evaluación no se observa deterioro en los inventarios al 31 de diciembre de 2018.

## 9. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

<b>Rubro</b>	<b>31.12.2018</b> M\$	<b>31.12.2017</b> M\$
Anticipos por negociación colectiva	13.015	700.947
Totales	13.015	700.947

## 10. ACTIVOS NO CORRIENTES O GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, el activo disponible para la venta corresponde a las propiedades que se detallan:

<b><u>Comuna</u></b>	<b><u>Tipo</u></b>	<b><u>Dirección</u></b>	<b><u>Rol</u></b>	<b><u>Descripción</u></b>	<b><u>M2</u></b>	<b><u>Costo M\$</u></b>
Puerto Montt	Terreno	Sector Chin Chin, lote 3	2121-91	Terreno urbano	48.800	725.022
Chillán	Terreno	Brasil N° 965	181-3	Terreno urbano	3.150	31.336
Tirúa	Inmueble	Julio Montt N° 1, sitio 7	121-5	Inmueble comercial	960	3.777
Total						760.135

Los inmuebles no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el primer semestre de 2019. Según se indica en la nota 12, no se observaron indicadores de deterioro de dichos activos.

## Estados Financieros

### 11. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

a) Los movimientos de los activos intangibles son los siguientes:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
<b>Clases de activos intangibles neto de amortización:</b>		
Programas informáticos	3.815.996	2.253.262
	<u>3.815.996</u>	<u>2.253.262</u>
<b>Clases de activos intangibles, bruto:</b>		
Programas informáticos	12.774.487	10.703.780
	<u>12.774.487</u>	<u>10.703.780</u>
<b>Amortización acumulada:</b>		
Programas informáticos	8.958.491	8.450.518
	<u>8.958.491</u>	<u>8.450.518</u>

b) Vidas útiles

El detalle de las vidas útiles aplicadas en el rubro intangibles al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	<b>Vida útil (definida o indefinida)</b>	<b>Vida útil (años)</b>
Programas informáticos	Definida	4 años

## 11. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA (Continuación)

### c) Cambios en activos intangibles

El movimiento de activos intangibles durante los periodos terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, es el siguiente:

<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>Programas informáticos</b>
	M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2018	2.253.262
Adiciones (*)	2.070.707
Amortización del ejercicio	<u>(507.973)</u>
Saldo final al 31.12.2018	<u>3.815.996</u>

(\*) El incremento originado en los activos intangibles: M\$1.984.628, corresponde a adiciones de Proyectos en Desarrollo y M\$ 86.079 en adiciones a Software y Licencias. Todos adquiridos en el mercado.

<b>Al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>Programas informáticos</b>
	M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2017	1.255.610
Adiciones (*)	1.370.813
Reclasificación (**)	81.447
Amortización del ejercicio	<u>(454.608)</u>
Saldo final al 31.12.2017	<u>2.253.262</u>

(\*) El incremento originado en los activos intangibles: M\$1.246.666, corresponde a adiciones de Proyectos en Desarrollo y M\$124.147 a Softwares y Licencias.

(\*\*) Corresponde a reclasificación IN0037 Equipamiento Contact Center por M\$81.447 a Plataforma Contact Center.

### d) 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:

<b>Concepto</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Gasto por amortización	<u>507.973</u>	<u>454.608</u>

# Estados Financieros

## 12. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS

La composición al 31 de diciembre de 2018 y 2017, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

Propiedades, plantas y equipos por clases	<u>Valor bruto</u>		<u>Depreciación acumulada</u>		<u>Deterioro del valor</u>		<u>Valor neto</u>	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	6.647.260	6.647.260	-	-	-	-	6.647.260	6.647.260
Edificios	20.157.040	18.788.357	6.745.297	5.951.241	-	-	13.411.743	12.837.116
Máquinas y equipos	6.718.240	6.282.444	4.396.763	3.809.820	-	-	2.321.477	2.472.624
Vehículos de motor	1.114.819	1.110.887	762.005	675.859	-	-	352.814	435.028
Equipamiento de tecnologías de la información	4.694.524	4.230.463	3.412.849	2.590.805	-	-	1.281.675	1.639.658
Activo Leasing (*)	9.232.557	9.232.558	3.117.025	2.779.441	-	-	6.115.532	6.453.117
Otros (**)	811.430	806.827	-	-	-	-	811.430	806.827
<b>Totales</b>	<b>49.375.870</b>	<b>47.098.796</b>	<b>18.433.939</b>	<b>15.807.166</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30.941.931</b>	<b>31.291.630</b>

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.

(\*) 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%).

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Terreno en Leasing	1.884.320	1.884.320
Edificaciones en Leasing	3.970.188	4.066.826
Maquinarias en Leasing	261.024	501.971
<b>Total neto</b>	<b>6.115.532</b>	<b>6.453.117</b>

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Saldo Contrato Leasing	UF 37.974,49	71.399,79
	M\$ 1.046.797	1.913.382

## 12. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS (Continuación)

### Movimientos en Propiedades, planta y equipo

Movimiento al 31.12.2018			Máquinas	Vehículos	Equipamiento	Activos en		
	Terrenos	Edificios	y equipos	de motor	o tecnologías	leasing,	Otros	Totales
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 y/o decrementos (***)	-	-	(187.024)	-	187.024	-	-	-
Cambios, total	-	574.627	(151.147)	(82.214)	(357.983)	(337.585)	4.603	(349.699)

(\*) 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 electricos 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 \$144.725, Notebook \$26.536 y Otros \$15.763 que estaban en activos en tránsito al 31 Diciembre 2017.

Movimiento al 31.12.2017			Máquinas	Vehículos	Equipamiento	Activos en		
	Terrenos	Edificios	y equipos	de motor	o tecnologías	leasing,	Otros	Totales
Conceptos	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial	6.647.260	12.620.247	2.400.167	289.417	2.025.800	6.790.700	732.180	31.505.771
Adiciones (*)	-	820.920	823.153	272.567	247.017	-	74.647	2.238.304
Retiros (**)	-	-	(73)	(178)	(257)	-	-	(508)
Gasto por depreciación	-	(604.051)	(514.302)	(129.529)	(785.025)	(337.583)	-	(2.370.490)
Otros incrementos (***)	-	-	(236.321)	2.751	152.123	-	-	(81.447)
Cambios, total	-	216.869	72.457	145.611	(386.142)	(337.583)	74.647	(214.141)

(\*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2017 corresponden a: Edificios, M\$820.920, habilitación de instalaciones para negocio paquetería; Máquinas y equipos, M\$619.635 activos fijos en tránsito, M\$203.518; Vehículos, M\$13.840 camioneta Ssang yong, y M\$258.727, bicimotos y tricicletas eléctricas; Equipamiento tecnológico, M\$247.017 impresoras, notebooks, etc.; Otros Activos Fijos se incrementan los Valores Postales en M\$74.647.

(\*\*) Los retiros corresponden a muebles y enseres M\$73; bicicletas M\$178 y Resoluciones de baja de bienes tecnológicos M\$257 sin enajenación N°24/Mayo-2017; con enajenación N°25/Mayo-2017 y Resolución N°1 sin enajenación de Zonal Norte, Antofagasta.

(\*\*\*) Las variaciones en incrementos y/o decrementos corresponden a reclasificación de equipamiento computacional, una tricicleta que estaba en activos en tránsito al 31 diciembre 2016 y equipamiento de plataforma contac center en desarrollo por M\$81.447.

### 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	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Gasto por depreciación	2.687.061	2.370.490

# Estados Financieros

## 13. PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2018 y 2017, es el siguiente:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Terrenos (1)	81.252	81.252
Edificios (2)	<u>53.971</u>	<u>55.566</u>
Totales	<u><u>135.223</u></u>	<u><u>136.818</u></u>

(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	<u>Valor bruto</u>		<u>Depreciación acumulada y deterioro del valor</u>		<u>Valor neto</u>	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	81.252	81.252	-	-	81.252	81.252
Edificios	<u>131.749</u>	<u>131.749</u>	<u>(77.778)</u>	<u>(76.183)</u>	<u>53.971</u>	<u>55.566</u>
Totales	<u><u>213.001</u></u>	<u><u>213.001</u></u>	<u><u>(77.778)</u></u>	<u><u>(76.183)</u></u>	<u><u>135.223</u></u>	<u><u>136.818</u></u>

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:

<b>Tipos de bienes</b>	<b>N° de años</b>
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:

<b>Concepto</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Gasto por depreciación propiedad de inversión	<u>1.595</u>	<u>1.595</u>

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2018 y 2017, son los siguientes:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Ingresos por arriendo de propiedades de inversión (*)	<u>117.669</u>	<u>125.547</u>

(\*) 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.

<b>Movimientos en propiedades de inversión, netos</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	136.818	138.413
Amortización	<u>(1.595)</u>	<u>(1.595)</u>
Saldo final	<u><u>135.223</u></u>	<u><u>136.818</u></u>

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 2018 este valor razonable asciende a M\$ 2.875.332.

## 14. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

### a) Información general

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M\$5.018.110 y M\$2.389.245, respectivamente.

### b) Activos por impuestos, corrientes

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Crédito Franquicia Sence	463.105	416.000
<b>Total</b>	<u>463.105</u>	<u>416.000</u>

### c) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

	31.12.2018		31.12.2017	
	<u>Activos</u> M\$	<u>Pasivos</u> M\$	<u>Activos</u> M\$	<u>Pasivos</u> M\$
Impuestos diferidos relativos a provisión por IAS	12.082.929	-	12.033.922	-
Impuestos diferidos relativos a otras provisiones	4.632.863	-	4.124.888	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero - tributario	3.936.714	-	3.568.593	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales (*)	3.261.771	-	1.553.010	-
Impuestos diferidos relativos a activos en leasing	-	3.975.097	-	4.194.526
Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing	344.262	-	1.245.542	-
Otros Impuestos diferidos	-	780.267	-	728.237
<b>Totales</b>	<u>24.258.539</u>	<u>4.755.364</u>	<u>22.525.955</u>	<u>4.922.763</u>
<b>Total activo neto</b>	<u>19.503.175</u>		<u>17.603.192</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 2018 por M\$5.018.110.

## Estados Financieros

### 14. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS (Continuación)

<b>Movimientos en activos y pasivos netos por impuestos diferidos</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial	17.603.192	18.163.798
Efectos en el resultado del año:		
Incremento (Decremento) con cargo a resultados del ejercicio	<u>1.899.983</u>	<u>(560.606)</u>
Activos por impuestos diferidos neto, saldo final	<u>19.503.175</u>	<u>17.603.192</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), quiénes 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	31.12.2018	Tasa	31.12.2017
	%	M\$	%	M\$
Utilidad (Gasto) por impuesto utilizando la tasa legal	65,00	1.818.105	65,00	(644.815)
Corrección monetaria de la pérdida tributaria	25,69	718.468	(48,87)	484.794
Otras diferencias permanentes	(22,76)	(636.590)	40,38	(400.585)
Total ajustes al gasto por impuestos utilizando la tasa legal		81.878		84.209
Totales Utilidad (Gasto) utilizando la tasa efectiva	67,93	1.899.983	56,51	(560.606)

#### 15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

##### a) Composición general

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras:

	31.12.2018		31.12.2017	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Préstamos que devengan intereses	-	-	3.025.268	5.062.306
Acreedores por arrendamiento financiero	1.011.626	35.173	941.631	971.754
Obligaciones con el público bono	465.724	35.496.665	454.350	34.508.155
Totales	1.477.350	35.531.838	4.421.249	40.542.215

##### b) Composición de los préstamos y obligaciones con el público que devengan intereses según su moneda de origen.

La composición de los préstamos y obligaciones con el público 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) a Valor Futuro		Saldos en M\$ a Valor Actual	
		Nominal	Efectiva		31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
					UF	UF	M\$	M\$
97.036.000-K	Santander	4,12	4,30	UF	-	157.496	-	4.282.902
97.952.000-K	Chile	3,88	3,88	UF	-	139.850	-	3.804.672
97.952.000-K	Chile (Bono)	2,80	2,87	UF	1.889.411	1.941.624	35.962.389	34.962.505
Totales					1.889.411	2.238.970	35.962.389	43.050.079

## Estados Financieros

### 15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES (Continuación)

c) Composición de los préstamos y obligaciones con el público que devengan intereses, según su vencimiento.

Los préstamos y obligaciones con el público que devengan intereses de acuerdo a su vencimiento, son los siguientes:

#### 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\$
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

#### Al 31 de diciembre de 2017

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\$
Santander	97.036.000-K	UF	765.742	703.432	1.469.174	2.813.728	-	2.813.728
Chile	97.952.000-K	UF	806.524	749.570	1.556.094	2.248.578	-	2.248.578
Chile (Bono)	97.952.000-K	UF	454.350	-	454.350	-	34.508.155	34.508.155
Totales			2.026.616	1.453.002	3.479.618	5.062.306	34.508.155	39.570.461

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 2018 la razón antes indicada es de 0,27 veces.

Endeudamiento	31.12.2018	31.12.2017
Otros pasivos financieros, corrientes	1.477.350	4.421.249
Otros pasivos financieros, no corrientes	35.531.838	40.542.215
Efectivo y equivalentes al efectivo	(29.006.199)	(35.162.588)
Total Endeudamiento (1)	8.002.989	9.800.876
Total Patrimonio (2)	29.853.844	30.751.786
Endeudamiento Neto (1)/(2) veces	0,27	0,32

## 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, por vencimiento es el siguiente:

	<b>Valor bruto M\$</b>	<b>Interés diferido M\$</b>	<b>Valor presente M\$</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>			
Hasta 1 año	1.039.579	(27.953)	1.011.626
desde 1 año hasta 5 años	<u>35.489</u>	<u>(316)</u>	<u>35.173</u>
Totales	<u>1.075.068</u>	<u>(28.269)</u>	<u>1.046.799</u>
<b>Al 31 de diciembre de 2017</b>			
Hasta 1 año	1.010.628	(68.997)	941.631
desde 1 año hasta 5 años	<u>999.235</u>	<u>(27.481)</u>	<u>971.754</u>
Totales	<u>2.009.863</u>	<u>(96.478)</u>	<u>1.913.385</u>

Corresponde al contrato pactado con el Banco Santander en Unidades de Fomento (UF), a una tasa de interés de 5,36% anual.

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M\$ 3.745.466 y M\$ 3.115.567, 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 2018, incluyendo los contratos que se reconocerán en 2019 de acuerdo a NIIF 16, son los siguientes:

	M\$
Hasta 1 año	3.794.726
desde 1 año hasta 5 años	<u>15.178.906</u>
Total	<u>18.973.632</u>

# Estados Financieros

## 16. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar se detallan a continuación:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Acreedores comerciales nacionales (a)	8.639.622	12.872.285
Acreedores internacionales (b)	3.407.473	2.468.333
<b>Totales</b>	<b>12.047.095</b>	<b>15.340.618</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.

### PROVEEDORES PAGOS AL DIA AL 31.12.2018

Tipo de proveedor	Monto según plazos de pago						Total M\$	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 M\$</b>	<b>7.901.397</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.467.705</b>	<b>10.369.102</b>	

### PROVEEDORES CON PLAZOS VENCIDOS AL 31.12.2018

Tipo de proveedor	Monto según plazos de pago						Total M\$
	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 M\$</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>

### PROVEEDORES PAGOS AL DIA 31.12.2017

Tipo de proveedor	Monto según plazos de pago						Total M\$	Período promedio de pago (días)
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-365	366 y más		
Productos	230.844	149.265	-	-	-	-	380.109	31-60
Servicios	5.529.446	4.205.752	-	-	-	1.744.419	11.479.617	31-60
Otros	1.794.553	232.428	312.922	-	-	-	2.339.903	31-60
<b>Total M\$</b>	<b>7.554.843</b>	<b>4.587.445</b>	<b>312.922</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.744.419</b>	<b>14.199.629</b>	

### PROVEEDORES CON PLAZOS VENCIDOS 31.12.2017

Tipo de proveedor	Monto según plazos de pago						Total M\$
	hasta 30 días	31-60	61-90	91-120	121-180	181 y más	
Productos	16.366	-	-	-	-	-	16.366
Servicios	69.856	468.279	167.039	186.230	159.794	26.499	1.077.697
Otros	8.055	38.390	105	-	71	305	46.926
<b>Total M\$</b>	<b>94.277</b>	<b>506.669</b>	<b>167.144</b>	<b>186.230</b>	<b>159.865</b>	<b>26.804</b>	<b>1.140.989</b>

## 16. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR (Continuación)

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>

PROVEEDORES PRINCIPALES DE UN TOTAL DE 1.151 Y PLAZO PROMEDIO PAGO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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	276.057	-	274.890	28.114	186.230	159.747	26.483	951.521
ENTEL CHILE S.A.	898.992	-	-	-	-	-	-	898.992
GTD MANQUEHUE S.A.	109.946	-	109.728	106.099	-	-	-	325.773
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	147.825	-	-	32.401	-	-	-	180.226
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	166.258	-	-	-	-	-	-	166.258
QUINTEC CHILE S.A.	58.251	-	81.755	-	-	-	-	140.006
NUTRIMENTO SA	101.483	-	-	-	-	-	-	101.483
ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LIMITADA	91.987	-	-	-	-	-	-	91.987
ALBERTO EUGENIO MUNOZ VALENZUELA	90.056	-	-	-	-	-	-	90.056
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA	83.944	-	-	-	-	-	-	83.944
SERCOMP EMP ING ELEC. Y COMPUT. LTD	82.778	-	-	-	-	-	-	82.778
RAMCOMP SPA	81.355	-	-	-	-	-	-	81.355
SAP CHILE LTDA	56.394	24.952	-	-	-	-	-	81.346
SOCIEDAD COMERCIAL JE & E LIMITADA	66.765	-	-	-	-	-	-	66.765
MONTBLANC CONSULTING SPA	58.808	-	-	-	-	-	-	58.808
EDENRED CHILE S.A.	57.080	-	-	-	-	-	-	57.080
GEIST CONSULTORES LIMITADA	54.002	-	-	-	-	-	-	54.002
PRICewaterHOUSE COOPERS CONSULTORES	51.365	-	-	-	-	-	-	51.365
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.	50.934	-	-	-	-	-	-	50.934
CENTENARIO SEGURIDAD Y PROTECCION L	50.834	-	-	-	-	-	-	50.834
<b>Total MS</b>	<b>2.635.114</b>	<b>24.952</b>	<b>466.373</b>	<b>166.614</b>	<b>186.230</b>	<b>159.747</b>	<b>26.483</b>	<b>3.665.513</b>

## Estados Financieros

### 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. Este año 2018 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

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
Probabilidad de despido	0,85	1,93
Probabilidad de renuncia	2,94	3,14

#### 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 (BCU).

## 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>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Provisión indemnización por años de servicios	<u>18.339.704</u>	<u>18.253.204</u>
<b>Movimiento indemnización por años de servicios</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	18.513.726	17.721.751
Devengado en el período no utilizado	1.620.152	1.699.708
Pagos del período	<u>(1.544.757)</u>	<u>(907.733)</u>
Subtotales	<u>18.589.121</u>	<u>18.513.726</u>
Anticipo pagado por indemnización por años de servicios	<u>(249.417)</u>	<u>(260.522)</u>
Totales	<u><u>18.339.704</u></u>	<u><u>18.253.204</u></u>

(c) Provisiones por beneficios de los empleados, corrientes

<b>Corriente</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Provisión para vacaciones	4.461.354	4.168.916
Provisión otros beneficios a los empleados	<u>109.294</u>	<u>176.299</u>
Totales	<u><u>4.570.648</u></u>	<u><u>4.345.215</u></u>

El movimiento de la cuenta provisión de vacaciones es:

<b>Movimiento de vacaciones</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	4.168.916	3.986.882
Devengado del período	2.797.580	2.625.501
Aplicación del período	<u>(2.112.745)</u>	<u>(2.076.883)</u>
Vacaciones pagadas por finiquitos	<u>(392.397)</u>	<u>(366.584)</u>
Totales	<u><u>4.461.354</u></u>	<u><u>4.168.916</u></u>

## Estados Financieros

### 18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

<b>Concepto</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Retenciones previsionales por pagar AFP	731.552	712.679
Retenciones previsionales por pagar Salud	325.627	316.259
Cuotas sociales por pagar a Sindicatos	434.566	408.342
Retenciones por pagar a terceros	200.391	194.429
Giros de dinero internacional Money Gram	1.885.065	1.064.113
Otros pasivos no financieros corrientes	119.477	166.865
<b>Totales</b>	<b>3.696.678</b>	<b>2.862.687</b>

### 19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Fondo de mejoramiento (UPU) (*)	130.902	195.773

(\*) 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 2018 y 2017, los resultados acumulados presentaron los siguientes movimientos:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Saldo inicial	14.564.615	14.133.198
(Pérdidas) / Ganancias	(897.101)	431.417
<b>Totales</b>	<b>13.667.514</b>	<b>14.564.615</b>

## 20. PATRIMONIO (Continuación)

### c) Otras reservas

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Totales	<u>(499.589)</u>	<u>(498.748)</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:

	<b>01.01.2018</b>	<b>01.01.2017</b>
<b>Concepto</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Ingresos por servicios nacionales	81.039.471	85.065.850
Ingresos por servicios internacionales	<u>24.947.023</u>	<u>19.960.859</u>
Totales	<u>105.986.494</u>	<u>105.026.709</u>

## Estados Financieros

### 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 2018 y 2017:

#### a) Costos de ventas

<b>Concepto</b>	<b>01.01.2018</b> <b>31.12.2018</b> M\$	<b>01.01.2017</b> <b>31.12.2017</b> M\$
Gastos en personal	53.020.568	51.902.542
Bienes y servicios	41.832.883	38.603.275
<b>Totales</b>	<u>94.853.451</u>	<u>90.505.817</u>

#### b) Gastos de administración

<b>Concepto</b>	<b>01.01.2018</b> <b>31.12.2018</b> M\$	<b>01.01.2017</b> <b>31.12.2017</b> M\$
Gastos en personal	5.259.984	5.181.299
Bienes y servicios	3.874.053	3.650.167
Depreciación y amortización	3.195.034	2.825.098
Otros gastos	284.996	292.110
<b>Totales</b>	<u>12.614.067</u>	<u>11.948.674</u>

## 23. OTRAS GANANCIAS

Concepto	01.01.2018	01.01.2017
	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Utilidad por ventas activos fijos	-	956
Ventas papel en desuso	2.415	714
Arriendos percibidos (nota 13)	117.669	125.547
Multas cobradas a proveedores	179.614	371.117
Intereses por mora	136.433	141.367
Cheques caducados expirados	206.060	198.438
Fondo de mejoramiento	64.872	96.385
Especies filatélicas	4.601	74.649
Servicio de Presentación en aduanas	312.594	229.680
Indemnizaciones recibidas por seguros	38.232	26.410
Otros	3.939	1.801
<b>Totales</b>	<b>1.066.429</b>	<b>1.267.064</b>

## 24. OTROS GASTOS POR FUNCIÓN

Otros gastos, por función	01.01.2018	01.01.2017
	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Multas	152.032	264.544
Reclamaciones legales	466.143	313.170
Deterioro por anticipo de liquidez no recuperado	117.031	83.835
Exceso de provisión por recuperación de contribuciones	-	36.050
Indemnizaciones pagadas a clientes	240.391	332.313
Pérdida por venta de activos fijos	3.491	508
Costo Cupón Retornable Internacional (CRI) para la venta	30.588	58.130
Siniestros	43.576	33.724
Reestructuración (*)	523.596	165.180
Depreciación propiedad de inversión	1.595	1.595
Otros gastos, por función	20.793	5.576
<b>Totales</b>	<b>1.599.236</b>	<b>1.294.625</b>

(\*) Con fecha 21 de diciembre de 2017 fue aprobado parcialmente por el Directorio un plan de estructura de transición para Correos Chile. Posteriormente, 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.

## Estados Financieros

### 25. COSTOS/INGRESOS FINANCIEROS

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2018 y 2017, se detallan a continuación:

	<b>01.01.2018</b>	<b>01.01.2017</b>
	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
<b>Costos financieros</b>	M\$	M\$
Intereses y comisiones por préstamos	261.610	1.044.264
Intereses por leasing financiero	71.807	107.793
Intereses bono corporativo	981.546	452.398
Totales (a)	<u>1.314.963</u>	<u>1.604.455</u>

(a) Los gastos financieros al 31 de diciembre de 2018 y 2017 ascendieron a M\$1.314.963 y M\$1.604.455 respectivamente, variación que tiene su explicación en el interés registrado por la colocación del bono corporativo en septiembre de 2017.

(b) En contrapartida al punto anterior, los ingresos financieros al 31 de diciembre de 2018 y 2017 ascendieron a M\$724.731 y M\$322.256 respectivamente, variación que tiene su explicación en el interés ganado por las inversiones realizadas a consecuencia del mayor flujo monetario obtenido en la colocación del bono corporativo en septiembre de 2017.

### 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:

	<b>01.01.2018</b>	<b>01.01.2017</b>
	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Activos en moneda extranjera	1.139.246	39.486
Pasivos en moneda extranjera	<u>(259.748)</u>	<u>57.485</u>
Totales por diferencias de cambio	<u>879.498</u>	<u>96.971</u>
Reajuste activos en UF	518.806	145.772
Reajuste pasivos en UF	<u>(1.591.325)</u>	<u>(513.178)</u>
Totales por resultados por unidades de reajuste	<u>(1.072.519)</u>	<u>(367.406)</u>

## 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 2018 y 2017

Activos	Moneda origen	Moneda funcional	31.12.2018	31.12.2017
			M\$	M\$
<b>Activos corrientes:</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	28.926.838	25.771.040
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	79.361	936.754
Efectivo y equivalente al efectivo	Uf	CLP	-	8.454.794
Otros activos no financieros, corrientes	Uf	CLP	209.864	273.810
Otros activos no financieros, corrientes	Peso chileno	CLP	1.100.404	2.221.027
Otros activos no financieros, corrientes	Dólar	CLP	262.820	305.618
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	14.124.142	18.406.532
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Deg	CLP	4.868.159	5.482.322
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Dólar	CLP	317.454	-
Inventarios	Peso chileno	CLP	726.943	1.566.405
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	463.105	416.000
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	760.135	760.135
Total de activos corrientes			<u>51.839.225</u>	<u>64.594.437</u>
			<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
			M\$	M\$
<b>Activos no corrientes:</b>				
Otras cuentas por cobrar, no corrientes	Peso chileno	CLP	-	433.912
Otros activos no financieros, no corrientes	Peso chileno	CLP	13.015	700.947
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	3.815.996	2.253.262
Propiedades, plantas y equipos	Peso chileno	CLP	30.941.931	31.291.630
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	135.223	136.818
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	19.503.175	17.603.192
Total de activos no corrientes			<u>54.409.340</u>	<u>52.419.761</u>

## Estados Financieros

## 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 2018

	Moneda Origen	Moneda Funcional	Corrientes			No corriente			Total no corriente M\$
			Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	
			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
Total pasivos corrientes y no corrientes			16.209.497	5.582.274	21.791.771	766.581	-	53.836.369	54.602.950

## c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2017

	Moneda Original	Moneda Funcional	Corrientes			No corriente			Total no corriente M\$
			Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	2.026.616	2.394.633	4.421.249	6.034.060	-	34.508.155	40.542.215
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	10.036.438	-	10.036.438	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	UF	CLP	3.030.545	-	3.030.545	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	USD	CLP	538.919	-	538.919	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	-	1.733.973	1.733.973	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	EURO	CLP	445	-	445	-	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	CLP	CLP	298	-	298	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	4.345.215	4.345.215	-	-	18.253.204	18.253.204
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	2.862.687	-	2.862.687	195.773	-	-	195.773
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	301.451	-	-	301.451
Total pasivos corrientes y no corrientes			18.495.948	8.473.821	26.969.769	6.531.284	-	52.761.359	59.292.643

## 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 UTM16. El Presidente del Directorio o quién lo subrogue, percibe igual retribución, aumentada en un 100%.

### Remuneraciones y otras prestaciones:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Dietas del Directorio (**)	<u>58.283</u>	<u>50.297</u>

#### Dietas acumuladas desde Enero a Diciembre 2018

Nombre Director	Cargo	Bruto	Líquido
Armando Valdivieso Montes	Presidente	12.249.376	11.024.438
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	6.124.688	5.512.219
Susana Sierra Lewin	Directora	6.124.688	5.512.219
Carolina Eterovic Sudy	Directora	6.124.688	5.512.219
Eugenio Fuenzalida Pies	Director	6.124.688	5.512.219
Lysette Henríquez Amestoy (*)	Ex Presidenta	7.554.656	6.799.190
Carolina del Pilar Bustos Rubio (*)	Ex Vice Presidenta	3.777.328	3.399.595
Iván Mesías Lehu (*)	Ex Director	3.777.328	3.399.595
Verónica Montellano Cantuarias (*)	Ex Directora	3.777.328	3.399.595
Enrique Roman González (*)	Ex Director	2.648.496	2.383.646

(\*) Dejó el cargo a partir del 09 de mayo de 2018

Los miembros de la Alta Administración, que asumen la gestión de la Empresa, han percibido las siguientes remuneraciones:

	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
	M\$	M\$
Remuneraciones (**)	<u>1.014.098</u>	<u>1.170.109</u>

#### Remuneración acumulada de Enero a Diciembre de 2018

Remuneración Directivos	Cantidad	Total Bruto	Total Líquido
Gerentes	13	1.014.098.379	762.278.390
Subgerentes	17	751.018.862	612.567.619
Directivos	167	3.103.267.715	2.313.369.342

(\*\*) Se presentan en los Gastos de administración del estado de resultados integrales.

## 28. CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, 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 2018 y 2017, suman M\$ 320.342 y M\$ 1.108.363, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro Otros activos no financieros corrientes (Ver nota 6).
- b) **Reclamaciones Legales:** Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M\$ 600.506 y M\$ 301.451, respectivamente, en relación con aquellos litigios que, en opinión de los abogados, su resultado será probablemente adverso. 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.
- 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 2018 y 2017, suman M\$ 280.046 y M\$ 1.803.865, 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 cierre del ejercicio son cumplidas por la empresa.

## 29. SANCIONES

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, la Empresa y sus directores o Administradores no han sido sancionados 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.

- **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 2018 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 1 de enero de 2019 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no existen 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

AL 31-12-2018

El presente informe permite entregar un análisis de los Estados Financieros de la Empresa de Correos de Chile, al 31 de diciembre del año 2018 y su comparación respectiva con los resultados del mismo período del año 2017 y con los saldos de balance al 31 de diciembre del año 2017.

Este documento es complementario a los Estados Financieros de la Empresa y sus respectivas notas.

La ganancia bruta al 31 de diciembre del ejercicio 2018, respecto a igual período del año 2017, presenta una variación negativa de M\$-3.387.849. La disminución corresponde a mayores Costos de ventas de M\$4.347.634 y un leve aumento de Ventas por M\$959.785.

A diciembre del año 2018 el total de activos de Correos Chile, equivale a M\$106.248.565, cifra inferior en 9,20% respecto al 31 de diciembre del año 2017, las variaciones más relevantes corresponden menor Efectivo y equivalentes porque durante el año en curso, se finalizó el prepago de créditos bancarios y se han realizado inversiones consideradas en el Plan Estratégico de Correos de Chile. Cumpliendo de esta manera, con los compromisos respecto a la utilización de los fondos provenientes de la primera colocación de Bono Corporativo realizado por la empresa durante septiembre del año 2017. Además, Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes presentan una disminución por recaudación de ventas nacionales.

El total pasivos disminuye en 11,44%, variando desde M\$86.262.412 al 31 de diciembre del año 2017 hasta los M\$76.394.721 al 31 de diciembre del año 2018, esta variación se explica principalmente por el prepago de deuda bancaria finalizado durante el primer trimestre del año 2018 y un menor saldo de Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar corrientes.

El patrimonio total de la empresa presenta una variación negativa de M\$897.942 respecto al 31 de diciembre del año 2017, explicado principalmente por la pérdida del ejercicio obtenida durante el año 2018.

## 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 2018 y al 31 de diciembre del año 2017, es el siguiente:

### Activos

Activos	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
<b>Activos Corrientes</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	29.006.199	35.162.588
Otros activos no financieros, corrientes	1.573.088	2.800.455
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	19.309.755	23.888.854
Inventarios, corrientes	726.943	1.566.405
Activos por impuestos, corrientes	463.105	416.000
<b>Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta</b>	<b>51.079.090</b>	<b>63.834.302</b>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	760.135	760.135
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>51.839.225</b>	<b>64.594.437</b>
<b>Activos No Corrientes</b>		
Otras cuentas por cobrar	0	433.912
Otros activos no financieros, no corrientes	13.015	700.947
Activos intangibles distintos de la plusvalía	3.815.996	2.253.262
Propiedades, plantas y equipos	30.941.931	31.291.630
Propiedades de inversión	135.223	136.818
Activos por impuestos diferidos	19.503.175	17.603.192
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>54.409.340</b>	<b>52.419.761</b>
<b>Total Activos</b>	<b>106.248.565</b>	<b>117.014.198</b>

## Estados Financieros

La disminución del total activos corrientes a diciembre del año 2018 de M\$12.755.212 (-19,98%), en comparación a diciembre del año 2017, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Activos Corrientes	Dic 18/Dic 17 Var %	Dic 18/Dic 17 Var M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	-17,5%	(6.156.389)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	-19,2%	(4.579.099)
Otros activos no financieros, corrientes	-43,8%	(1.227.367)
Inventarios, corrientes	-53,6%	(839.462)
Activos por impuestos, corrientes	11,3%	47.105

El menor Efectivo y equivalentes al efectivo de M\$6.156.389, se explica principalmente por prepago de deuda bancaria e inversiones consideradas en el Plan Estratégico, con los recursos obtenidos en colocación de Bono Corporativo (1,3 millones de UF a 30 años de plazo) el 27 de septiembre del año 2017.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes disminuyen M\$4.579.099, por menores saldos de deudores nacionales por M\$4.386.617, otras cuentas por cobrar de M\$527.467 atenuado por mayor saldo en deudores internacionales de M\$334.985.

Otros activos no financieros corrientes se reducen en M\$1.227.367 principalmente por menores saldos de boletas de garantía, cuentas por cobrar del personal y gastos anticipados.

La disminución en Inventarios por M\$839.462 se explica principalmente por consumo de materiales destinados para la venta y proceso de entrega (por renovación) de uniformes para el personal.

Activos por impuestos corrientes aumentan M\$47.105, debido principalmente a mayores aportes con derecho a Crédito de Franquicia la Sence en comparación a los aportes realizados el año 2017.

El aumento del total activos no corrientes a diciembre del año 2018 en comparación a diciembre del año 2017 por M\$1.989.579 (+3,80%), se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Activos No Corrientes	Dic 18/Dic 17	Dic 18/Dic 17
	Var %	Var M\$
Activos por impuestos diferidos	10,8%	1.899.983
Activos intangibles distintos de la plusvalía	69,4%	1.562.734
Propiedades de inversión	-1,2%	(1.595)
Propiedades, Plantas y Equipos	-1,1%	(349.699)
Otras cuentas por cobrar	-100,0%	(433.912)
Otros activos no financieros, no corrientes	-98,1%	(687.932)

Los Activos por impuestos diferidos aumentan en M\$1.899.983 debido a la provisión por impuestos a las ganancias presentada como ingreso en el estado de resultados a diciembre del año 2018.

Activos intangibles distintos de la plusvalía aumentan M\$1.562.734 por las adiciones de proyectos en desarrollo, compra de software y licencias menos las amortizaciones del período.

La variación negativa en Propiedades de inversión por M\$1.595 corresponde a gastos por depreciación de los inmuebles orientados a obtener rentas.

Propiedades, plantas y equipos presenta una disminución de M\$349.699 por el neto entre las depreciaciones del período y las activaciones por habilitación de instalaciones, equipamiento operativo, muebles y enseres, compra de tricimotos eléctricas y bicicletas, equipamiento tecnológico e incremento de valores postales.

Otras cuentas por cobrar disminuyen M\$433.912, por reclasificación a activos corrientes del saldo del anticipo de liquidez entregado a los trabajadores durante Negociación Colectiva 2013.

Otros activos no financieros no corrientes disminuyen M\$687.932, debido principalmente a reclasificación a Otras cuentas por cobrar en los activos corrientes, de la porción de corto plazo de beneficios de Negociación Colectiva 2016 entregados a los trabajadores.

## Estados Financieros

### Pasivos y Patrimonio

Pasivos	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
<b>Pasivos Corrientes</b>		
Otros pasivos financieros, corrientes	1.477.350	4.421.249
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	12.047.095	15.340.618
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	4.570.648	4.345.215
Otros pasivos no financieros, corrientes	3.696.678	2.862.687
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>21.791.771</b>	<b>26.969.769</b>
<b>Pasivos No Corrientes</b>		
Otros pasivos financieros, no corrientes	35.531.838	40.542.215
Otras provisiones, no corrientes	600.506	301.451
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	18.339.704	18.253.204
Otros pasivos no financieros, no corrientes	130.902	195.773
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>54.602.950</b>	<b>59.292.643</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>76.394.721</b>	<b>86.262.412</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital emitido	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	13.667.514	14.564.615
Otras reservas	(499.589)	(498.748)
<b>Total Patrimonio</b>	<b>29.853.844</b>	<b>30.751.786</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>106.248.565</b>	<b>117.014.198</b>

La disminución del total pasivos corrientes de M\$5.177.998 (-19,20%), en relación al 31 de diciembre del año 2017, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>Dic 18/Dic 17 Var %</b>	<b>Dic 18/Dic 17 Var M\$</b>
Acreeedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	-21,5%	(3.293.523)
Otros pasivos financieros, corrientes	-66,6%	(2.943.899)
Otros pasivos no financieros, corrientes	29,1%	833.991
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	5,2%	225.433

La disminución de M\$3.293.523 en Acreeedores comerciales y otras cuentas por pagar corrientes, se explica por mayores pagos realizados a proveedores nacionales de acuerdo a disposición de recursos en caja.

Otros pasivos financieros corrientes disminuyen en M\$2.943.899 principalmente por prepago de créditos bancarios durante febrero 2018.

Otros pasivos no financieros corrientes, aumentan en M\$833.991, principalmente por mayor recaudación de giros MoneyGram.

Las Provisiones por beneficios a los empleados corrientes crecen en M\$225.433, principalmente por aumento en la provisión de vacaciones.

## Estados Financieros

La disminución del total pasivos no corrientes de M\$4.689.693 (-7,91%), en relación al 31 de diciembre del año 2017, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

Pasivos No Corrientes	Dic 18/Dic 17	Dic 18/Dic 17
	Var %	Var M\$
Otros pasivos financieros, no corrientes	-12,4%	(5.010.377)
Otros pasivos no financieros, no corrientes	-33,1%	(64.871)
Otras provisiones, no corrientes	99,2%	299.055
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	0,5%	86.500

La disminución de M\$5.010.377 en Otros pasivos financieros no corrientes, se explica por menores obligaciones bancarias debido al prepagado de la totalidad de créditos durante febrero 2018.

Los Otros pasivos no financieros no corrientes decrecen en M\$64.871 por reconocimiento en resultado de Ingresos del Fondo de Mejoramiento de la Calidad, por aportes recibidos desde la UPU (Unión Postal Universal) para financiar proyectos “Contact Center” y “Bicicletas”.

El aumento de Otras provisiones no corrientes de M\$299.055, corresponde a mayor provisión de juicios por demandas tanto laborales como civiles.

Las Provisiones por beneficios a los empleados no corrientes, aumentan en M\$86.500 por variación de la provisión de indemnización por años de servicios (IAS) del período.

### Patrimonio

La disminución del Patrimonio por M\$897.942 corresponde a la pérdida del ejercicio obtenida durante el año 2018 por M\$897.101, aumentado por M\$841 por efecto de los cambios en las variables actuariales que derivan de la revisión de acuerdo a los requerimientos de NIC19 de la provisión de indemnización por año de servicio.

## 2.- PRINCIPALES INDICADORES

### Liquidez

Liquidez	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Liquidez	veces	2,38	2,40	-0,83%
Razón Acida	veces	2,35	2,34	0,43%

La liquidez experimenta una disminución de 0,83% respecto a diciembre 2017. La variación de este indicador se debe a que nuestros pasivos corrientes presentan una disminución porcentual respecto a diciembre del año 2017 menor a la de los activos corrientes, pasivos corrientes disminuyen 19,20% mientras que los activos corrientes tienen una caída de 19,75%, ambas disminuciones explicadas principalmente por prepago de créditos bancarios durante el primer trimestre del año 2018 y mayor pago de acreedores comerciales nacionales durante el año en curso. La variación de la razón acida es de 0,43%, debido a que los inventarios en Correos Chile son inmateriales.

### Endeudamiento

Endeudamiento	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Leverage	veces	2,56	2,81	-8,90%
Razón Endeudamiento Corriente	%	28,53%	31,26%	-8,73%
Razón Endeudamiento No Corriente	%	71,47%	68,74%	3,97%

El leverage presenta una disminución 8,90% respecto a diciembre del año 2017, esta mejora en el nivel de endeudamiento se explica principalmente por la disminución de pasivos financieros, debido a prepago de créditos bancarios durante febrero 2018.

La variación de la razón de endeudamiento corriente, se explica principalmente por una disminución de nuestros pasivos corrientes (prepago de créditos bancarios y menor saldo de acreedores comerciales por pagar) superior a la variación porcentual de la caída del total pasivos. La variación de la razón de endeudamiento no corriente, corresponde a disminución de nuestros pasivos no corrientes (prepago de créditos bancarios) inferior a la caída del total pasivos.

## Estados Financieros

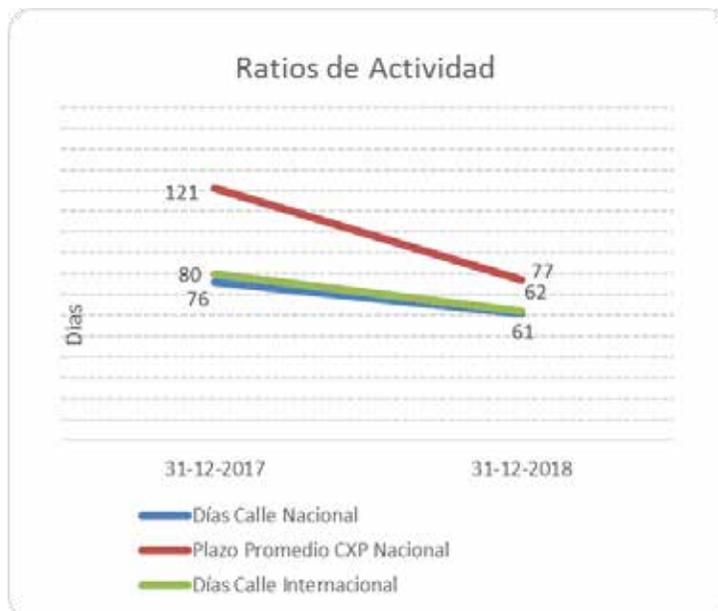
### Actividad

Actividad	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Días Calle Nacional	días	61	76	-19,74%
Días Calle Internacional	días	62	80	-22,50%
Plazo Promedio CXP Nacional	días	77	121	-36,36%

La importante mejora del indicador días calle nacional respecto a diciembre del año 2017, que disminuyó en 15 días, se debe a que durante el primer trimestre del año 2018 se recaudó un monto significativo asociado a negocio “Elecciones Presidencias 2017”.

Respecto a los días calle internacional, los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar internacionales corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales. La disminución se explica por importantes pagos recibidos durante el año 2018 proveniente principalmente desde China, Hong Kong, Singapur, Países Bajos, EEUU, Gran Bretaña, Alemania, Suecia, Japón, España, Corea, Australia, Italia y Francia.

El plazo promedio de cuentas por pagar nacional experimentó una significativa disminución de 44 días, debido principalmente a menor saldo de acreedores comerciales por aceleración de pagos a proveedores operativos y mayores pagos asociados a gastos e inversiones de nuestro Plan Estratégico.



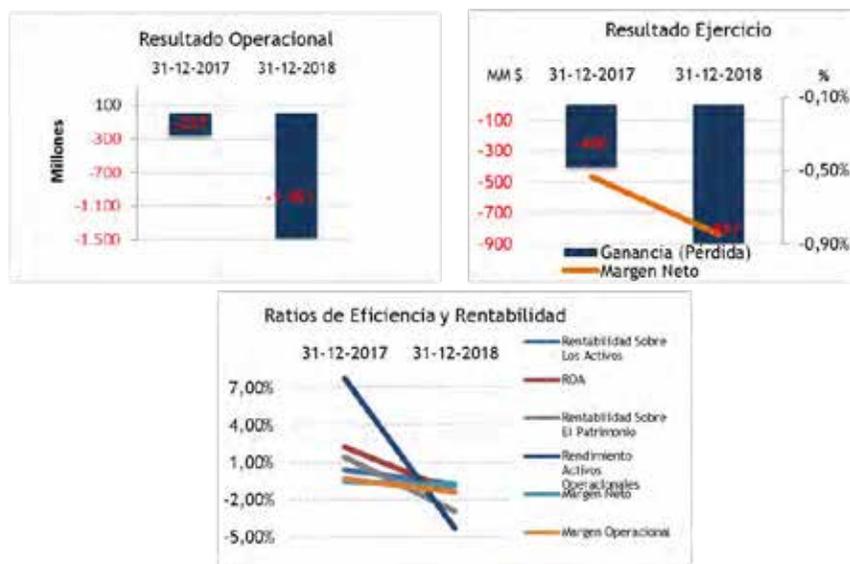
### Cobertura, Rentabilidad y Rendimiento

Cobertura - Rentabilidad - Rendimiento	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
ROA	%	-1,39%	2,20%	-163,41%
Rendimiento Activos Operacionales	%	-4,32%	7,73%	-155,89%
Rentabilidad Sobre Los Activos	%	-0,80%	0,42%	-290,48%
Rentabilidad Sobre El Patrimonio	%	-2,96%	1,41%	-309,93%
Rotación Activos No Corrientes	veces	1,95	2,00	-2,50%
Rotación Activos Totales	veces	1,00	0,90	11,11%

El empeoramiento del ROA y del Rendimiento de activos operacionales se explica por resultado operacional negativo del año 2018, por el contrario en el año 2017 hubo un resultado operacional positivo, durante el año 2018 la pérdida operacional fue de M\$1.481.024, mientras que durante el año 2017 tuvimos una utilidad operacional de M\$2.572.218. Además, los activos totales disminuyen 9,20% y los activos operacionales promedios aumentan 2,99% entre diciembre 2017 y diciembre 2018.

La rentabilidad sobre los Activos y Patrimonio se explica por los resultados acumulados negativos del año 2018 y positivos de 2017, donde tenemos una pérdida de M\$897.101 y una utilidad de M\$431.417 respectivamente, la variación en los activos promedios considerados en este indicador es de un +9,77% y en el patrimonio promedio -0,76%.

La rotación de activos no corrientes presenta una disminución explicado por el leve crecimiento porcentual de las ventas (+0,91%) entre las acumuladas a diciembre 2018 y 2017. La rotación de activos totales aumenta por menor denominador de este indicador, es decir, decrecimiento de los activos totales de un -9,20%, explicado principalmente por menores Deudores comerciales y menor Efectivo y equivalente.



## 3.- COVENANT FINANCIERO

Endeudamiento	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Endeudamiento Neto	veces	0,27	0,32	-15,63%

La disminución del endeudamiento neto respecto a diciembre 2017, se explica porque la Deuda Financiera Neta (diferencia entre “Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes” y “Efectivo y equivalentes al efectivo”) presenta una disminución de -18,34%, debido a que la caída de nuestros pasivos financieros (-17,69%) es mayor a la disminución del efectivo y equivalentes (-17,51%), porque los desembolsos de efectivo por prepago de créditos bancarios y mayores pagos de proveedores operativos nacionales e inversiones de nuestro Plan Estratégico ha sido contrarrestada en parte por importante recaudación de ventas internacionales durante el transcurso del año 2018, mientras que el total patrimonio presenta sólo una variación negativa (-2,92%) respecto a diciembre 2017.

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 2018 la razón antes indicada es de 0,27 veces.

## 4.- ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

### Estados de Resultados Integrales por Función

Estado de Resultado	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
<b>Ganancia (Pérdida)</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	105.986.494	105.026.709
Costo de ventas	(94.853.451)	(90.505.817)
<b>Ganancia bruta</b>	<b>11.133.043</b>	<b>14.520.892</b>
Gastos de administración	(12.614.067)	(11.948.674)
Otros gastos, por función	(1.599.236)	(1.294.625)
Otras ganancias (pérdidas)	1.066.429	1.267.064
Ingresos financieros	724.731	322.256
Costos financieros	(1.314.963)	(1.604.455)
Resultados por diferencias de cambio	879.498	96.971
Resultados por unidades de reajuste	(1.072.519)	(367.406)
<b>Ganancia (pérdida), antes de impuestos</b>	<b>(2.797.084)</b>	<b>992.023</b>
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	1.899.983	(560.606)
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>(897.101)</b>	<b>431.417</b>

Resultado Operacional	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
Ingresos	105.986.494	105.026.709
Costo de ventas	(94.853.451)	(90.505.817)
Gastos de administración	(12.614.067)	(11.948.674)
<b>Resultado Operacional</b>	<b>(1.481.024)</b>	<b>2.572.218</b>

La ganancia bruta acumulada a diciembre del año 2018, disminuye en M\$3.387.849 respecto al mismo período del año 2017. Los factores que explican este aumento corresponden a mayores ventas por M\$959.785 y mayores costos de venta por M\$4.347.634, principalmente en Bienes y Servicios por gastos asociados a proyectos de infraestructura y tecnológicos, comprometidos en nuestro Plan Estratégico, además, tenemos mayores costos en Transporte debido a crecimiento en ventas de paquetería y mayores reajustes de tarifa de transportistas.

El aumento de los gastos de administración en M\$665.393 se explica principalmente por crecimiento en gastos de RRHH, debido a mayores indemnizaciones y mayor Depreciación y Amortización por inversiones del Plan Estratégico.

## Estados Financieros

Otros gastos por función aumentan M\$304.611 respecto al año anterior, principalmente por finiquitos pagados a trabajadores durante el primer trimestre del año 2018 por reestructuración empresa, atenuado por menores indemnizaciones pagadas a clientes por robos y extravíos.

Otras ganancias disminuyen en M\$200.635, debido principalmente a menores indemnizaciones y multas recibidas por incumplimiento de contrato de proveedores.

Los ingresos financieros aumentan en M\$402.475, por mayores intereses obtenidos por colocaciones a corto plazo de los excedentes de caja invertidos, debido a los flujos obtenidos por colocación de Bono Corporativo durante septiembre 2017.

Los costos financieros aumentan M\$289.492, por provisión de intereses asociados a Bono Corporativo compensado en parte por menores intereses de créditos bancarios (por prepago durante febrero 2018).

El aumento en utilidades por diferencias de cambio por M\$782.527, se explica por la utilidad 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.

El aumento en las pérdidas de resultados por unidades de reajuste por M\$705.113, se explica por mayores obligaciones financieras en UF (Bono Corporativo).

Indicador	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Ebitda	M\$	1.714.009	5.397.316	-68,24%
Mg Ebitda	%	1,62%	5,14%	-68,48%
Cobertura Gastos Financieros	veces	-1,13	1,60	-170,63%

Item	Unidad	31-12-2018	31-12-2017	Var
Resultado No Operacional	M\$	(1.316.060)	(1.580.195)	-16,72%



## 5.- ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

Las principales actividades del flujo neto de efectivo originado al 31 de diciembre del año 2018 y del año 2017 son las siguientes:

Estado de Flujo de Efectivo (Método directo)	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	115.955.115	109.261.182
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(49.807.925)	(46.192.199)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(57.826.281)	(54.779.894)
<b>Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación</b>	<b>8.320.909</b>	<b>8.289.089</b>
Intereses recibidos	847.916	238.817
Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos	(474.217)	(846.473)
<b>Flujos de Efectivo neto (utilizados en) procedentes de Actividades de Operación</b>	<b>8.694.608</b>	<b>7.681.433</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		
Compras de propiedades, plantas y equipos	(4.727.759)	(2.142.341)
<b>Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Inversión</b>	<b>(4.727.759)</b>	<b>(2.142.341)</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento</b>		
Uso Líneas de Crédito	0	23.294.349
Pago Líneas de Crédito	0	(23.294.349)
Bono Corporativo		34.641.465
Reembolsos de préstamos	(7.993.419)	(7.155.591)
Pago de pasivos por arrendamientos financieros	(894.703)	(835.288)
Intereses pagados	(1.300.389)	(1.065.409)
<b>Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Financiamiento</b>	<b>(10.188.511)</b>	<b>25.585.177</b>
Disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	(6.221.662)	31.124.269
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	65.273	(42.813)
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo	(6.156.389)	31.081.456
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Principio del Período	35.162.588	4.081.132
<b>Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período</b>	<b>29.006.199</b>	<b>35.162.588</b>

El flujo de efectivo neto procedente de las actividades de Operación al 31 de diciembre del año 2018 alcanza los M\$8.694.608. Las principales variaciones entre el acumulado a diciembre 2018 y 2017 son las siguientes: la recaudación de ingresos procedentes de la prestación de servicios fue mayor en M\$6.693.933, los egresos por pago a proveedores aumentan en M\$3.615.726 y los pagos asociados a remuneraciones del personal son mayores en M\$3.046.387.

Durante el año 2018 Correos Chile ha destinado flujos, por M\$4.727.759 a las actividades de Inversión asociadas al Plan Estratégico.

Los flujos de efectivo utilizados en actividades de Financiamiento al 31 de diciembre del año 2018, alcanza los M\$10.188.511, la diferencia respecto al mismo período del año anterior corresponde principalmente al prepagado de créditos bancarios con parte de los recursos obtenidos en la colocación del Bono Corporativo.

## 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 2018 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.

# Estados Financieros

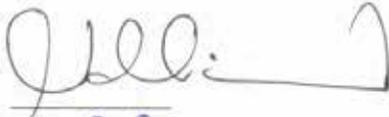
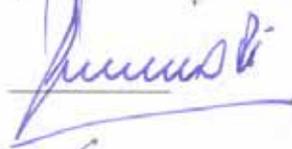
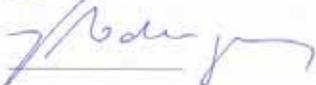
## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDADES

RUT : 60.503.000-9  
 RAZÓN SOCIAL : EMPRESA DE CORREOS DE CHILE

En sesión de Directorio de fecha 25 de marzo de 2019, las personas abajo individualizadas se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en los presentes Estados Financieros, al 31 de diciembre de 2018, de acuerdo al siguiente detalle:

### Contenido

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.  
 Análisis razonado.  
 Hechos relevantes.

<u>Nombre</u>	<u>Cargo</u>	<u>Rut</u>	<u>Firma</u>
Armando Valdivieso Montes	Presidente	8.321.934-3	
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	8.468.194-6	
Susana Sierra Lewin	Directora	14.415.915-2	
Carolina Eterovic Sudy	Directora	8.454.646-1	
Eugenio Pies Fuenzalida	Director	12.057.020-K	
José Luis Rodríguez Correa	Gerente General	13.028.096-K	

## HECHOS RELEVANTES

Con fecha 10 de mayo de 2018 se informa a la Comisión para el Mercado Financiero que el Consejo SEP en sesión del 9 de mayo de 2018, acordó designar a las siguientes personas para integrar el directorio de la Empresa de Correos de Chile, a partir del 10 de mayo de 2018 y hasta el 01 de octubre de 2018, en las condiciones que para cada una de ellas se indica:

Sr. Armando Valdivieso Montes a quien se designa como Presidente del directorio en reemplazo y en las mismas condiciones en que se desempeñaba la Sra. Lysette Henríquez A., quien renunció a dicho cargo.

Sr. Patricio Arrau Pons a quien se designa como Vicepresidente del directorio en reemplazo y en las mismas condiciones en que se desempeñaba la Sra. Carolina Bustos R., quien renunció a dicho cargo.

Sra. Susana Sierra Lewin como directora en reemplazo y en las mismas condiciones en que se desempeñaba el Sr. Iván Mesías L., quien renunció a dicho cargo.

Sra. Carolina Eterovic Sudy como directora en reemplazo y en las mismas condiciones en que se desempeñaba la Sra. Verónica Montellano C., quien renunció a dicho cargo.

Sr. Eugenio Pies Fuenzalida como director en reemplazo y en las mismas condiciones en que se desempeñaba el Sr. Enrique Román G., quien renunció a dicho cargo.

Con fecha 17 de julio de 2018 se informa a la Comisión para el Mercado Financiero en hecho esencial que, en Sesión de Directorio ordinaria, de fecha 17 de julio de 2018, se ha designado al señor José Luis Rodríguez Correa como Gerente General de la Empresa de Correos de Chile, a partir del 01 de agosto de 2018, en reemplazo del señor Leonardo Pozo Vergara, actual Gerente General Interino de la Empresa de Correos de Chile, la cual se hará efectiva a contar de esa misma fecha.

El Consejo SEP en sesión de 4 de octubre de 2018, acordó mantener en sus cargos a los actuales directores de la Empresa de Correos de Chile, quienes mantendrán dichas funciones hasta el 2 de octubre de 2021, según se indica a continuación:

Sr. Armando Valdivieso Montes, quien se mantiene como Presidente del directorio.

Sr. Patricio Arrau Pons, quien se mantiene como Vicepresidente del directorio.

Sra. Susana Sierra Lewin, quien se mantiene como directora.

Sra. Carolina Eterovic Sudy, quien se mantiene como directora.

Sr. Eugenio Pies Fuenzalida, quien se mantiene como director.

