

Reporte integrado



2020



Índice

Introducción

Carta del Presidente del Directorio.....	4
Palabras del Gerente General	5
El año en cifras	7

1. Quiénes Somos	8
------------------------	---

2. Gestión de Personas.....	22
-----------------------------	----

3. Gestión Comercial y Clientes.....	39
--------------------------------------	----

4. Gestión Operativa y Ambiental.....	53
---------------------------------------	----



5. Rol Social de CorreosChile.....	68
------------------------------------	----

6. Gestión Financiera y Administrativa.....	76
---	----

7. Anexos.....	88
----------------	----

Índice de contenidos GRI	99
--------------------------------	----

8. Estados Financieros	103
------------------------------	-----

Introducción





Armando Valdivieso
Presidente del Directorio de CorreosChile

Carta del Presidente del Directorio

GRI 102-14

El año 2020 nos obligó a distinguir entre las actividades de las que podemos prescindir y aquellas que se requiere realizar permanentemente.

Los servicios que presta CorreosChile siempre han pertenecido al segundo grupo, y durante la pandemia hicimos un gran esfuerzo para continuar con nuestra misión de conectar a todo Chile y de esa forma permitir que miles de personas pudieran seguir cuidándose en sus casas.

Esta pandemia acentuó un proceso que era visible en los últimos años, donde el negocio de la correspondencia ha experimentado una baja abrupta, mientras la paquetería crece a un ritmo sostenido. Por tal motivo, en 2016 CorreosChile inició una profunda transformación para adaptarse a esta realidad, que demanda nuevas capacidades y competencias, de manera de capturar el potencial de crecimiento de las áreas más rentables del negocio.

Justamente a eso apunta el Plan Estratégico que está en ejecución y que iniciamos el 2016, el que ha considerado inversiones de más de USD 25 millones en 4 años, con foco en incorporación de tecnología y digitalización para conectarnos con nuestros clientes de manera más efectiva y amigable, y también en automatización e infraestructura para lograr mayores eficiencias y productividad.

La principal fuente histórica de ingresos de Correos es el segmento postal, un negocio que aunque viene decayendo, sigue siendo una parte importante de los ingresos de la empresa, y refuerza el carácter estratégico de la compañía. En esta línea de negocio hemos hecho importantes inversiones en automatización y procesos, para ser un actor cada vez más eficiente y sostener nuestro liderazgo.

Este año 2020, logramos que la paquetería represente más de la mitad de los ingresos de la empresa, lo que conseguimos gracias a nuestra firme convicción de convertirnos en socios logísticos de pymes y emprendedores de todo Chile y aunque nuestra participación de mercado en paquetería nacional aun es menor, sabemos que es nuestra principal fuente de sustentabilidad. Es por eso que parte importante de nuestras inversiones, las hemos focalizado en fortalecer la experiencia de cliente, en tecnología y logística, para poder estar a la altura de la exigencia de los clientes finales y pymes, que han adoptado el comercio electrónico como canal de ventas, número que sabemos, seguirá aumentando en el futuro.

En el negocio internacional somos responsables de cumplir con el servicio postal universal; somos el receptor de la paquetería internacional que envían los correos locales desde el extranjero, es decir, el canal regular que utilizan las personas naturales para enviar documentos y traer mercancía de otros países. Eso nos permite ser un actor muy relevante en la expansión acelerada del comercio electrónico transfronterizo, la que hemos potenciado por medio de alianzas con grandes actores mundiales. En esta línea, estamos trabajando -en conjunto con las autoridades del país- en mejorar el proceso de importación e internación de productos, para generar una experiencia digital simple, fácil y ágil para todos los clientes.

Nuestra cobertura nacional nos diferencia, ya que poseemos una red de 500 oficinas a lo largo del país, con

distribución desde Visviri a la Antártica, que nos permite ganar relevancia en el negocio de la paquetería, tanto B2B (entre empresas) como B2C (a cliente final). Y para potenciar aún más esta ventaja competitiva, estamos realizando importantes inversiones en acondicionar y preparar nuestras oficinas al tratamiento de paquetería, y de esa forma hacer frente al incremento del flujo de cargas, y así, entregar el servicio que los clientes de e-Commerce esperan.

Hemos logrado sostener una sana liquidez financiera gracias a importantes aumentos de productividad, búsqueda permanente de eficiencias, y al esfuerzo de todos nuestros equipos, lo que nos permitió sortear de forma exitosa las brutales caídas de ingresos ocurridas en el segundo trimestre de 2020. De cara al futuro, y en esa misma vía, las iniciativas adicionales de eficiencia y mejoras de servicio, modernización de la empresa y su transformación a paquetería, permiten mirar con expectativa el próximo periodo y de esa forma seguir invirtiendo en clientes, trabajadores y en nuestra operación, sin poner en riesgo la liquidez que hasta ahora hemos conseguido.

Quiero terminar esta carta con un reconocimiento a nuestra principal fortaleza como compañía: el equipo humano de CorreosChile. Siempre hemos dicho que los carteros son nuestra mayor ventaja competitiva y lo que nos diferencia de otras empresas de la industria. En 2020, de cara a la pandemia que enfrentó el país, lo probaron con creces, al igual que los operadores de plantas y de sucursales, y todos quienes se adecuaron en tiempo récord al teletrabajo para seguir atendiendo público y resolviendo necesidades de nuestros clientes. La empresa mantuvo la continuidad operacional aún en los momentos más difíciles y por eso estamos confiados en que sabrá renovarse para seguir manteniéndola en el futuro.



José Luis Rodríguez
Gerente General de CorreosChile

Carta del Gerente General

Luego de un cuarto trimestre de 2019 que sorprendió a todos, pronosticábamos un 2020 más estable, con un importante crecimiento en los ingresos y especial foco en el proceso de transformación que atraviesa la compañía.

Sin embargo, nuevamente la realidad nos impuso desafíos inesperados, esta vez relacionados con una pandemia que en pocos meses se propagó a través del mundo. Si debo resumir en una frase el desempeño de CorreosChile en este año tan complejo como inusual, diría que cumplimos nuestro deber de empresa pública detentora de un mandato social —declarado esencial—, resguardando

el bienestar de nuestros trabajadores, adaptándonos a los múltiples cambios que trajo la emergencia sanitaria y sin desviarnos de la ruta trazada en el plan estratégico que nos convertirá en una empresa más sustentable. Es más, en gran medida logramos sortear los desafíos del periodo gracias a que implementamos las iniciativas e inversiones más críticas de este plan.

Este período no fue fácil ni estuvo exento de problemas. Las primeras semanas tras la declaración de la emergencia fueron de incertidumbre. Era conocido que el Covid-19 afectaba más gravemente a las personas mayores y en nuestra dotación operativa existe un alto porcentaje de trabajadores de más de 50 años. Por otra parte, comenzaron a multiplicarse las restricciones de movilidad, muchos países cerraron sus fronteras y el tráfico aéreo se redujo a niveles inéditos. No obstante, éramos conscientes de que el país requería la continuidad de nuestros servicios para que millones de chilenos pudieran permanecer en sus casas sin dejar de adquirir los bienes que necesitan y para que los miles de emprendimientos que se vieron obligados a volcarse al comercio electrónico contaran con un canal de distribución.

Reaccionamos con rapidez ante este escenario. Lo primero fue realizar una serie de ajustes para resguardar la salud de los trabajadores, nuestra primera prioridad: las personas con factores de riesgo fueron enviadas a sus casas con su sueldo íntegro; implementamos la modalidad de teletrabajo para todas las funciones que no requerían ser realizadas de manera presencial; adaptamos los aforos en nuestras unidades e introdujimos protocolos y elementos preventivos para resguardar la seguridad de

quienes debían desempeñar sus labores in situ. De esta forma, durante los primeros tres meses de la pandemia, los más críticos del año, logramos sostener más del 70% de la operación protegiendo a nuestros trabajadores, sobre todo a los de mayor riesgo. Además, debimos absorber cambios profundos en el modelo de negocio, como la explosión del comercio electrónico nacional y la intermitencia de los envíos internacionales: hubo semanas en que no llegó carga debido a las clausuras fronterizas y otras en que las entregas superaron en cuatro veces los rangos normales.

Logramos adaptarnos gracias a que concretamos oportunamente varias iniciativas estratégicas, como nuestra nueva Sucursal Virtual, que entre otras funcionalidades permite que los clientes hagan en línea la preadmisión de sus envíos, reduciendo los tiempos de atención en las sucursales físicas y aumentando la productividad en estas unidades. Asimismo, para abordar el alza exponencial de la paquetería, resultó clave el rediseño operativo de las sucursales, plantas regionales y centros de distribución, donde estamos incrementando capacidades y superficies disponibles. También avanzamos en la automatización de los procesos, que generaron mayores eficiencias, más capacidad y mejoras en el servicio. Hasta 2019, menos del 10% de los documentos y menos del 40% de la paquetería se procesaba en forma automática. Ese porcentaje se quintuplicó en 2020 en el caso de las cartas y casi se duplicó en los paquetes. Durante el año también cambiamos al proveedor de los servicios que presta el Contact Center y llevamos toda esa operación a la nube, gracias a lo cual pudimos mantener la operación de posventa durante las cuarentenas.

Estas transformaciones no habrían sido posibles sin el apoyo de nuestros trabajadores y sus organizaciones sindicales, que han sido informadas desde el comienzo sobre cada medida del plan estratégico.

De hecho, ellos tienen un lugar central en la transformación. Hemos diagnosticado juntos la necesidad de que toda la organización adopte una nueva cultura más competitiva, con foco en el cliente, evolucionando a la velocidad que este exige. Hemos puesto sobre la mesa de diálogo la meritocracia, la necesidad de desempeños individuales de excelencia y gestión de competencias, así como de invertir en perfiles operativos, jefaturas y en áreas de desarrollo tecnológico. En 2020 llevamos a cabo una reestructuración basada en planes de retiro con incentivos para personas en edad de jubilar y egresos por desempeño insuficiente. El ajuste involucró a más del 10% del personal e impactó el flujo de caja en aproximadamente \$ 5.000 millones por concepto de indemnizaciones, pero nos permite contar con una estructura de costos mucho más liviana y una dotación más apta para el nuevo escenario de negocios.

De esta forma, logramos sortear las dificultades del año y cerrar con ingresos levemente superiores a los de 2019, a pesar del primer semestre complejo que vivimos. Pero tal vez lo más relevante es que quedó en evidencia la importancia que tienen las personas para esta administración y para la compañía, y confirmamos que las iniciativas que estamos empujando en el plan estratégico son las adecuadas.

Tenemos grandes desafíos por delante. Debemos seguir aumentando nuestra participación en paquetería, un mercado altamente competitivo que crece con fuerza. Eso requiere consolidar niveles de servicio superiores al 95% de entregas en menos de 48 horas para el mercado nacional y, para el internacional, en menos de cinco días desde que el paquete llega a Chile. Es crucial que seamos capaces de procesar más de 150 mil paquetes al día, con un proceso de clasificación mayoritariamente automático, y ofrecer una trazabilidad paso a paso en todos nuestros envíos. En el mundo postal, la meta es seguir rediseñando nuestra operación para mantener altos niveles de eficiencia en un negocio que va a la baja.

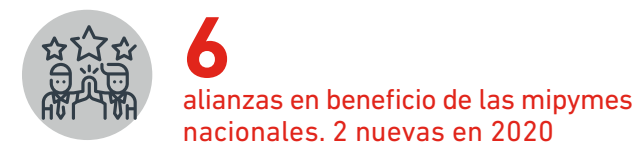
Desde el punto de vista operacional, nuestro foco continuará siendo nuestra red de carteros. De la mano de la transformación de la empresa, debemos readaptar el rol del cartero, entregándole todas las herramientas necesarias para que transite con éxito del documento a la paquetería y pueda aumentar su productividad y niveles de servicio. Contar con más de 2.000 carteros experimentados, que conocen a cada cliente por su nombre y cada metro de las calles que recorren, es lo que nos hace únicos. Además, la distribución a través de este canal es la más eficiente y posee la menor huella de

carbono. Para optimizar su gestión, estamos invirtiendo más de mil millones de pesos en bicicletas y triciclos eléctricos adaptados para transportar una mayor cantidad de paquetes de manera segura y eficiente. Nuestra meta es distribuir por este canal cualquier envío que por peso y tamaño pueda ser transportado por un cartero. Estamos proyectando que en 2022 el 89% de nuestros envíos se realizará a través de esta red.

También estamos reactivando nuestro plan de inversiones de infraestructura a nivel nacional, que abarca sucursales, plantas y centros de distribución. Serán más de \$ 5.000 millones para renovar el estándar de estas unidades, hacia el cliente y hacia nuestros trabajadores, lo que esperamos apalanque el reto de largo plazo, que es consolidar resultados positivos estructurales que nos permitan reinvertir permanentemente recursos en la actualización de la imagen física y digital de CorreosChile. Nos queda un largo trecho por recorrer, aunque es corto considerando los 273 años de historia de la compañía. Lo relevante es que 2020 nos mostró que avanzamos por el camino correcto.

CorreosChile en Cifras

GRI 102-7



**Quiénes
somos**

1



Quiénes somos

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

Somos una de las empresas públicas más antigua del país, representantes de la nación ante la Unión Postal Universal (UPU) y responsables de cumplir un mandato que históricamente ha estado en la base del progreso de la sociedad:

“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 trabajadores¹”.

Cumplimos este deber sin costos para el Estado, ya que somos una empresa con financiamiento autónomo. Para ejercer nuestro rol, contamos con un equipo de más de 2.000 carteros y una cobertura a lo largo del país con más de 500 sucursales, agencias, centros de distribución y plantas de procesamiento distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional.

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social: Empresa de Correos de Chile

RUT: 60.503.000-9

Nombre comercial: CorreosChile

Domicilio: Av. Exposición 221, Comuna Estación Central, Santiago

Fono: (56 02) 2 956 5000

E-mail: sac@correos.cl

Sitio web: www.correos.cl

Código postal: 9160002

Giro principal: Prestación de servicios de envío de correspondencia nacional e internacional y otras prestaciones de servicio postal que acuerde el Directorio.

Nuestra misión

Somos una empresa pública de servicios, de todos los chilenos, cuya misión es enviar y recibir documentos y paquetes en todo Chile y el mundo, con énfasis en la calidad, en el cumplimiento de la promesa de venta, en la confiabilidad y la entrega personalizada.

Nuestra visión

Queremos generar valor para la sociedad en forma creciente y responsable con nuestros clientes, proveedores, trabajadores y las comunidades donde nos desenvolvemos. Nos comparamos con las mejores empresas de correos a nivel mundial.

Nuestros valores

Responsabilidad

Con clientes, proveedores, trabajadores y la 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.

1. Este mandato o propósito fue ratificado por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y validado por el actual Directorio y la administración de la empresa.

Marco legal

GRI 102-5

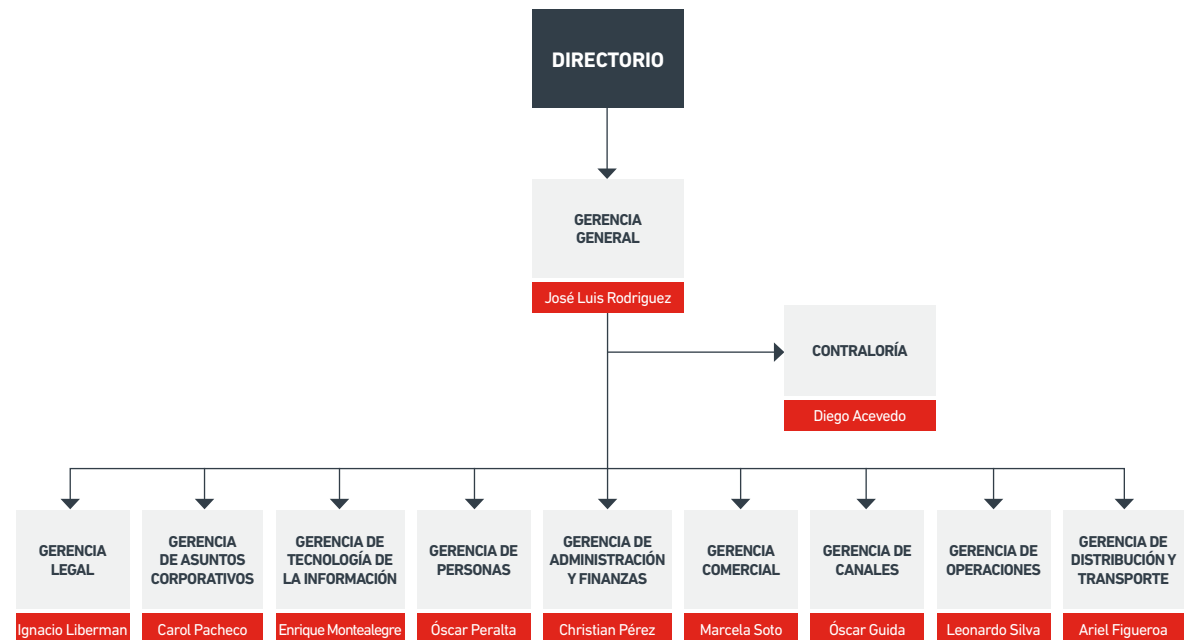
Somos una empresa del Estado, con administración autónoma, creada por el DFL N.º 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el 24 de diciembre de 1981.

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 (SEP) y, para asuntos presupuestarios, el Ministerio de Hacienda. Al mismo tiempo, estamos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

Desde su inicio, la empresa ha tenido la meta de prestar servicios de envío de correspondencia nacional e internacional y otras prestaciones de servicio postal que determine el 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.



Estructura organizacional



Gobierno corporativo

GRI 102-5, 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Directorio

Tal como lo define el DFL N°10, el Directorio es la máxima autoridad de CorreosChile. Lo componen cinco directores electos por un período de tres años renovables por acuerdo del Consejo de CORFO, que ha delegado esta función en el Consejo del Sistema de Empresas Públicas.

Este organismo también designa qué directores ejercen los roles de presidente y vicepresidente y realiza nuevos nombramientos en caso de renunciaciones o remociones. El presidente no desempeña funciones ejecutivas.

No pueden desempeñar el cargo de director:

- Personas que desempeñen cargos en directivas de partidos políticos y organizaciones gremiales y sindicales relacionadas con el interés de la empresa.
- Candidatos a alcalde, concejal o parlamentario por la zona donde opera la empresa, desde la declaración de las candidaturas hasta seis meses después de la elección.
- Personas acusadas por delitos que merezcan penas aflictivas o de inhabilitación perpetua para desempeñar



cargos u oficios públicos; las declaradas fallidas o que sean administradoras o representantes legales de personas fallidas; las acusadas por los delitos establecidos en los artículos 203 y 204 de la Ley de Quiebras.

DEBERES

- Emplear cuidado y diligencia en el ejercicio de sus funciones.
- Ser leales con CorreosChile, subordinando sus propios intereses al interés social de la empresa.
- Presidir los diferentes comités de directores.

FUNCIONES DEL DIRECTORIO

Su deber es dirigir y administrar la empresa con las más amplias facultades, para lo cual el artículo 9 del DFL 10 le atribuye las siguientes facultades:

- Adquirir, enajenar, gravar, dar en arrendamiento o concesión bienes muebles e inmuebles, corporales e incorpóras².
- Aprobar el anteproyecto de presupuesto anual de la empresa.
- Resolver y convenir la contratación de préstamos y créditos.
- Aprobar y publicar en el Diario Oficial el balance de la empresa y examinar sus cuentas.
- Establecer la organización y estructura de la empresa, determinando los empleos necesarios y sus niveles jerárquicos.
- Dictar los reglamentos internos.
- Aprobar el establecimiento de oficinas y agencias postales y suprimirlas.
- Acordar la celebración de actos y contratos con instituciones, entidades y organismos nacionales, extranjeros o internacionales, públicos o privados.
- Delegar parte de sus facultades, para objetos determinados, en uno o más miembros del Directorio, en su presidente, en el gerente general, funcionarios o comités.
- Conferir mandato para asuntos específicos a trabajadores de la empresa o personas externas.

². Para enajenar y gravar bienes inmuebles, se requerirá autorización previa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Composición del Directorio

Rangos etarios



Armando Valdivieso Montes Presidente

RUT 8.321.934-3

Preside el comité Comercial, de Operaciones y Calidad y el comité de Personas, Valor Compartido y Sostenibilidad.

Ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y graduado del Advanced Management Program de la Universidad de Harvard.

En los años 90 se desempeñó como vicepresidente y gerente general de Fast Air, empresa dedicada a la administración de almacenes de importación de carga aérea. También destaca su trayectoria en la aerolínea LAN (luego LATAM), donde ocupó la gerencia general de Pasajeros (2006 y 2012), la gerencia general (2012-2015) y el cargo de vicepresidente senior comercial (hasta 2017). Actualmente participa en diversos directorios de empresas ligadas a los rubros de la logística, transportes y construcción.



Patricio Arrau Pons Vicepresidente

RUT 8.468.194-6

Preside el comité de Contratos.

Ingeniero comercial con mención en economía de la Universidad de Chile y PhD en economía de la Universidad de Pensilvania.

Se ha desempeñado como economista del Banco Mundial 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 y presidente de la Empresa Portuaria de Iquique.

A partir del 14 de abril 2021 ya no forma parte del Directorio



Susana Sierra Lewin Directora

RUT 14.415.915-2

Preside el comité de Auditoría, Legal, Finanzas y Gestión de Riesgos.

Ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica y MBA UC.

Es directora ejecutiva de BH Compliance, firma pionera en la medición de programas de cumplimiento en empresas de Latinoamérica; vicepresidenta de Chile Transparente, y directora de la Fundación Independízate. Fue la primera latinoamericana en ganar el "Women in Compliance Award" 2018, que distingue a mujeres que contribuyen a relevar el rol del cumplimiento. También fue destacada como "mujer que hace la diferencia" por el International Women Forum. Es codirectora del diplomado "Compliance y buenas prácticas corporativas" de la UC, donde además es profesora de la carrera de ingeniería comercial y del MBA, en ramos de emprendimiento.



Carolina Eterovic Sudy Directora

RUT 8.454.646-1

Ingeniera agrónoma de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es presidenta y directora ejecutiva de Mujeres Empresarias, organización que apoya a emprendedoras a través de una red de contactos que facilita su inclusión en el ámbito de los negocios, y miembro de Women Corporate Directors USA. Destaca su experiencia como directora ejecutiva del Centro de Gobierno Corporativo, creado en conjunto por Ernst & Young, la Universidad Adolfo Ibáñez y la Universidad Diego Portales.



Eugenio Pies Fuenzalida Director

RUT 12.057.020-K

Preside el comité de Tecnología, Proyectos e Inversiones.

Magíster en finanzas de LSE - The London School of Economics, posgraduado en administración de empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez y analista de sistemas de la Universidad del Uruguay.

Se ha desempeñado como director ejecutivo de las consultoras 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.

Comités del Directorio

Comité de Auditoría, Riesgos, Legal y Finanzas

Apoya la gestión que realiza el Directorio en la implementación y supervisión del ambiente de control y en la gestión integral de riesgos. Además, trata materias de relevancia legal para la empresa, como cumplimiento normativo y demandas.

Comité de Contratos

Supervisa los procesos asociados a adquisiciones, asegurando el nivel de cumplimiento de las disposiciones generales, normativas y políticas de la empresa.

Comité de Tecnología de la Información, Proyectos e Inversiones

Reporta al Directorio sobre la gestión del área de Tecnología y el avance de proyectos prioritarios, además de proponer nuevas iniciativas.

Comité Comercial, de Operaciones y Calidad

Trata los temas comerciales, operacionales y de calidad de la empresa.

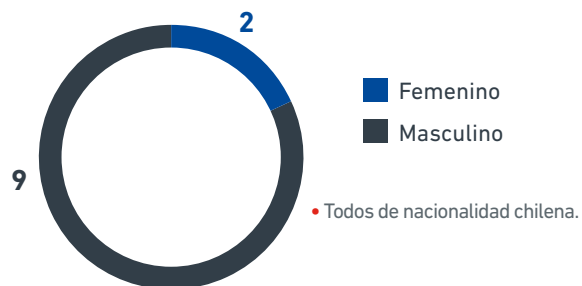
Comité de Personas, Valor Compartido y Sostenibilidad

Se involucra en todos los temas relacionados con los trabajadores de CorreosChile (rentas variables, mesas de negociación, ausentismo, compensaciones y otros), en el plan de sostenibilidad y en las iniciativas que tengan como fin crear valor compartido.

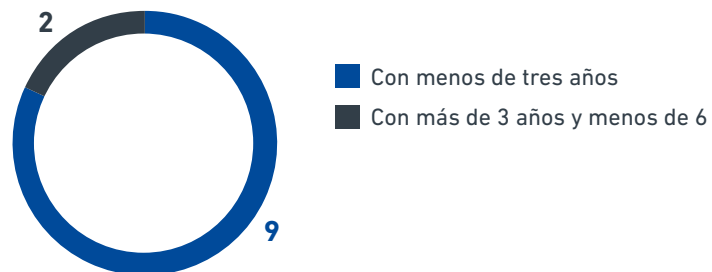


Alta administración

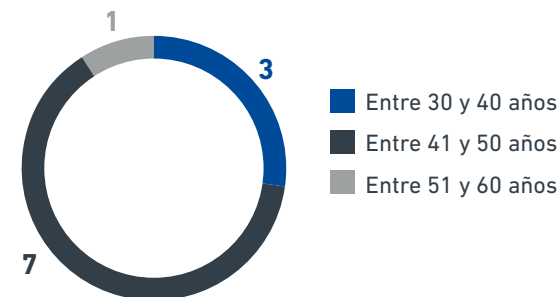
Género



Antigüedad



Rangos etarios



Incluye a todos quienes poseen el cargo de gerente, incluido el gerente general.



José Luis Rodríguez Correa
Gerente General
RUT 13.028.096-K

En el cargo desde el 1 de agosto de 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

En el cargo desde el 2 de marzo de 2015.
Abogado de la Universidad de Las Condes, magíster en derecho de la empresa de la Universidad del Desarrollo y magister en gestión y decisión política de la Escuela de Negocios FE - Universidad de Cádiz.



Diego Acevedo Bustos
Gerente de Contraloría Interna
RUT 16.176.955-K

En el cargo desde el 1 de octubre de 2020.
Contador público y auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana y magíster en administración de empresas de la Universidad de Chile (en curso).

Alta administración



Carol Pacheco Ramírez
Gerente de Asuntos Corporativos
RUT 11.972.695-6

En el cargo desde el 9 de septiembre de 2019.
Periodista de la Universidad Diego Portales y magíster en comunicación estratégica de la Universidad Adolfo Ibáñez.



Marcela Soto González
Gerente Comercial
RUT 13.951.159-K

En el cargo desde el 30 de abril de 2019.
Licenciada en ciencias de la administración de empresas e ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.



Óscar Peralta Acevedo
Gerente de Personas
RUT 12.583.995-9

En el cargo desde el 23 de octubre de 2017.
Sicólogo 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

En el cargo desde el 19 de noviembre de 2018.
Ingeniero civil industrial con diploma en ingeniería eléctrica de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Óscar Guida Huidobro
Gerente de Canales
RUT 10.598.728-5

En el cargo desde el 2 mayo de 2019.
Ingeniero civil industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Enrique Montealegre Gandolfo
Gerente de Tecnología
RUT 8.355.491-6

En el cargo desde el 17 de julio de 2018.
Ingeniero civil en electricidad de la Universidad de Santiago de Chile y diplomado en gestión estratégica y metodología de calidad Six Sigma de la Universidad Mayor.



Ariel Figueroa Marambio
Gerente de Distribución, Transporte y Plantas Regionales
RUT 12.825.659-8

En el cargo desde el 2 de noviembre de 2020.
Ingeniero en ejecución en transporte marítimo y puertos de la Universidad del Mar y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Leonardo Silva Barrera
Gerente de Operaciones Plantas
RUT 17.650.024-7

En el cargo desde el 1 de diciembre de 2020.
Ingeniero civil industrial de la Universidad Adolfo Ibáñez y magíster en ingeniería de negocios de la misma casa de estudios.

Comités de la alta administración

Coordinación de Gerentes

Sesiones semanales

Participan todos los gerentes de primera línea para coordinar y revisar temas transversales con el gerente general.

Comité de Administración y Finanzas

Sesiones mensuales

Discute proyectos de distintas gerencias que requieren ser aprobados por el Directorio, previo análisis con el gerente general. Para cada proyecto se solicitan antecedentes como los aspectos del servicio por licitar, las bases administrativas y las técnicas.

Comité de Experiencia Clientes

Sesiones mensuales

Revisa indicadores de calidad y estatus de proyectos que impacten en la calidad y el servicio de CorreosChile, así como otros temas requeridos por el gerente general.

Comité de Comunicaciones

Sesiones mensuales

Revisa el plan de trabajo, decide los temas contingentes y alinea equipos en materias comunicacionales.

Comité de Gestión Comercial

Sesiones quincenales

Revisa los avances en gestión comercial y prepara el material para el Comité Comercial, de Operaciones y Calidad del Directorio.

Comité de Gestión de Operaciones

Sesiones mensuales

Revisa los indicadores y principales temas de las gerencias de Distribución y Transporte, y de Operaciones de Plantas.

Comité de Tecnología

Sesiones quincenales

Se informa sobre el estado de avance de proyectos prioritarios del portafolio, identifica y mitiga riesgos y revisa los compromisos.

Comité de Seguridad de la Información

Sesiones mensuales

Propone políticas y aprueba normas y procedimientos destinados a dar sustento al sistema de gestión de la seguridad de la información.

Comité de Dotación

Sesiones mensuales

Revisa las diversas solicitudes de las gerencias que tengan impacto en el número de trabajadores, en potenciales eficiencias y en cambios de estructura, además de otros temas relacionados con la dotación.

Historia

El nacimiento de la Red Postal

Siempre ha estado presente la necesidad de comunicarse a través de la distancia, ya sea por razones afectivas, comerciales o para mantener la organización administrativa de una nación. En nuestro territorio, distintos personajes cumplieron ese rol de enlace, como los chasquis en el periodo prehispánico o las “sirvientas de razón” coloniales, que intercambiaban recados entre los hogares de familias pudientes. Pero fueron los gobernadores ilustrados del siglo XVIII quienes instauraron un sistema de correo más parecido al que tenemos hoy. Una de las primeras medidas en ese sentido fue la creación de la Red Postal bajo la presidencia de José Antonio Manso de Velasco (1736-1745). Años después, el gobernador Domingo Ortiz de Rozas nombró a Ignacio de los Olivos como primer Teniente del Correo Mayor de Chile (1747).

El primer cartero

Por entonces, el servicio de correos consistía en llevar cartas hasta recipientes enrejados desde donde los destinatarios debían retirarlas, pero como estos no acudían con prontitud, las Ordenanzas de Correos de 1762 dispusieron la contratación de “sujetos determinados que las lleven a sus casas, los cuales se llamarán carteros”³. Según el historiador Alfonso Calderón, el primer cartero chileno fue Bruno Ramírez, elegido para ocupar ese cargo en 1771.

Más allá de la cordillera

Para agilizar las comunicaciones postales con Europa, el gobernador Antonio Guill de Gonzaga (1762-1768) mandó organizar el primer correo Santiago-Buenos Aires-Montevideo. Con esa misión, nombró a Ambrosio O’Higgins, quien dispuso la construcción de refugios provistos de víveres y cueros de guanaco para cobijar a los huéspedes durante su travesía por el paso de Uspallata. Seleccionó a avezados arrieros para trasladar los envíos. A este adelanto se sumaron los esfuerzos hechos por el administrador General de Correos Fernando de Urizar a partir de 1771 para unir a Santiago y Valparaíso con un servicio semanal y dotar a La Serena de un correo propio.

Ya convertido en gobernador, en 1794 Ambrosio O’Higgins dictó la Ordenanza General de Correo, que lo reconoce por primera vez como un servicio público y declara la inviolabilidad de la correspondencia.

Primeras noticias de la República

La promulgación de la Independencia de Chile el 12 de febrero de 1818 fue difundida gracias a los servicios de correos, que el gobierno de Bernardo O’Higgins decidió estatizar. Aun así, continuaron siendo más bien precarios

hasta mediados del siglo XIX, cuando el presidente Manuel Montt (1851-1861) decide implementar la reforma de Rowland Hill. Este diplomático británico es el autor de un proyecto que décadas antes había logrado optimizar el servicio postal de su país, estableciendo una tarifa uniforme y proporcional a la distancia entre emisor y receptor, así como el pago previo de la correspondencia, acreditado por un sello adherido a la carta (antes, el receptor debía pagar el envío y muchas veces se negaba a hacerlo).

De las estampillas de cinco centavos a las tarjetas navideñas

Con la reforma, comienza a configurarse un territorio postal unificado con tarifas homogéneas. En 1853 aparecen oficialmente los buzones en Santiago, importados de Alemania y Francia, y debuta el uso de estampillas, que imprimía Perkins Bacon y Compañía en Londres (recién en 1915 se empezaron a imprimir en Chile, en la Imprenta Fiscal de Santiago). Las más antiguas exhibían la efigie de Cristóbal Colón y tenían valores de cinco y diez centavos.

Para ese entonces, ya existían nuevos medios de transportes y comunicación, como el telégrafo (1852), y una vasta experiencia acumulada, lo cual permitió

extender las redes de correos entre las ciudades y crear una institucionalidad más moderna y jerarquizada. En 1854 se crea el cargo de Director General de Correos, dependiente del Ministerio del Interior. El primero en asumir el puesto fue Francisco Solano Astaburuaga. Cuatro años más tarde, se aprueba la Ordenanza de Correos, una de las más avanzadas de la época. El servicio continuó descentralizándose y extendiéndose hacia los barrios más pobres de Santiago, donde el escritor de cartas se convirtió en un oficio altamente valorado. Las tarjetas de Navidad y Año Nuevo, tan populares en el siglo XX, comienzan su distribución en 1871.

Alianzas internacionales

En las últimas décadas del siglo XIX, el correo chileno se empeña en institucionalizar las relaciones con sus pares de otros países. En 1878 el Gobierno envía a Alberto Blest Gana al Segundo Congreso Postal de París, con la misión de elevar una solicitud de ingreso a la Unión Postal Universal (UPU). La petición se concretó tres años después, tras el dictamen de una ley que compromete a nuestro país a cumplir las regulaciones de la Convención de París.

³ Calderón, Alfonso. *260 años del correo en Chile: 1747-200*, p. 46, citado en Memoria Chilena.

Historia

Siglo XX: El despegue del correo aéreo

Dado que en Chile ya se estaban realizando vuelos experimentales a comienzos de la segunda década del siglo XX, las autoridades tuvieron la idea de utilizar aviones para transportar correspondencia. El primer vuelo aerpostal tuvo lugar el 10 de diciembre de 1916, cuando el piloto David Fuentes Soza llevó cartas de Ancud a Puerto Montt. Luego se establecieron las conexiones Santiago-Valparaíso (1919) y Santiago-Mendoza (1921). En 1929 se funda la línea Aéreo Postal Santiago-Arica, trayecto que presentaba buenas condiciones climáticas, además de que el servicio postal hacia el sur ya estaba cubierto por la Empresa de Ferrocarriles del Estado. En 1932 la Línea Aérea Postal dio origen a la Línea Aérea Nacional (LAN).

La Empresa de Correos de Chile

Con el decreto que concentró las funciones postales y el servicio de telégrafos, en 1933 nace la Dirección General de Correos y Telégrafos, que operó hasta 1981. Ese año, el DFL N.º 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones crea nuestra actual institución: Correos de Chile. En tanto, el servicio telegráfico se privatiza.

Los desafíos del siglo XIX

Las tecnologías de la información y las comunicaciones avanzaron a pasos agigantados en las siguientes dos décadas. La masificación de internet y el correo electrónico provocaron un paulatino descenso de los envíos de documentos a partir de los años 90, tendencia que se ha acelerado en el último tiempo con la digitalización de la sociedad. Sin embargo, el mandato de CorreosChile exige continuar ofreciendo este servicio mientras existan chilenos sin acceso a conexiones digitales, lo cual a su vez demanda hacerlo cada vez con mayor eficiencia para que resulte financieramente sostenible. Al mismo tiempo, los servicios de correos se han visto enfrentados a la irrupción explosiva de la paquetería nacional e internacional producto del aumento del comercio electrónico. En 2017 la empresa alcanzó los 17 millones de envíos provenientes del extranjero (prácticamente uno por chileno), cifra que al año siguiente llegó a 21 millones.

CorreosChile está encarando este escenario inédito desde distintos frentes. Ha inaugurado nuevas y modernas plantas de procesamiento de envíos, como el Centro Tecnológico Postal (2000); la planta CEP (Courier, Expresos y Paquetería), con sistemas logísticos de clasificación automática (2009),

y la planta de Concepción, con una superficie de más de mil metros cuadrados (2017). También ha aplicado herramientas para hacer seguimiento de envíos en línea y en 2015 inició un proceso de repotenciación de su red de sucursales a nivel nacional.

Para reforzar la labor de los carteros, su principal fortaleza, CorreosChile les han entregado nuevos elementos de apoyo, como vehículos eléctricos y dispositivos que transmiten en línea imágenes y datos georreferenciados de entrega.

Con la meta de transformarse en el socio logístico de los miles de pymes chilenas que buscan cubrir al país y salir al mundo con sus productos, la compañía fortaleció su ecosistema de alianzas, firmando una serie de acuerdos con instituciones promotoras del emprendimiento, como Sercotec, Indap y BancoEstado.

Además, considerando el sostenido crecimiento de las compras internacionales, reordenó su parrilla comercial, reestructuró sus procesos logísticos para reducir los tiempos de entrega y concretó un acuerdo con el operador chino más importante del *e-commerce* internacional, Ali Baba (o Express).

Un plan estratégico para el nuevo CorreosChile

En 2016 la empresa articuló sus esfuerzos adaptativos en torno a un plan estratégico que ya ha sido actualizado dos veces, en 2018 y 2020. Considera una serie de proyectos de inversión para modernizar la estructura de negocios y adaptarse a los requerimientos de un mercado cada vez más exigente en tiempos y calidad. Para financiarlo, en 2017 emitió su primer bono corporativo (a 30 años). El primer día la demanda alcanzó a más de tres veces el monto ofertado, lo que resultó en una tasa de colocación de 2,84%, que corresponde a un *spread* de 91 puntos sobre el *benchmark*. También creó la Subgerencia de PMO (Project Management Office), que tiene como propósito velar por el cumplimiento cabal y a tiempo de los proyectos estratégicos que conforman el plan.

Estrategia de transformación

Tres siglos han transcurrido desde la creación del primer correo nacional y aún continuamos conectando a los chilenos con el país y el mundo, sin importar donde se encuentren. Las necesidades han cambiado y ahora nuestro rol exige ser capaces de entregar millones de paquetes al año a clientes más digitalizados, que demandan más información sobre sus entregas y esperan mayor precisión en el cumplimiento de las promesas comerciales.

Asumimos con entusiasmo el reto de adaptarnos a este nuevo contexto y para ello estamos desplegando nuestro plan estratégico, que no se detuvo con la pandemia. Por el contrario, durante el año lo actualizamos y seguimos concretando sus iniciativas más acuciantes. La meta es transformar a CorreosChile en una empresa de paquetería de clase mundial, sin abandonar nuestra histórica misión de distribuir documentos.

El plan estratégico consta de cuatro pilares:



Oferta de valor atractiva



Agenda digital con foco en el cliente



Excelencia operacional punta a punta



Personas como agentes de cambio

Los pilares se traducen en una serie de iniciativas e inversiones que apuntan a renovar nuestra infraestructura, automatizar procesos, llevar adelante una ambiciosa agenda digital, incorporar tecnología de punta y, sobre todo, instalar una nueva cultura organizacional que tiene a las necesidades del cliente en el centro y a la excelencia en el desempeño como norte.

Junto con nuestro compromiso social, un eje estratégico que se mantiene inalterable es la red de carteros de CorreosChile, nuestra mayor fortaleza competitiva. Contar con un contingente de más de 2.000 carteros familiarizados con sus territorios y que conocen a sus habitantes es una ventaja que ninguna otra empresa del rubro posee. Bien gestionada, esta red constituye el medio más eficiente y ambientalmente amigable para distribuir los bienes y documentos que los chilenos esperan recibir. Por eso, la transformación se concentra en ellos, en brindarles los conocimientos y herramientas para que puedan seguir desempeñando sus funciones en el nuevo escenario y continúen siendo el corazón de nuestro negocio.

Sostenibilidad

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

El plan estratégico permitirá adaptar la empresa al entorno cambiante para que podamos continuar ejerciendo nuestro rol social de manera sostenible en el tiempo. En ese sentido, la sostenibilidad de CorreosChile es una parte crucial de la estrategia corporativa. Buscamos generar impactos sociales positivos en el largo plazo, por lo que gestionamos de manera integral el desempeño económico, social y ambiental, considerando el beneficio mutuo de todos nuestros grupos de interés y del país al que servimos.

Además de los temas relacionados con la reputación corporativa y la imagen de CorreosChile, la gerencia de Asuntos Corporativos se hace cargo del área de Sostenibilidad, coordinando las acciones de valor compartido transversales en la organización.

En los últimos años, destacan los avances hechos en la medición de la huella de carbono de la empresa y la elaboración de su Política de Sostenibilidad, íntimamente ligada al plan estratégico.

La política consta de nueve focos que dan origen a compromisos exigibles a cada miembro de la organización, todos con la mirada del valor compartido. En octubre de 2020 se dio a conocer un plan para abordar estos compromisos, muchos de los cuales ya son gestionados por áreas específicas. El plan busca disminuir las brechas de información existentes, medir los avances de los compromisos asumidos e incorporar indicadores de impacto.

Plan de sustentabilidad 2019

- Directrices del Sistema de Empresas Públicas
- Objetivos del plan estratégico de Correos Chile
- Mandato social

Plan de sustentabilidad 2020

Estrategia Integración de:

1. Gestión de la huella de carbono
2. Principios rectores de DDHH
3. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
4. Economía circular
5. Nuevas acciones



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD (2019)		POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD (2020)		
FOCO	COMPROMISOS	GESTIÓN	MEDICIÓN	NUEVAS ACCIONES
NEGOCIO RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Reconversión tecnológica del modelo operativo y productivo 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de procesos de planta Reemplazo de sistemas <i>core</i> Gestión de datos 		
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Servicio que cumpla la promesa y satisfaga las expectativas en atención integral, seguridad y fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Malla de cobertura Desarrollo de <i>e-commerce</i> internacional Integración <i>e-commerce</i> Canal digital Optimización de canales (SAC y Contact Center) 		<ul style="list-style-type: none"> Transformación digital
TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar integral Modelo cultural de motivación y compromiso Desarrollo de habilidades compatibles con el nuevo modelo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de desempeño y de talento Política de diversidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> En desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones para mujeres, migrantes, adultos mayores y personas con discapacidad Empleabilidad directa nacional Impacto social indirecto: familiar Empresa saludable
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de pymes Excelencia operacional Licitaciones transparentes e imparciales 	<ul style="list-style-type: none"> Logística integral Política de proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> Empleabilidad indirecta (agencias y proveedores)
BUENAS PRÁCTICAS DE GOBERNANZA	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos Seguimiento, orientación y evaluación de alta dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de gobierno y cumplimiento Correo Transparente Correo Ético Políticas internas 		
INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Generación y desarrollo de procesos innovadores (nuevos conocimientos y tecnologías) 	<ul style="list-style-type: none"> Malla de cobertura Desarrollo de <i>e-commerce</i> internacional Plan de optimización de zonas de cuarteles Integración de <i>e-commerce</i> 		
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y desarrollo de prácticas operacionales eficientes y amigables con el medioambiente Rendición de impactos y mecanismos de mitigación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de disminución de la huella de carbono Integración de flota ECO Empaques reciclables 	<ul style="list-style-type: none"> Huella de carbono (tCO2 eq de gases de efecto invernadero) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos industriales (Cero Residuos) Eficiencia energética Reciclaje en unidades Medición de combustible, agua, papel, plástico, energías renovables y residuos
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Optimización del equilibrio financiero Materialización de inversiones estratégicas Asegurar recursos con la generación de nuevos negocios 	<ul style="list-style-type: none"> Estructura de costos Contratos Seguimiento del impacto financiero de la estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> En desarrollo 	
APORTE AL DESARROLLO LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> Incentivo del progreso local y mejoramiento de la calidad de vida de los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Museo Postal Campaña de Navidad 		<ul style="list-style-type: none"> Plan pymes (alianzas)

**Gestión de
personas**

2



Gestión de personas

Hitos del año

Como empresa de servicios, la crisis sanitaria mundial impuso desafíos inéditos a todas las áreas de CorreosChile, especialmente a la gerencia de Personas. La empresa había atravesado un año 2019 complejo, con una negociación colectiva que requirió reconstruir los canales de diálogo con las organizaciones sindicales y un cuarto trimestre marcado por el estallido social, que afectó directamente a varias sucursales. Superados estos retos, 2020 iba a ser el año de la transformación organizacional. Sin embargo, la pandemia nos obligó a ampliar la agenda. El resguardo de la salud de todos los trabajadores frente a la propagación del Covid-19 se convirtió en nuestra primera prioridad, junto con la mantención de las condiciones laborales que permitieran dar continuidad a los servicios que prestamos, en cumplimiento de nuestro rol de empresa esencial. No era una tarea fácil, dado que un porcentaje importante de nuestra dotación son personas mayores que desempeñan sus labores en la calle. Paralelamente, la sostenibilidad del negocio demandaba que continuáramos desplegando el plan estratégico de la compañía.

Logramos encarar con éxito este triple desafío gracias al trabajo mancomunado con las organizaciones sindicales y al compromiso de cada miembro de la empresa. En ese sentido, fueron claves las vías de comunicación abiertas con la última negociación colectiva, que nos permitieron conformar un comité de emergencia con las dirigencias sindicales a los pocos días de que se detectara el primer caso de coronavirus en Chile. Esta instancia bipartita se constituyó en el principal organismo interno de gestión de la pandemia, con sesiones semanales para diseñar medidas estandarizadas y dar seguimiento a su implementación, siempre en línea con las exigencias del Ministerio de Salud y las directrices corporativas. Los protocolos preventivos que emitía el comité se publicaron en un repositorio en línea disponible para todos los trabajadores, de manera de dar acceso a información completa y oportuna a todos los integrantes de la compañía.

Además, la gestión de la pandemia se convirtió en un tema primordial de la agenda del comité de Personas del Directorio y en todo momento contamos con la estrecha colaboración de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Principales medidas para enfrentar la pandemia

CUARENTENAS PREVENTIVAS	PREVENCIÓN DE CONTAGIO PARA TRABAJADORES QUE SE MANTUVIERON ACTIVOS	
	Teletrabajo	Adaptación del trabajo presencial
<p>Para trabajadores operativos y otros que no pueden cumplir sus roles a distancia, pero presentan factores de riesgo o dificultades para continuar trabajando en modo presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayores de 60 años • Enfermos crónicos • Embarazadas • Madres y padres con hijos menores de 12 años (por no existir la provisión de servicios educacionales en el país). <p>Cobertura: alrededor de mil trabajadores, durante casi ocho meses.</p> <p>Nadie se acogió a la Ley de Protección del Empleo.</p> <p>Todos mantuvieron sus sueldos base</p>	<p>Rápidamente se identificaron los equipos que podían seguir operando a distancia, como Canales, Solución a Cliente, Contact Center y Redes Sociales.</p> <p>La empresa les entregó a todos sus integrantes las herramientas necesarias para desarrollar sus labores desde sus hogares (computadores, conectividad, sillas, etc.).</p> <p>Cobertura: 363 personas con habilitación adicional para realizar teletrabajo.</p> <p>Los indicadores de productividad, eficiencia e interacción con clientes se mantuvieron estables e incluso mejoraron en algunos casos.</p>	<p>Para las áreas operativas, sucursales, Bienestar, Prestaciones y Remuneraciones, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de turnos para mantener una adecuada distancia física • Intensificación de labores de aseo y sanitización. • Provisión de mascarillas, alcohol gel y guantes a todos los trabajadores • Señalética específica de medidas Covid-19 • Adaptación de protocolos de entrega y contacto con clientes. • Adaptación de unidades para asegurar aforos y mantener la seguridad: <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de separadores de acrílico en los puestos de trabajo. - Control de temperatura en la entrada de las unidades. - Instalación de pediluvios (para limpieza de calzado). • Operativos PCR para búsqueda de casos <p>Con un tercio menos de la dotación, logramos operar 177 sucursales (de un total de 207) durante los meses más críticos.</p>

MEDIDAS TRANSVERSALES		
NUEVA INSTITUCIONALIDAD	INNOVACIONES PREVENTIVAS	FORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Unidad de Vigilancia Ocupacional, que permitió establecer un catastro nacional de la pandemia para dar hacer seguimiento y soporte a los trabajadores contagiados y a los sospechosos de serlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Digitalización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con el fin de contar en forma automática con información para gestionar indicadores claves e informar a todas las áreas, gerencias y al comité Covid-19. Habilitación del sitio ssocorreos.com: iniciativa del Departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales que dispone de herramientas preventivas de gestión y un repositorio informativo para los expertos en prevención de riesgos a nivel nacional. Lista de autoverificación Covid-19: herramienta de verificación digital bipartita para evaluar semanalmente las medidas implementadas por la empresa y detectar eventuales brechas de manera oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones a trabajadores propios y contratistas. Despliegue de plan comunicacional
<ul style="list-style-type: none"> No hubo ningún ajuste de sueldos, salvo en el caso de directores, gerentes y subgerentes, a quienes se aplicó una reducción de entre un 20% y 10% según nivel jerárquico, durante tres meses. 		

\$750 M
inversión en elementos preventivos

356
unidades intervenidas

1.041
horas de capacitación

Adicionalmente, la empresa dispuso de aportes económicos y medidas de contención psicológica y emocional para quienes lo requirieran:

PROGRAMA DE APOYO PSICOSOCIAL	APOYO SOCIAL A CASOS DE COVID-19
Para mitigar los efectos de la pandemia en la salud mental de nuestros equipos, desarrollamos un programa de apoyo psicosocial remoto que brindó atención psicológica y de profesionales que entregaron herramientas para encarar la incertidumbre:	Para responder a las necesidades de los trabajadores contagiados que presentaban complicaciones económicas

16
trabajadores recibieron atención psicológica remota

159
trabajadores fueron beneficiados con reembolsos de exámenes (PCR, IGM/IGG)

20
trabajadores recibieron contención emocional grupal para líderes

57
trabajadores recibieron cajas de mercadería

16
trabajadores recibieron contención grupal para equipos

El futuro del teletrabajo

Los buenos resultados obtenidos durante 2020 demostraron que es posible armonizar el trabajo presencial con el remoto. Con miras a lograr una mejor conciliación entre la vida laboral, personal y familiar, en el futuro estudiaremos extender la alternativa del teletrabajo en las áreas de soporte que hoy se desempeñan bajo esa modalidad, para lo cual debemos sistematizar los aprendizajes obtenidos y optimizar nuestra experiencia digital.



Avances de la transformación organizacional

Aun cuando el foco estuvo puesto en la contingencia sanitaria, también adaptamos al contexto excepcional acciones que buscan generar impactos positivos en la cultura de CorreosChile, en apoyo del proceso de transformación que está en curso en la empresa:

1.

Gestión del desempeño 2020

Tras concluir el ciclo de evaluación de desempeño 2020, durante abril 2021 iniciaremos el ciclo 2021, incluyendo cargos operativos.

367
personas activas alcanzadas en 2020

702
personas consideradas para ciclo 2021. Se incorporaron los cargos de Jefe de CDP

2.

Gestión del Talento

Al aro del programa de Desarrollo de Capacidades y Liderazgo, comenzamos a elaborar un mapa de talento que nos permitirá gestionar de manera efectiva y oportuna las posiciones críticas para el negocio.

3.

Plan de retiro con beneficios para trabajadores en edad de jubilar

En virtud del acuerdo logrado en la negociación colectiva de 2016, continuamos implementando este plan de egreso voluntario.

293
trabajadores acogidos en 2020

4.

Clima laboral

Durante el **2021** se considera realizar planes de acción para **51** áreas que participaron de la encuesta 2019. Además de planes transversales, alineados con las iniciativas estratégicas.

A través de estos Planes de Acción se busca mejorar o mantener según sea el caso, el puntaje obtenido anteriormente en la Encuesta de Clima Laboral.

Así como, implementar estrategia comunicacional para maximizar la participación en el proyecto de Mejoramiento de Clima Laboral

5.

Nueva imagen

En el marco de la renovación de la imagen de Correos de cara al cliente, se inició la entrega de nuevos uniformes a trabajadores de las sucursales, del área de Distribución y plantas.

87%
de cobertura en 2020

Dotación

GRI 102-8, 401-1, 405-1, 103-1, 103-2, 103-3

Al 31 de diciembre de 2020, CorreosChile contaba con 5.217 trabajadores, un 10,5% menos que al cierre de 2019. La reducción responde al plan de retiro voluntario con incentivos que se llevó adelante durante el año reportado, sobre la base de compromisos provenientes de contratos colectivos. Los retiros se concentraron en personas mayores de 50 años (7%), especialmente en aquellas en edad de jubilar y con problemas de salud. Entre retiros voluntarios y salidas, hubo un total de 778 egresos en 2020. Proporcionalmente, egresaron más trabajadores con contratos a plazo fijo (14%) que con plazo indefinido (10%).

Esto también hizo que la tasa de rotación¹ casi se triplicara respecto a 2019. En tanto, la tasa de nuevas contrataciones² no presentó grandes variaciones, concentrándose en personas de entre 30 y 50 años (0,26%). En total, hubo 163 ingresos.

Los contratos a plazo indefinido continuaron primando ampliamente. La empresa se caracteriza por construir vínculos de largo plazo con su personal, lo que se refleja en un importante porcentaje de trabajadores con vasta experiencia y una larga historia en la empresa.

1. Número de empleados que dejaron la empresa durante el año dividido por el promedio anual de empleados.
2. Número de empleados que ingresaron a la empresa durante el año dividido por el promedio anual de empleados.

13,71%
tasa de rotación con contrato a plazo indefinido en 2020 vs. 4,99% en 2019

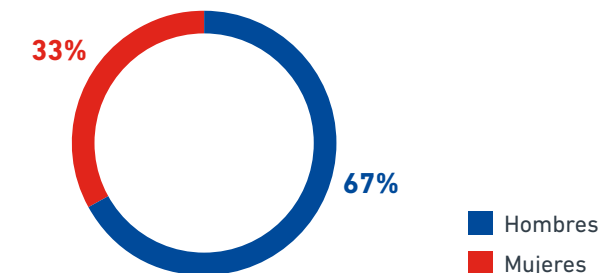
0,26%
tasa de nuevas contrataciones con contrato a plazo indefinido vs. 0,30% en 2019

89,7%
de trabajadores con contrato a plazo indefinido

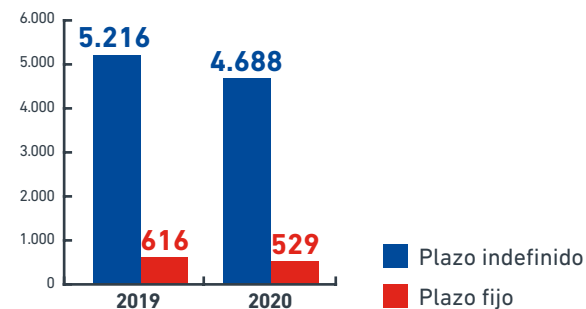
Variación interanual

	2019	2020	Variación
CARGO			
Gerentes/ subgerentes	37	39	+5,4%
Jefaturas	451	406	-10%
Supervisores	96	94	-2,1%
Ejecutivos de ventas	48	35	-27%
Técnicos/ analistas	264	225	-15%
Administrativos	278	239	-14%
Carteros	2.407	2.110	-12%
Operadores	2.201	2.029	-7,8%
Vigilantes	50	40	-20%
TOTAL	5.832	5.217	-10,5%

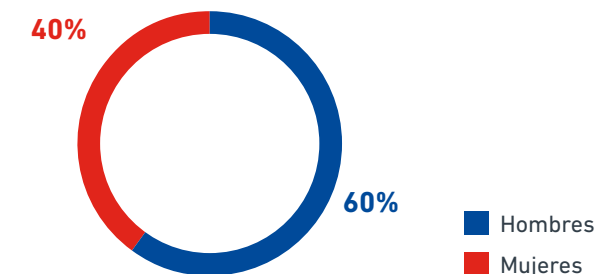
Con contrato a plazo indefinido a 2020



Trabajadores por tipo de contrato

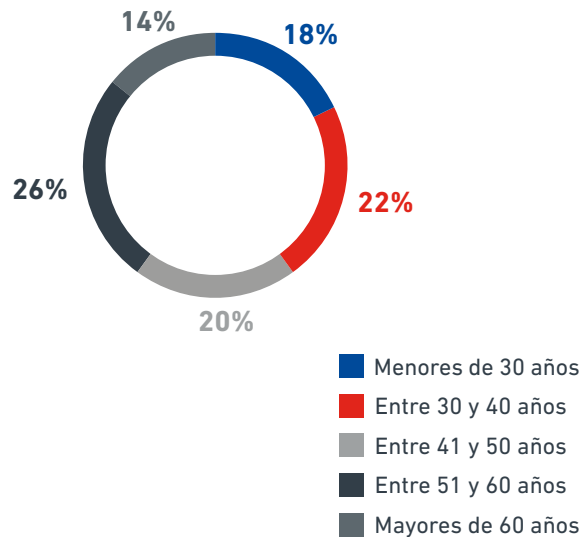


Con contrato a plazo fijo a 2020

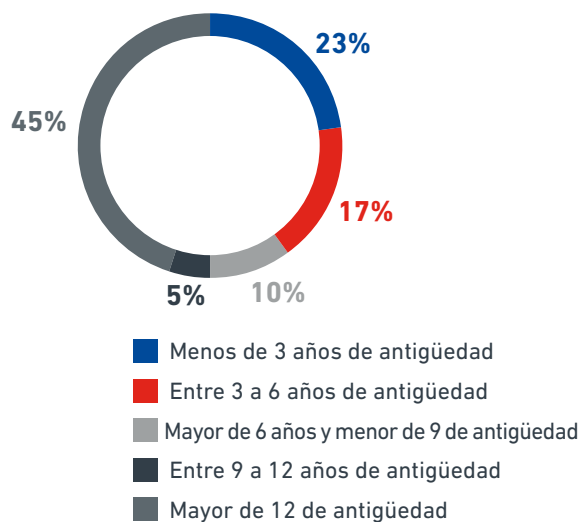


Asimismo, a lo largo del tiempo hemos logrado conformar una dotación heterogénea en rangos etarios, tipos de profesiones, nacionalidades y procedencias al interior del país, lo que nos hace ser inclusivos por naturaleza.

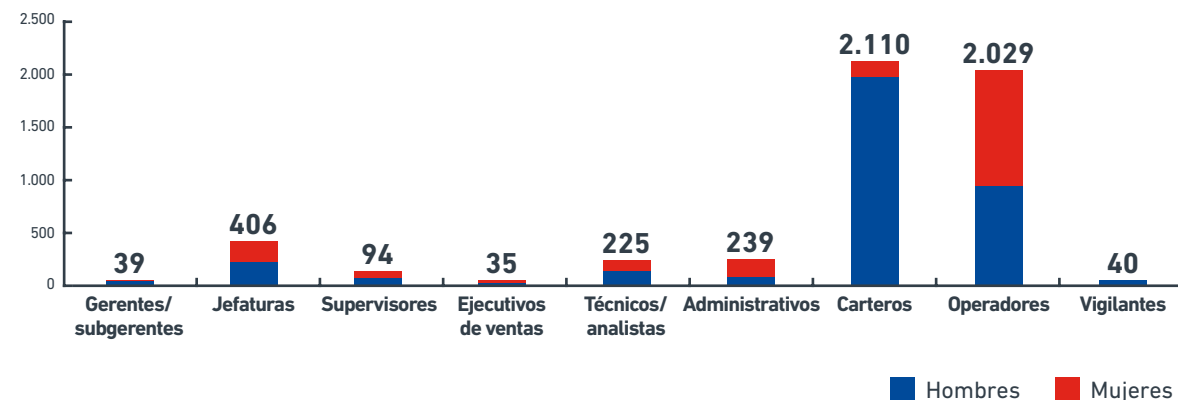
Distribución por rango etario



Distribución por antigüedad



Trabajadores por cargo y género



	Gerentes/ subgerentes	Jefaturas	Supervisores	Ejecutivos de ventas	Técnicos/ analistas	Administrativos	Carteros	Operadores	Vigilantes
CANTIDAD									
Mujeres	10	193	64	21	101	170	149	1.099	1
Hombres	29	213	60	14	124	69	1.961	930	38

Diversidad de género



34%
de nuestro equipo son mujeres, porcentaje que se ha mantenido estable en los últimos años

48%
de las jefaturas son mujeres, incluyendo el liderazgo de 134 sucursales

54%
de los operadores son mujeres

Adicionalmente, hemos avanzado en diversidad de género en los siguientes estamentos:

Supervisores

22% en 2017 | **36%** en 2020

Técnicos y analistas

39% en 2016 | **45%** en 2020

Personas con discapacidad

En 2020 catastramos a todos nuestros trabajadores con discapacidad para conocer su situación y los cargos que ocupan en la empresa, de manera de trabajar con las jefaturas directas en el mejoramiento de su calidad de vida laboral.

50
trabajadores con discapacidad
0,96% del total

Inclusión de trabajadores migrantes

La empresa ha realizado varias actividades de integración con el fin de fomentar el diálogo intercultural. Realizamos ferias en las cuales trabajadores de otras nacionalidades tuvieron la oportunidad de dar a conocer la cultura de sus países y realizamos intervenciones focalizadas en unidades. En 2020, con la colaboración de la ACHS, instalamos en nuestras plantas señalética de seguridad en creole orientadas a mejorar la comunicación con nuestros trabajadores haitianos.

388
trabajadores extranjeros
7,4% del total



Desarrollo organizacional

GRI 404-1, 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

La transformación de CorreosChile será exitosa no solo con la renovación de la infraestructura y la incorporación de nuevas tecnologías. También requiere, como factor clave, de la promoción de una nueva cultura organizacional, más competitiva y basada en la meritocracia, así como de la adquisición de nuevos conocimientos y competencias por parte de nuestros equipos. En estas dos tareas el área de Personas cumple un rol protagónico, en especial el departamento de Desarrollo Organizacional. En 2019 y 2020 sentamos las bases de diversos cambios que continuarán desarrollándose y consolidándose en los próximos periodos.

Análisis estructural

Estamos realizando un profundo análisis de la estructura global de la empresa con el objetivo de detectar oportunidades para aumentar la eficiencia y caracterizar los perfiles de cada cargo de acuerdo con las necesidades actuales de la empresa.

El propósito final es diseñar una nueva estructura de CorreosChile, más ágil y de clase mundial.

Cambio cultural

Nuevo diccionario de competencias

En base a un diagnóstico sobre la cultura interna realizado en 2019, diseñamos un plan para implementar un nuevo ADN cultural centrado en el cliente. Como parte de este plan, en 2020 Fundación Chile y el Comité Ejecutivo lideraron un taller en el que actualizamos nuestro Modelo de Gestión de Competencias en función de las capacidades y habilidades necesarias para cumplir nuestro mandato estratégico. Luego, el área de Desarrollo Organizacional trabajó en cada una de las competencias y los niveles de desarrollo esperados.

Programa de Desarrollo de

Capacidades y Liderazgo (DCL)

Busca contar con un mapa de talento que nos permita gestionar efectiva y oportunamente las posiciones críticas para el negocio.

En 2020 se realizó una primera identificación de cargos con instrumentos psicométricos de evaluación y entrevistas por competencias. En 2021 se dará a conocer la propuesta de programas de desarrollo. Ambas etapas han sido lideradas por el Departamento de Desarrollo Organizacional, con apoyo de consultores externos.

Formación del mundo operativo

Por medio de programas de capacitación, nos hemos propuesto profesionalizar las actividades de quienes trabajan de cara a los clientes o participan en los procesos operativos que deben responder a los niveles de servicio comprometidos.

Alcance

81%

personas entre gerentes, subgerentes y jefes de departamento o área

Foco

- actualización de competencias, planes de sucesión y desarrollo de carrera.

Alcance

inicialmente personal de los centros de distribución postal (carteros y los supervisores)

Focos

- Mayor flexibilidad para ejercer más de una función.
- Adhesión irrestricta a los procesos y procedimientos propios de una empresa de excelencia operacional.

En 2020 los esfuerzos se concentraron en la gestión del desempeño. En una segunda etapa, continuaremos avanzando en esta materia, ahora con foco en la adherencia a los procesos, además de invertir con fuerza en la formación y el desarrollo de nuestro personal, para que todos dispongan de las capacidades que el nuevo CorreosChile requiere

Capacitación

Un pilar de la estrategia transformativa de la empresa es la formación. Por eso, pese a las dificultades del año 2020, continuamos desplegando los programas de capacitación a través de diferentes modalidades y metodologías, orientados principalmente a los proyectos de cambio y a los desafíos propios del periodo.

Proyecto Optimización Zona de Cuarteles, subgerencia de Distribución

Alcance nacional:

1.220 trabajadores (carteros, operadores y jefes de CDP)

70% de cuarteles ajustados durante 2020

Es una de las iniciativas más relevantes del plan estratégico. Su principal objetivo es equilibrar la carga de trabajo de los carteros, estandarizar su desempeño y mejorar los niveles de servicio a los clientes mediante la aplicación de un software de apoyo que delimita los nuevos cuarteles (áreas geográficas de distribución de cada cartero) en función de distintas variables operativas, como tráfico de piezas, puntos de entrega y tiempos de traslado. En su diseño participaron los propios trabajadores a través de grupos mixtos y su ejecución contó con la colaboración de los sindicatos.

Becas CorreosChile 2020

Alcance:

9 trabajadores beneficiados en 2020

Financiamiento parcial de estudios técnicos, de grado profesional, especializaciones, postítulos y posgrados, para que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos que aporten a su desarrollo profesional.

Capacitación en ciberseguridad

Alcance:

238 trabajadores

Este curso impartido por el Ministerio del Interior en modalidad *e-learning* tuvo por fin sensibilizar a los participantes sobre la importancia del resguardo de la seguridad de la información y educarlos sobre las diferentes técnicas que utilizan los criminales informáticos para sustraer datos de las organizaciones.

Capacitación en mercancías peligrosas

Alcance:

40 trabajadores de plantas que manipulan mercancías peligrosas

Los participantes obtuvieron el certificado de la Dirección General de Aeronáutica Civil que habilita a CorreosChile para transportar artículos o sustancias eventualmente nocivas para las personas.

Capacitaciones en procesos electorales 2020

Alcance nacional:

3.000+ trabajadores

Dirigidas a quienes cumplieron los roles de operador de local de votación y de operador de planta en el plebiscito nacional y en las elecciones primarias de gobernador y alcalde que se llevaron a cabo en 2020.

Inducción en la operación de la nueva Sucursal Virtual

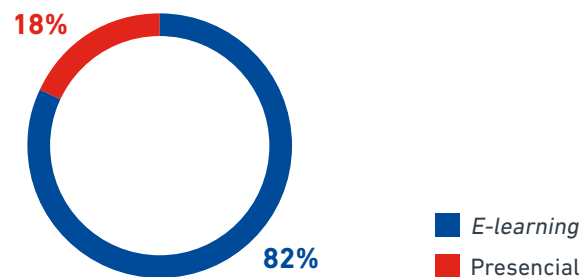
Alcance nacional:

200 sucursales

Se realizó a través videos y cápsulas instructivas elaboradas por el área de Soporte de Operación de Sucursales y la gerencia de Personas. Después de cada cápsula, el usuario debía responder un cuestionario para medir su grado de comprensión. Se hicieron capacitaciones de refuerzo en las unidades que las necesitaron.

Así, a pesar de las restricciones, mantuvimos el promedio de horas de capacitación por trabajador respecto a 2019 (en torno a las 12 horas). Sin embargo, entre las mujeres la media aumentó en 5 horas. También hubo cargos que experimentaron incrementos considerables en sus horas formativas, como el de los técnicos y analistas, que tuvieron un 129% más que el año anterior, alcanzando las 56,92 horas anuales.

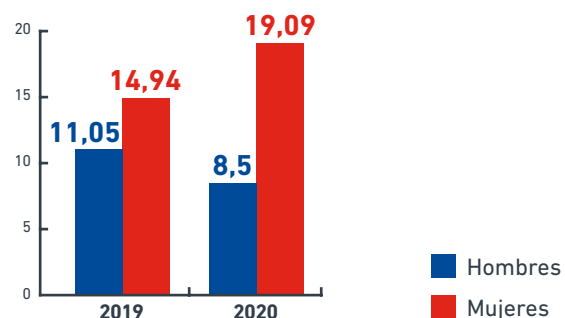
Indicadores de capacitación



39.905 h
total de horas de capacitación

3.405
trabajadores capacitados

Medida de horas de capacitación por género*



11,72 h
promedio de horas de capacitación por trabajador

\$50.000
inversión promedio por trabajador

* Promedios de horas de capacitación calculados sobre el total de la dotación

Calidad de vida

En 2020 nuestro Plan de Calidad de Vida se centró en las necesidades surgidas con la pandemia. De todas formas, también hubo instancias para reconocer la energía, el esfuerzo y el compromiso que entregan nuestros trabajadores a diario.

Principales actividades:

Prevención: Inmunización contra la influenza

Inoculación gratuita y exclusiva para trabajadores de CorreosChile mediante una alianza con el Departamento de Inmunización del Ministerio de Salud.

1.721
trabajadores
inmunizados de
Arica a Magallanes

Celebraciones institucionales

- Inicio del año escolar: concurso para hijos y nietos de trabajadores sobre las vacaciones
- Día de la Mujer: entrega de regalos
- Día de San Valentín: Concurso de historias románticas
- Día de la Madre: Envío de video
- Día del Padre: Envío de video
- Fiestas Patrias: concursos interactivos
- Día Internacional de Correos (conmemoración de la Fundación de la UPU) 9 de octubre: acciones digitales.
- Día del Trabajador Postal: acciones digitales.

Todas las actividades respondieron a los protocolos y medidas sanitarias contra el Covid-19.

Relaciones laborales

GRI 102-41, 402-1, 407-1, 103-1, 103-2, 103-3

Como empresa del Estado, CorreosChile cumple estrictamente la legislación laboral y los convenios internacionales sobre sindicalización suscritos por nuestro país ante la OIT. En ese sentido, tanto los trabajadores propios como los contratistas pueden ejercer libremente sus derechos de asociación y negociación colectiva.



97,37%
trabajadores sindicalizados
al 31 de diciembre de 2020

95,45%
trabajadores cubiertos por
acuerdos de negociación colectiva
al 31 de diciembre de 2020

Con los seis sindicatos que existen en CorreosChile buscamos mantener un diálogo constante y transparente, de manera de contar con una contraparte informada acerca de la realidad de la empresa, que se constituya en un agente facilitador de los proyectos incluidos en el plan estratégico, en un apoyo a la gestión de las personas y en un actor relevante al momento de enfrentar los diversos casos de índole laboral que requieren ser atendidos por la administración. Esta tarea recae principalmente en el gerente de Personas, con apoyo del Departamento de Relaciones Laborales.

Compromisos explícitos adquiridos en los contratos colectivos vigentes

- Se abordan mediante mesas de trabajo que invitan a la participación y al logro de acuerdos en distintas materias, sin acotar plazos.

Compromisos implícitos definidos en la Política de Participación³

- Responsabilidad de la alta dirección de entregar permanentemente información a las organizaciones sindicales sobre el desarrollo de la compañía.
- Política de puertas abiertas: toda organización sindical puede manifestar sus inquietudes y necesidades ante la gerencia de Personas mediante reuniones de trabajo solicitadas por la dirigencia o a través de presentaciones formales dirigidas al gerente de Personas.

La administración ha socializado con las dirigencias sindicales la actualización del plan estratégico desde el inicio de este trabajo. Gracias a esto, el apoyo de los sindicatos ha sido crucial en la ejecución de los cambios con que apuntamos a construir una empresa más sostenible.

³. Aprobada por el Directorio en 2017

Principales actividades en 2020

Aparte del trabajo conjunto llevado a cabo en el comité especial constituido en marzo, para enfrentar la pandemia y de las reuniones mensuales de revisión de pagos de incentivos e ingresos variables, la administración y los sindicatos colaboraron en dos iniciativas de gran importancia:

Acuerdo de plan de retiro

Adicional al ya consensuado en 2019, se negoció un plan de retiro voluntario con incentivos para personas en edad de jubilar.

Nueva renta variable

Para los trabajadores de la nueva planta internacional de la empresa.

Se espera aplicarla en 2021.

Prevención de riesgos

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10, 103-1, 103-2, 103-3

CorreosChile fue reconocida por la ACHS, por su exitosa gestión preventiva, que permitió disminuir sus indicadores de accidentabilidad en un 20% durante el periodo 2019-2020.

La pandemia nos desafió a establecer nuevos mecanismos de prevención que nos facultaran para abordar los riesgos propios de la propagación del coronavirus y, al mismo tiempo, seguir fomentando una cultura de seguridad y autocuidado para evitar accidentes y enfermedades profesionales. Como resultado, junto con contener los contagios, logramos reducir nuestros indicadores de accidentabilidad y siniestralidad laborales. En esto fue crítico el desarrollo temprano de un plan de trabajo en conjunto con la ACHS y los expertos de la empresa, el cual reforzó el modelo de gestión de seguridad de la compañía.

Las medidas para evitar situaciones que provoquen lesiones en nuestros trabajadores están definidas en los Procedimientos de Trabajo Seguro de cada cargo. Además, contamos con planes estandarizados de emergencia y evacuación para cada una de nuestras instalaciones, y un instructivo que define los pasos a seguir para prestar una oportuna y adecuada atención a quienes sufran accidentes en el trabajo, en el trayecto o enfermedades profesionales. Este documento señala que todo accidente debe ser investigado por la jefatura directa, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (si aplica) y el departamento de Prevención de Riesgos Ocupacionales, bajo la metodología del árbol causal.

En materia de salud ocupacional, desplegamos programas preventivos y promotores de conductas saludables para los trabajadores propios, cuya base son los exámenes ocupacionales y preocupacionales. De igual forma, evaluamos regularmente las condiciones de higiene industrial que podrían tener impacto en la salud de las personas.

Todos nuestros trabajadores tienen la posibilidad de colaborar en la planificación e implementación de las acciones de mejora de nuestro sistema de gestión, para lo cual disponemos de procesos de consulta periódicos e instancias permanentes:

CONTACTO DIRECTO

A través del correo prevencionderiesgos@correos.cl cualquier trabajador puede participar en estos procesos.

COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

En CorreosChile existen 52 comités paritarios a nivel nacional, cuyos miembros se reúnen mensualmente para:

- Instruir sobre el correcto uso de los elementos de protección personal
- Investigar los accidentes del trabajo
- Decidir negligencia inexcusable
- Realizar inspecciones de las condiciones laborales
- Adoptar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales

Nuevo manual

De manera de seguir fomentando la participación de los trabajadores en la gestión de estas instancias bipartitas, durante 2020 elaboramos un manual de gestión que estandariza los programas de los comités paritarios y les entrega herramientas digitales.

Comités paritarios destacados

Los comités de Exposición y CTP fueron reconocidos por la ACHS por su gestión preventiva en el periodo 2019-2020.



Evaluaciones de higiene industrial

99

evaluaciones de higiene industrial en 2020

Con el fin de controlar los factores ambientales que pueden provocar enfermedades profesionales en los trabajadores propios y contratistas, en 2020 realizamos una serie de evaluaciones en nuestras unidades, que incluyeron tres criterios::

- iluminación
- confort térmico
- exposición ocupacional a calor y ruido

En respuesta a los resultados, generamos planes de acción para mejorar las condiciones de trabajo de las instalaciones.

Capacitaciones de seguridad y salud ocupacional

1.170

personas capacitadas en 2020

Además de las relacionadas con la pandemia, impartimos capacitaciones acordes con la casuística de los accidentes ocurridos en 2019 y que abordaron temas como las mordeduras de animales, el manejo seguro de bicicletas, los golpes y caídas de operadores, la manipulación de carga y los accidentes en la vía pública.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

Al igual que en el periodo anterior, en 2020 no se registraron accidentes laborales con consecuencias fatales ni graves en la dotación propia⁴. El índice de frecuencia⁵ fue de 33,37, un 19,4% más bajo que en 2019. Todas las macrozonas (norte, centro, sur y sur austral) evidenciaron una disminución. En tanto, la tasa de gravedad⁶ fue de 282,72 días, un 16% superior a la de 2019, lo cual se explica por la disminución de

las horas trabajadas con respecto al año previo. Sin embargo, los días perdidos totales cayeron en un 20% en comparación a 2019.

Las investigaciones y análisis de los accidentes laborales del año muestran que el 76% ocurrió durante el reparto de envíos.

Principales causas de accidentes laborales en 2020

1.

Mordedura de
perros domésticos y
callejeros

31,7%

del total

En 2021 se dará continuidad a una mesa de trabajo con la ACHS que busca determinar acciones concretas para disminuir el riesgo residual de este peligro.

2.

Caída desde el
mismo nivel

23%

del total

Es la causa que generó más días perdidos en el año.

Estos accidentes se producen al conducir bicicletas o motocicletas, propiciados por factores externos de la vía pública.

- Las lesiones más frecuentes se ubican principalmente en los miembros inferiores, zonas afectadas por las dos causas más comunes de accidentes.

⁴. Al cierre de este reporte, no se contaba con información de contratistas.

⁵. Tasa de frecuencia = (Número de accidentes totales/ horas hombre efectivamente trabajadas) x 1.000.000

⁶. Tasa de gravedad = (Número de días perdidos totales/ horas hombre efectivamente trabajadas) x 1.000.000

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

En cuanto a las enfermedades profesionales, se registraron siete casos, de los cuales seis corresponden a salud mental y uno a dermatitis⁷.

	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	HORAS TRABAJADAS		ACCIDENTES LABORALES		TASA DE FRECUENCIA ⁸		TASA DE GRAVEDAD ⁹	
Hombres	7.763.977	6.671.078	340	243	43,79	36,43	261,59	284,66
Mujeres	3.929.728	3.727.994	144	104	36,64	27,90	208,16	279,24
Total	11.693.705	10.399.073	484	347	41,39	33,37	243,64	282,72

	2019	2020	2019	2020
	CASOS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES		TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES ¹¹	
Hombres	2	4	0,05	0,12
Mujeres	2	3	0,10	0,17
Total	4	7	0,07	0,13

0
accidentes fatales

3,01
tasa de accidentabilidad¹⁰

-1.790
días perdidos vs. 2019

14.320 HH
adicionales

⁷ Más detalles de nuestros indicadores de seguridad y salud ocupacional en los anexos de este reporte integrado.
⁸ Tasa de frecuencia = (Número de accidentes / horas efectivamente trabajadas) x 10⁶. Existe una diferencia en relación con lo informado en el reporte anterior debido a corrección del cálculo.
⁹ Tasa de gravedad = (Número de días perdidos / horas efectivamente trabajadas) x 10⁶. Existe una diferencia en relación con lo informado en el reporte anterior debido a corrección del cálculo.
¹⁰ Número total de accidentes ocurridos durante el periodo dividido por el número promedio anual de trabajadores.
¹¹ Tasa de incidencia = (Número enfermedades profesionales totales/ masa de trabajadores) x 100. Existe una diferencia en relación con lo informado en el reporte anterior debido a corrección del cálculo.

Beneficios

GRI: 401-2, 103-1, 103-2, 103-3

Nuestra empresa ejecuta su política de Mantención y Beneficios de Salud a través del departamento de Bienestar, perteneciente a la Gerencia de Personas. Su labor está enfocada en brindar apoyo a los empleados de CorreosChile y sus familias frente a contingencias de salud mediante diversos instrumentos y acciones. Los fondos con los que cuenta son gestionados por el Consejo de Administración de Bienestar, integrado por representantes de la empresa y personas electas por los trabajadores afiliados.

Asimismo, la empresa brinda otros beneficios adicionales acordados con las organizaciones sindicales en los procesos de negociación colectiva y que están establecidos en cada uno de los contratos colectivos vigentes. Estos cubren a más del 95% de la dotación.

Beneficios de Bienestar:

Variación de montos transferidos a los trabajadores en 2020 respecto a 2019

	2019	2020	Variación
BENEFICIO OTORGADO			
Médicos	\$ 718.532.910	\$ 554.378.601	-23%
Subsidios	\$ 107.277.256	\$ 104.607.149	-2,5%
Préstamos de auxilio	\$ 151.808.670	\$ 61.974.247	-59,2%
Préstamos de salud	\$ 126.126.687	\$ 67.889.845	-45,2%
Bono Navidad	\$ 259.800.000	\$ 526.470.000	+202,6%

	BENEFICIOS DE BIENESTAR	BENEFICIOS POR CONTRATO COLECTIVO
BONOS Y ASIGNACIONES	Bono de Navidad <ul style="list-style-type: none"> Su valor es producto del resultado de la distribución de los excedentes del ejercicio contable anual. 5.014 trabajadores favorecidos en 2020¹². 	Bonos Eventuales <ul style="list-style-type: none"> Pago por escolaridad, vacaciones, nacimiento, fallecimiento, matrimonio, Navidad, reemplazo de jefatura y trabajo en turno nocturno. Asignaciones permanentes <ul style="list-style-type: none"> Pérdida de caja, antigüedad, maternal y experiencia laboral.
	Reembolsos directos por gastos médicos	Seguro de salud y vida <ul style="list-style-type: none"> Cobertura mediante reembolsos de gastos por enfermedades y pago por la eventualidad de fallecimiento (titular o cargas).
SALUD	Subsidios escolares Concursos escolares <ul style="list-style-type: none"> Premios anuales a hijos de trabajadores que se distingan por su alto rendimiento académico en la educación básica, media y superior (universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica). También son distinguidos los alumnos con los más altos puntajes en la Prueba de Selección Universitaria vigente y trabajadores con alto rendimiento en la educación superior. 206 alumnos favorecidos en 2020. 	Becas estudiantiles <ul style="list-style-type: none"> Copago del 50% de los gastos por estudios superiores de los trabajadores. Sistema de becas vía concurso.
	Financiamiento de préstamos en condiciones favorables	<ul style="list-style-type: none"> Incentivo al retiro por jubilación Incremento de pago de la indemnización por años de servicios a trabajadores en edad de pensionarse.
EDUCACIÓN	Beneficio económico por compra de vivienda social <ul style="list-style-type: none"> 13 trabajadores beneficiados con un aporte de UF 15 para cada uno en 2020. 	Permisos <ul style="list-style-type: none"> En adición a los legales, se otorgan permisos anuales de libre disposición, con y sin devolución de tiempo (según el caso), para fines particulares. Se suman al permiso por cumpleaños.
	Actividades recreativas <ul style="list-style-type: none"> En Santiago, regiones y para socios jubilados¹³. 	Indemnización por años de servicio (IAS) <ul style="list-style-type: none"> Pago ante renunciaciones del 100% y 50% de la indemnización legal, de acuerdo con los cupos anuales de salida.
	Fondos concursables, proyectos deportivos, culturales y solidarios <ul style="list-style-type: none"> Para financiar actividades asociativas locales¹⁴. 	Programa de Incremento Previsional <ul style="list-style-type: none"> Copago efectuado por la empresa a trabajadores que se esfuerzan por aumentar su cotización para la vejez.
OTROS		

¹². En el último año los recursos transferidos a los trabajadores por esta vía se amplificaron fuertemente debido a que otras actividades de tipo asociativo fueron descartadas por causa de la pandemia.

¹³. En 2020 no se realizaron debido a la pandemia.

¹⁴. No se concretaron debido a la pandemia.

Remuneraciones e indemnizaciones

Dieta de directores

NOMBRE DIRECTOR	CARGO	2019		2020		VIGENCIA COMO DIRECTOR
		BRUTO	LÍQUIDO	BRUTO	LÍQUIDO	
Armando Valdivieso Montes	Presidente	\$18.751.296	\$16.876.164	\$18.334.713	\$16.363.730	
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	\$9.375.648	\$8.438.082	\$9.167.358	\$8.181.866	
Susana Sierra Lewin	Directora	\$9.375.648	\$8.438.082	\$9.167.358	\$8.181.866	Desde mayo 2018
Carolina Eterovic Sudy	Directora	\$8.988.824	\$8.089.941	\$9.167.358	\$8.181.866	
Eugenio Pies Fuenzalida	Director	\$9.375.648	\$8.438.082	\$9.167.358	\$8.181.866	
TOTAL		\$55.867.064	\$50.280.351	\$55.004.145	\$49.091.194	

Remuneraciones totales de CorreosChile en 2020 (De enero a diciembre)

	Cantidad	Total fijo bruto	Total variable bruto	Total bruto (fijo más variable)
REMUNERACIÓN DIRECTIVOS				
Gerente general	1	\$ 185.290.724	\$ 0	\$ 185.290.724
Gerentes	13	\$ 970.001.303	\$ 2.080.000	\$ 972.081.303
Subgerentes	25	\$ 1.022.640.416	\$ 7.979.868	\$ 1.030.620.284
TOTAL TRABAJADORES	5.217	\$ 49.568.946.509	\$ 5.124.562.727	\$ 54.693.509.236

*Otros beneficios del gerente general: \$507.770 por seguro de salud

Indemnizaciones totales de CorreosChile en 2020

El pago de indemnizaciones por años de servicios alcanzó un total de \$ 6.717.415.703 líquidos en el periodo.

Equidad salarial

GRI: 405-2, 103-1, 103-2, 103-3

Para garantizar la equidad salarial al interior de la empresa y la competitividad con relación al mercado, utilizamos la metodología HAY de perfiles y escalas: cada cargo posee un peso específico dentro de la organización y se comparan sus compensaciones con aquellos del mismo peso interno y externo, utilizando encuestas de mercado.

En caso de ajustes, promociones u otro tipo de movimientos que puedan involucrar cambios en la estructura de remuneraciones, se hace un análisis comparativo del posicionamiento del cargo con relación a sus pares o similares del mismo nivel, y de los antecedentes de desempeño de la persona que lo ocupa. El departamento de Compensaciones elabora una propuesta que luego debe ser validada por el subgerente, el gerente o ambos. Está en desarrollo una política de compensaciones formal a nivel empresa.

Nuestro compromiso es entregar respuestas concretas y claras a toda inquietud y duda con respecto a las compensaciones.

Metodología: HAY		
PRINCIPALES RECURSOS		
Evaluación metodológica del cargo	Encuestas de mercado	Información de desempeño individual

Brecha salarial de género

Las mayores diferencias entre salarios de hombres y mujeres se dan en áreas específicas. Si bien aún estamos estudiando este fenómeno para aplicar medidas en caso de ser necesarias, lo más probable es que las causas estén relacionadas con la antigüedad y la movilidad.

CARGO	2019	2020
	% DEL SALARIO DE EJECUTIVAS/ TRABAJADORAS RESPECTO AL SALARIO DE EJECUTIVOS/ TRABAJADORES	
Equipo directivo	69,27%	71,42%
Mandos medios	81,70%	80,25%
Personal operativo	97,34%	97,16%
Técnicos especializados	84,92%	85,33%

Gestión del desempeño - ciclo 2020

GRI 404-3, 103-1, 103-2, 103-3

Trabajadores evaluados

702 en 2021	367 en 2020	126 en 2019
-----------------------	-----------------------	-----------------------

Concluye el ciclo de gestión de desempeño 2020 el 14 de abril. Para el ciclo del año 2021, se incorpora al ciclo del proceso regular, el proceso CEO (Ciclo de Evaluación Operativo) para trabajadores operativos, lo que incrementa en 392 los trabajadores evaluados. De esta forma, cubrimos un 13% de la dotación total, mientras que en 2020 fue un 7% y en 2019 fue un 2%.

Para lograr este aumento de cobertura, se realizarán 18 talleres al segmento de nuevos Evaluados y 18 talleres al segmento de nuevos Evaluadores. El entrenamiento incluye módulos de fijación de objetivos, entrega de retroalimentación y evaluación del desempeño.

Etapas

1.

Fijación de objetivos y presentación de competencias (junio – julio 2020)

Primera instancia de retroalimentación entre evaluado y su jefatura directa, en la que se definen y clarifican expectativas.
En 2020 se sumaron por primera vez los objetivos.

2.

Retroalimentación y ajuste (octubre 2020)

Entrega de información sobre el desempeño en una instancia de comunicación bidireccional.
Sirve para reforzar o reorientar la conducta, o bien redefinir los objetivos en función de las contingencias (cambios del negocio, plazos, presupuestos, etc.).

3.

Evaluación de objetivos y competencias (marzo de 2021)

Última instancia de retroalimentación entre jefatura y evaluado.

Seguimiento de avances a través de plataforma digital para registro de notas y comentarios

**Gestión
comercial
y clientes**

3



Gestión comercial y clientes

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Nuestros clientes y su experiencia de servicio en CorreosChile son el norte de nuestra operación y uno de los pilares del plan estratégico de la compañía. Por eso nuestra estrategia comercial se centra en dar respuesta a las necesidades de los distintos segmentos que atendemos, que experimentaron grandes cambios producto de la crisis sanitaria. Empujada por las restricciones a la movilidad, la digitalización avanzó en pocos meses más que en los últimos dos años. El comercio electrónico en Chile creció un 55% en 2020, con ventas mayoristas que superaron en un 23% a las del retail. Fue la respuesta a las necesidades de compra de los chilenos en pandemia. Frente a este escenario, debimos acelerar nuestra propia digitalización para adaptar nuestros procesos y canales a las nuevas demandas, con acento en las soluciones de autoatención.

Para revertir la caída de ingresos en el mercado de personas, priorizamos a los comercios y pymes nacionales. Estas últimas se convirtieron en un importante cliente de paquetería y nos hemos propuesto ser sus aliados en su pleno ingreso al mundo del e-commerce.

Por otra parte, los cierres de fronteras, la cancelación de vuelos y la reducción del personal operativo produjeron demoras en envíos, acumulación de carga y aumento de reclamos, cuya atención requirió incrementar nuestra capacidad resolutive, así como la información que entregamos a los clientes a través de diversos canales.

Hitos del año

Nueva Sucursal Virtual

Lanzada en febrero de 2020, esta nueva plataforma de autogestión permite preadmitir y pagar envíos en línea, lo cual reduce los tiempos de espera y atención en las sucursales físicas.

Mejoras en las sucursales físicas

Introducimos un gestor de fila inteligente, nuevas modalidades de atención e indicadores operacionales de gestión para aumentar la eficiencia en nuestro servicio.

Comité de Comercio Electrónico CCS

En abril nos incorporamos al Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, que tiene como misión fomentar en Chile esta modalidad de ventas, en base a buenas prácticas y trabajo colaborativo.

Participamos en la mesa de seguridad de operadores logísticos preparatoria para el CyberDay de septiembre de 2020.

E-commerce Internacional

Fortalecimos nuestra relación comercial con clientes internacionales, trabajando en conjunto para desarrollar alternativas de transporte transnacional que conecten a las principales plataformas de Asia con todos los chilenos.

Encuesta Cadem de marcas ciudadanas 2020

Somos la empresa mejor posicionada de la industria.

Foco en pymes

Establecimos nuevas alianzas y participamos en diez programas de capacitación para facilitar la adopción del comercio electrónico por parte de mipymes.

Experiencia de clientes

La gerencia Comercial y la de Canales, trabajan en conjunto por mejorar la experiencia de clientes cada vez más exigentes y digitalizados. En un año tan complejo como el 2020, debimos redoblar nuestros esfuerzos para mantener nuestra cercanía con ellos, un compromiso que se vivió en todos los niveles.



Más y mejores canales

Una de las grandes fortalezas de CorreosChile son sus 208 sucursales a nivel nacional, a las que se suman 241 agencias tercerizadas. Estos casi 450 puntos de contacto, que nos permiten llegar a más de 2.500 localidades, le confieren a nuestra compañía una capilaridad que ninguna otra empresa de la industria posee en Chile. Gracias al esfuerzo de quienes hacen posible su funcionamiento, las dificultades del periodo no impidieron que continuáramos trabajando en modernizar y mejorar el servicio de esta amplia red. Mantener el mayor número de sucursales operando fue un desafío asumido con rigor y entrega: cuando algún equipo debió realizar una cuarentena preventiva, nunca faltaron operadores de otras sucursales dispuestos a trasladarse de ciudad con tal de mantener abierta la unidad afectada. La misma disposición mostraron las diversas áreas involucradas en la consolidación de nuestra nueva sucursal digital, que hizo posible agilizar los procesos de admisión y, con ello, adaptarnos a la reducción de los aforos.

Mejoras a las sucursales y agencias físicas

SISTEMAS

Gestor de fila inteligente

Ya hay 40 sucursales operando con el sistema ZEROQ, que gestiona filas inteligentes. Durante 2020 logramos reducir los tiempos de espera y atención en este grupo de unidades.

Conclusión fase 2, 3 y 4 de SISVE 3.0

Introdujimos una serie de mejoras para optimizar los sistemas de frente de caja y la trazabilidad postal de las sucursales

Aplicación Agencias 2.0

En más de un 90% de las agencias implementamos un nuevo aplicativo para recibir, entregar y devolver envíos solo con registro electrónico. Da la posibilidad de admitir con todo medio de pago e integra a la agencia con nuestros servicios de atención, con la sucursal virtual y servicios financieros digitales.

Omnicanalidad

Agregamos al sistema POS nuevos aplicativos financieros e integraciones con soluciones logísticas y de atención de clientes para fortalecer la omnicanalidad.

GESTIÓN

Foco en gestión operativa

Desde 2019 hemos puesto énfasis en medir y controlar los indicadores operativos de las sucursales. Así no solo la venta es parte primordial de su gestión, sino también los niveles de servicio y la efectividad en la entrega de los envíos. Además, en el marco del proyecto de trazabilidad del plan estratégico, incorporamos el estado "disponible en" para todos los envíos que esperan a ser retirados.

Atención fuera de la sucursal

Para reducir las esperas, diseñamos un plan piloto que comenzamos a implementar a partir de 2021 en tres sucursales, con anfitriones que resuelven requerimientos simples de los clientes (como el retiro de envíos) mientras están formados en la fila.

Nueva Sucursal Virtual

En febrero de 2020, debutó esta nueva plataforma de autogestión para clientes personas. Una vez que el usuario se registra, puede realizar la preadmisión de sus envíos desde el hogar u oficina. De esa forma, el proceso de entrega del paquete o documento en la sucursal física es mucho más ágil y rápido. También es posible pagar en línea, para evitar hacerlo en la caja.

Mejora la calidad de los datos

Al hacer que el propio usuario complete sus datos en línea, se evitan errores de dictado en la sucursal física, asegurando además su completitud.

Genera información de nuestros clientes para poder brindarles un mejor servicio.

RESULTADOS

420.000+ clientes de Sucursal Virtual al 31 de diciembre de 2020.

16,8% de los envíos de paquetería y 4,8% de los documentos migraron desde las sucursales físicas a la virtual.

Meta 2021:

50% de los envíos de paquetes y 30% de los envíos de documentos express realizados a través de la Sucursal Virtual.

Retiro de despachos en domicilio

Servicio dirigido a clientes *heavy users*, que hacen más de diez envíos a la vez. Partimos con un piloto en seis comunas de la Región Metropolitana.

7 min → 2 min

Disminución en tiempo de atención en sucursal física cuando se preadmite un envío en la Sucursal Virtual.

Puede llegar a 1 minuto si el pago se realiza en línea.

Mejora la experiencia de la posventa

El usuario puede guardar direcciones, remitentes, destinatarios, números de seguimiento, etc., y así concentrar en un solo lugar toda la información sobre sus envíos.

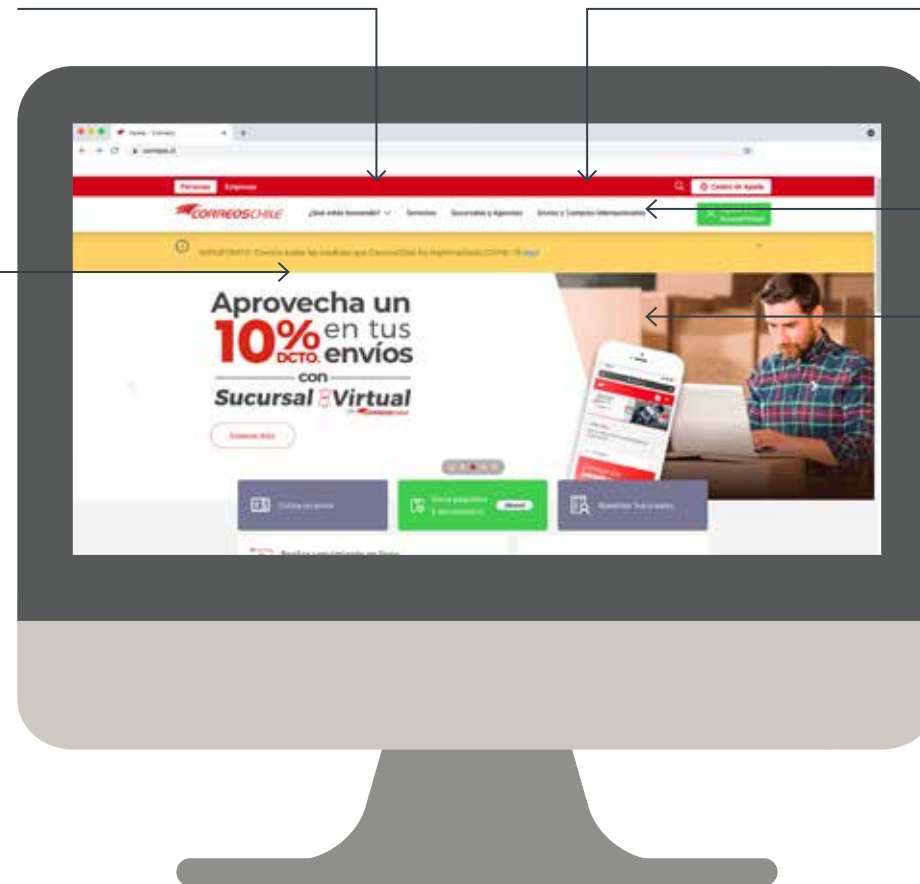
Nuevas capacidades de trazabilidad

Visualización más comprensible

OTRAS FUNCIONALIDADES

- Impresión de etiqueta en casa
- Preadmisión a través de 15 agencias
- Completa trazabilidad para envíos Ordinary Mail y AliExpress Saver Shipping

Ambos productos pertenecen a la categoría “pequeño paquete internacional ordinario sin seguimiento”, que por definición de la UPU, no tienen trazabilidad. Sin embargo, CorreosChile se vale del código de seguimiento de las etiquetas para obtener información sobre el estado de estos envíos y la comparte con sus clientes de la Sucursal Virtual.



Mejoras en comercio electrónico

Nacional

Notificaciones automatizadas

Aplicamos notificaciones automáticas y proactivas vía email y SMS, además de aumentar la sincronización de los mensajes y su cobertura.

Integración de plataformas

Implementamos los principales *plugins* utilizados en el mercado, como Prestashop, Shopify y Woocommerce, para facilitar la integración con las plataformas de nuestros clientes, de modo que cada vez más pymes puedan utilizar los servicios de CorreosChile.

Portal de desarrolladores

Habilitamos un portal colaborativo para desarrolladores de sitios web, para ayudarlos a integrar nuestros servicios a las páginas que crean.

En <https://developers.correos.cl> pueden conocer la documentación técnica y de API (interfaz de programación de aplicaciones) para configurar las integraciones, obtener soporte y mantenerse al día sobre las nuevas versiones de los productos y sus accesos, entre otros beneficios.

Optimización de plataformas

Ante el aumento de envíos, mejoramos el rendimiento y aumentamos la capacidad de la plataforma de gestión de comercio electrónico.

CyberDays

Desarrollamos un plan para coordinar y planificar los dos ciber-eventos que se llevaron a cabo en 2020, de manera de cumplir con las expectativas de nuestros clientes y sus compradores.

Internacional

Trazabilidad

Implementamos mejoras para que el comprador de comercio electrónico internacional pueda hacer seguimiento desde la compra hasta la entrega en Chile con mayor facilidad:

- Consistencia de la trazabilidad entre plataformas *e-commerce* y correos.cl.
- Habilitación en Sucursal Virtual de seguimiento de envíos que desde origen no cuentan con información de trazabilidad.

Sistema Integrado de Comercio Exterior de Chile (SICEX)

Nos coordinamos con el Ministerio de Hacienda, la Dirección Nacional de Aduanas, el Servicio Agrícola Ganadero y la Tesorería General de la República para implementar la primera fase de un diseño operativo que integra los distintos servicios que prestan las instituciones participantes. Con esto esperamos agilizar los procesos de internación, como también dotar de mayor consistencia y visibilidad a los estados de los envíos entre las distintas entidades, para que el cliente importador pueda hacer una gestión anticipada y más expedita de sus envíos.

Como parte de este proyecto, estamos trabajando para que sea posible pagar en línea los impuestos a las importaciones de un valor superior a US\$ 30, en lugar de hacerlo en una sucursal física.

Plataforma unificada de *e-commerce*

Unificamos nuestros sistemas core relacionados con la gestión de envíos de comercio electrónico, centralizando en un solo portal los distintos servicios, paneles y reportes para los clientes. De este modo, el perfil de acceso desplegará de forma automática módulos con todos los servicios y reportes correspondientes.

Obtención de códigos postales

En nuestra página web aplicamos sistemas de búsqueda predictiva y la opción de mostrar la ubicación de las direcciones en un mapa. También es posible guardar los códigos utilizados en la Sucursal Virtual, para evitar reescribirlos.

Atención a clientes

El área de Atención al Cliente está compuesta por el Contact Center, que se relaciona directamente con nuestros usuarios, y Solución a Clientes, que actúa cuando la primera instancia no logra resolver una solicitud o reclamo. Ante eso, investiga el caso a fondo para detectar en qué unidad radica la causa del problema y gestionarla. El buen desempeño de ambas secciones resultó clave en un año en el que los clientes requirieron más información sobre sus envíos y los reclamos experimentaron un aumento significativo.

Nuevo proveedor para el Contact Center

En 2020 tuvo lugar la licitación pública de los servicios de Contact Center, que consideran tanto la atención de clientes como la medición de sus grados de satisfacción por medio de una encuesta EPA (post-atención). El proceso concluyó en abril con la adjudicación de Konecta. La integración del nuevo proveedor con la actual plataforma telefónica de CorreosChile tomó tres meses y se realizó de manera completamente remota, lo mismo que la capacitación del personal. En julio Konecta inició sus servicios sin contratiempos.

Mayor capacidad resolutive en Solución al Cliente

2020 fue el primer año de funcionamiento completo del nuevo sistema de gestión de casos REC. Esta herramienta hizo posible aumentar la productividad de los ejecutivos, gracias a lo cual pudimos enfrentar de mejor manera el alza en los reclamos que se produjo a raíz de las demoras producidas por la pandemia.

AUTOMATIZACIÓN DE RESPUESTAS

Durante el cuarto trimestre de 2020, desarrollamos un proyecto piloto basado en una solución de inteligencia artificial que filtra, analiza y prioriza los correos que recibe la unidad de posventa para responder las solicitudes más frecuentes en forma automática y derivar el resto a un operador. La tecnología *machine learning* incorporada permite que el sistema gestione solicitudes cada vez más complejas. Su plena implementación está programada para el primer trimestre de 2021.

7.000

reclamos resueltos al mes en 2019

30.000

reclamos resueltos al mes en 2020

Campañas de marketing

Todas fueron 100% digitales y estuvieron enfocadas en cuatro ámbitos:

- 1.** **Educación del cliente**
 Utilizamos las redes sociales y participamos en *webinars* y charlas para enseñar a los clientes a registrar correctamente sus direcciones, hacer envíos, embalar productos, reconocer elementos prohibidos, comprar en el extranjero, etc.
- 2.** **Comunicación de iniciativas comerciales**
 Realizamos todos nuestros lanzamientos y promociones para el mercado personas con el apoyo de campañas digitales.
- 3.** **Alerta sobre riesgos de estafas**
 El avance de la digitalización y la suma de nuevos canales nos obligó a reforzar las comunicaciones a través de distintos medios para alertar a nuestros clientes sobre las estafas y ciberataques más comunes a los que están expuestos.
- 4.** **Información para clientes de paquetería**
 Dada la demora en las entregas que produjo la contingencia, debimos gestionar un número creciente de reclamos, en especial de clientes finales que esperaban envíos del extranjero. Encaramos esta situación con campañas que buscaron mantenerlos informados sobre las dificultades que estábamos enfrentando las empresas del rubro y las acciones que ejecutamos para superarlas.

Campaña Empatía

4 M
 de visualizaciones
 entre agosto y
 diciembre de 2020

Durante agosto de 2020 divulgamos una campaña en redes sociales para conectarnos con aquellos clientes que manifestaron su frustración por las demoras sufridas durante la pandemia. Lo hicimos mostrando los sacrificios y esfuerzos que hacen los integrantes de la empresa para que cada envío llegue a su destino pese a las restricciones de desplazamiento, cierre de fronteras, disminución del tráfico aéreo y reestructuraciones de personal para cumplir los aforos exigidos. Todos los testimonios se grabaron con el hashtag #EntregadosAl100%, respetando las medidas de seguridad sanitaria de la empresa.

Estudios

Para entender con mayor profundidad las expectativas de nuestros clientes, durante 2020 realizamos diversas encuestas e investigaciones de mercado asociadas, entre otros temas, a los impactos de la pandemia y al comportamiento de los compradores en línea. Una vez implementada la Sucursal Virtual, también se hicieron estudios que nos permitieron detectar oportunidades de mejora.

Dado que la emergencia sanitaria obligó a reorientar recursos, en 2020 no hubo encuestas de satisfacción, que normalmente se efectúan con regularidad a la salida de las sucursales. Pretendemos retomarlas en 2021, ahora por medio de un sistema digital: cada cliente de sucursales recibirá un correo electrónico en el que le solicitaremos calificar la atención recibida.

Pese a la ausencia de encuestas de satisfacción, el aumento de las quejas es un indicio elocuente del impacto que generaron las demoras por la pandemia y problemas operativos internos en la percepción de nuestro servicio, sobre todo en el envío de correspondencia de clientes institucionales y en el servicio de importación de envíos internacionales para el mercado personas. Son dos desafíos que ya estamos abordando con foco en 2021.

Encuestas Sucursal Virtual

Entre junio y diciembre de 2020, hicimos varias encuestas vía email a clientes de CorreosChile para monitorear su percepción acerca de la nueva plataforma. Las respuestas mejoraron a medida que la Sucursal Virtual se consolidaba, como lo comprueban los resultados del estudio que efectuamos en diciembre a 110 clientes:

98%
conocía la Sucursal Virtual

89%
la había utilizado

60%
consideraba buena la experiencia

Atributos positivos más destacados:

- Ahorro de tiempo
- Plataforma amigable
- Descuentos
- Comodidad y seguridad

La encuesta también incluyó preguntas sobre CorreosChile en general:

16%
hace envíos todos los días con CorreosChile

48%
una vez a la semana

Las razones más frecuentes para preferirnos:

- Rapidez (22%)
- Precio (18%)
- Confiabilidad (12%)
- Preadmisión en línea (12%).

ENCUESTA CADEM DE MARCAS CIUDADANAS 2020

CorreosChile fue la empresa mejor posicionada en la industria en el ranking que elabora Cadem con las 200 marcas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de los chilenos. Nuestra empresa se ubicó en el lugar 38, un gran avance desde el puesto 76 que ocupó en 2019, siendo la octava marca que más subió en un año.

Nuestro mercado

GRI 102-6

De acuerdo con sus perfiles, hemos segmentado a nuestros clientes en:



Institucionales



Retail



Internacionales



Cientes Institucionales

En 2020 se observó una caída interanual de 18% en el tráfico vinculado a clientes institucionales, equivalente a 33,2 millones de piezas menos que en 2019. Esto responde principalmente al avance de la adopción del formato electrónico, en particular en el segmento de grandes cuentas postales. Otra de las razones de la baja fue la pandemia, que también incidió en la decisión de los clientes de acelerar sus procesos de digitalización. El único segmento que escapa a esta tendencia es el de las empresas de comercio electrónico, cuyo tráfico creció un 122% comparado con 2019, lo que equivale a 1,7 millón de envíos adicionales. El alza se vio impulsada por el crecimiento de las ventas electrónicas, a la vez causado por la existencia de nuevos vendedores y compradores en línea. Por otra parte, la cuarentena, los cierres de tiendas y el miedo a contraer el coronavirus han impedido que la mayoría de los consumidores regrese a comprar en los establecimientos físicos.

Grandes cuentas postales

Tipos:

Bancos, AFP, isapres, retail, empresas de telecomunicaciones, autopistas, etc.

- Valoran el cumplimiento en la entrega, el seguimiento y la cobertura.

Estado

Tipos:

Ministerios, servicios públicos y municipalidades.

- La contratación de los servicios se realiza de acuerdo con la Ley de Compras Públicas.

E-commerce

Tipos:

Retail, e-commerce (grandes, medianos y pequeños), marketplace.

- Intensivos en el uso de tecnología, demandan respuestas proactivas a gran velocidad. Valoran sobre todo el cumplimiento de los plazos de entrega y la información en línea.

	2019	2020	Variación
N.º DE CLIENTES			
Grandes cuentas postales	188	179	-4,8%
Estado	1.021	1.020	-0,1%
Empresas e-commerce**	119	404	+240%

	2019	2020	Variación
N.º DE ENVÍOS			
Grandes cuentas postales	156.759.273	127.707.684	-19%
Estado	29.311.334	23.398.055	-20%
Empresas e-commerce **	1.435.914	3.191.692	+122%



Clientes Retail¹

Clientes nacionales de paquetería y documentos

- Clientes que ingresan a una sucursal, excluyendo los que solo van a retirar un envío.
- En el producto Paquete Express con pago en destino, más del 51% son clientes que venden en línea.
- En el producto Paquete Express con pago en origen, el 19% vende en línea.

Tipos:

- **Tradicionales de casilla:** residen en zonas alejadas de núcleos urbanos y utilizan estos productos para recibir correspondencia.
- **Institucionales:** consolidan la recepción de correspondencia en una única dirección.
- **De comercio electrónico:** compran un volumen significativo de pequeña paquetería internacional y buscan hacer el retiro según su conveniencia horaria.

Clientes de casillas

Migrantes

Tipos:

- Clientes intensivos en uso de giros internacionales, documentos express y paquetería internacional.
- Principalmente de Haití, Venezuela, Colombia, Perú y Centro América.

	2019	2020	Variación
N.º DE ENVÍOS			
Clientes nacionales de paquetería y documentos	8.267.148	6.022.483	-27%
Clientes de casillas	29.754	23.994	-19%
Migrantes	13.684	6.310	-54%

1. No se encuentra disponible la cantidad de clientes de sucursales.



Clientes internacionales

Los envíos internacionales habían manifestado un alza sostenida hasta poco antes de la pandemia. La emergencia sanitaria mundial, que implicó cierres de fronteras y restricciones al tráfico aéreo, produjo una baja de 14% respecto a 2019, es decir, 3,3 millones de envíos totales menos. Sin embargo, los privados se dispararon: hubo un 89% más que el año anterior (alrededor de cinco millones de envíos adicionales), lo que se debe al auge del e-commerce internacional, que en parte compensó la merma en los envíos UPU.

Privados

- Clientes empresa que envían desde el extranjero.

UPU

- Cliente de tipo normativo, bajo definiciones de la Unión Postal Universal.

Clientes Última Milla

- Clientes que reciben en Chile los envíos con origen internacional (mayoritariamente personas).

	2019	2020	Variación
N.º DE CLIENTES			
Privados	850.546	1.017.244	+20%
UPU	N/D	N/D	
Clientes Última Milla	N/D	N/D	

	2019	2020	Variación
N.º DE ENVÍOS			
Privados	5.685.812	10.725.995	+89%
UPU	18.110.149	9.745.905	-46%
Clientes Última Milla	N/D	N/D	

Nuestros productos y servicios

GRI 102-2

Actualmente CorreosChile está enfocado en el envío de paquetería mediana B2B, B2C y C2C. Sin embargo, continúa prestando servicios de entrega de documentos, especialmente para cubrir las necesidades de los chilenos que no disponen de conexión a internet.

124

marcas de CorreosChile inscritas en el Instituto de Propiedad Intelectual

98

nombres de dominio .cl y .com registrados en NIC Chile

Paquetería	Servicio
Paquete Express Domicilio Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos expresos de paquetes a domicilio en todo Chile, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
Paquete Express Sucursal Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> 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 Adicional AM Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos expresos de paquetes, con entrega durante el día hábil siguiente, antes del mediodía según cobertura y con seguimiento punto a punto.
Courier Internacional Paquetes Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos expresos de paquetes a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto, operado a través de Fedex.
Pequeño Paquete Internacional (PPI) Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos de paquetes de hasta dos kilos a todo Chile y el mundo, distribuido a través de la red de operadores designados por la Unión Postal Universal.
Express Mail Service (EMS) Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Paquetería	Servicio
Encomienda Internacional Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Valija Disponibles para personas y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Transporte y distribución programada de documentos que viajan diariamente entre pares de puntos definidos.
Distribución de Encomienda Expresa Disponibles para empresas	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Ultracom Operaciones Especiales Disponibles para empresas	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de proyectos logísticos especiales, a través de la combinación de uno o más servicios postales de nuestra empresa.
Servicio Registrado Prioritario (SRP) Disponibles para empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos de paquetes de hasta dos kilos desde el mundo a todo Chile, con entrega prioritaria y seguimiento punto a punto.
Servicio Registrado Medio (SRM) Disponibles para empresas	<ul style="list-style-type: none"> Envíos de paquetes de hasta dos kilos desde el mundo a todo Chile, con entrega regular y seguimiento parcial.

Documentos

Servicio

Carta Certificada

Disponible para personas y empresas

- Servicio de correspondencia que permite dar fe de la entrega al destinatario, con conocimiento de la fecha y domicilio en el que fue recibida una carta, a nivel nacional e internacional.

Carta Normal

Disponible para personas y empresas

- 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 por la Unión Postal Universal.

Documento Express AM

Disponible para personas y empresas

- Envíos expresos de documentos con entrega durante el día hábil siguiente, antes del mediodía según cobertura, con seguimiento punto a punto.

Documento Express

Disponible para personas y empresas

- Envíos expresos de documentos a todo Chile de forma rápida y con seguimiento punto a punto.

Courier Internacional documentos

Disponible para personas y empresas

- Envíos expresos de documentos a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto, operado a través de Fedex.

Carta Registrada

Disponible para empresas

- 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.

Carta +

Disponible para empresas

- Envíos de correspondencia con seguimiento acotado, sin prueba de recepción 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 de la entrega.

Servicios Especiales Postales

Disponible para empresas

- Soluciones integrales de distribución postal.

Carta Correos

Disponible para personas

- Envíos de correspondencia con seguimiento acotado, sin prueba de recepción 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 de la entrega.

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.

Casillas y clasificadores

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

NUEVO SERVICIO DE CASILLA INTERNACIONAL

Gracias a las nuevas alianzas internacionales, en febrero de 2020 lanzamos este servicio para personas que permite contar con una dirección física en Miami (Estados Unidos), con personal especializado que recibe envíos desde cualquier parte del mundo, los registra, clasifica y despacha al domicilio o a una sucursal de Correos en Chile, según la conveniencia del cliente. De esta forma, ampliamos la oferta de valor para quienes compran en el extranjero.

10.132

envíos distribuidos en 2020

12.788

clientes registrados en 2020

Operaciones especiales

Nuestra experiencia, cobertura y credibilidad nos facultan para realizar operaciones que requieren de complejas coordinaciones logísticas a lo largo de vastas áreas de distribución. En este ámbito, apoyamos el rol social del Estado, sobre todo en proyectos relacionados con la educación. Durante 2020 trabajamos en conjunto con varias instituciones para llegar a los lugares más remotos de Chile con materiales educativos, documentos de identidad y votos, entre otros artículos:

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

Programa de becas TIC ("Yo elijo mi PC", "Me conecto para aprender"):

Preparación y entrega de equipos computacionales en eventos masivos a lo largo del país, implementando las medidas sanitarias necesarias para la seguridad de asistentes y trabajadores.

125.554

computadores y mochilas entregados a nivel nacional

Proceso de entrega de sellos de revalidación asociados a tarjetas nacionales estudiantiles (TNE)

Adhesión de sellos en TNE que validan el funcionamiento durante 2020, lo cual se lleva a cabo a través de módulos a lo largo del país

170.989

sellos entregados

2.440

visitas

Proyecto Útiles Escolares, ejecutado por Fyrma Gráfica

Entrega de materiales escolares complementarios en establecimientos educacionales a lo largo del país

8.601

establecimientos educacionales alcanzados a nivel nacional entre febrero y junio de 2020

Proyecto Kit Sanitario Retorno Seguro:

Distribución de elementos de higiene y seguridad (alcohol gel, termómetros, mascarillas, entre otros)

9.579

establecimientos educacionales a nivel nacional entre junio y noviembre de 2020

REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Adjudicación del proceso de distribución de valija y paquetería desde la Región Metropolitana al resto del país.

SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL

Distribución de textos informativos de prevención universal en establecimientos educacionales del país. En el contexto actual, fue necesario detener las entregas y mantener a resguardo el material en dependencias de CorreosChile, que será entregado en 2021.

378

pallets almacenados

FUNDACIÓN CONECTA MAYOR

Como parte del Proyecto "Vamos Chilenos", distribución de kits telefónicos en municipalidades a lo largo del país, destinados a adultos mayores residentes de la comuna.

15.549

equipos entregados entre octubre y diciembre de 2020

SERVICIO ELECTORAL (SERVEL)

En 2020 participamos en el plebiscito nacional del 25 de octubre y en las primarias para alcaldes y gobernadores regionales del 29 de noviembre.

CorreosChile es el brazo logístico del Servel en los procesos electorales. Su responsabilidad es distribuir todos los materiales utilizados en los locales de votación, desde Visviri hasta la Antártica, lo que incluye actas, votos, lápices y, en el contexto de la pandemia, insumos sanitarios (alcohol gel, mascarillas, guantes, etc.).

Apoyo a las pymes

La paquetería continuó su acelerado avance en 2020, periodo en que duplicamos el número de paquetes admitidos en comparación con 2019. Este crecimiento se debe en gran medida a que cada vez son más las pymes que venden sus productos a través de las redes sociales, una tendencia que la pandemia acentuó. Muchas vieron en los canales digitales su única oportunidad para continuar activas. Sin embargo, para seguir creciendo y dar paso a modalidades más formales de comercio electrónico, las micro y pequeñas empresas aún necesitan aumentar su base de clientes y obtener financiamiento, dos de las limitantes más mencionadas por los microemprendedores². CorreosChile se ha propuesto ser un facilitador del ingreso de las pymes al comercio electrónico y como tal, buscamos ayudarlas a superar sus limitaciones, brindándoles visibilidad y conveniencia en sus despachos. Este propósito nos ha motivado a forjar varios acuerdos con instituciones que comparten el mismo fin.

Alianzas

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En 2020 CorreosChile firmó nuevas alianzas con entidades públicas que apoyan e impulsan el desarrollo del comercio electrónico en pymes y emprendedores. Además, actualizó sus acuerdos con ProChile, BancoEstado, Sercotec e INDAP, incorporando a los beneficios existentes descuentos para los despachos que se realicen desde la Sucursal Virtual.

² Sexta Encuesta de Microemprendimiento, realiza por el Ministerio de Economía en marzo de 2020.

Nuevas Alianzas

Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) Vigente desde agosto de 2020

Lanzamos descuentos en servicios de paquetería y documentos express para los emprendedores de FOSIS. Además, participamos en los programas “Yo emprendo digital” y “Vitrina Cyber FOSIS”, así como en webinars organizados por FOSIS para dar a conocer los beneficios del comercio electrónico.

Pymes de Barrio Vigente desde agosto de 2020

En virtud de este convenio firmado con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, las mipymes registradas en la plataforma Pymes de Barrio acceden a descuentos en servicios de paquetería y documentos express desde la Sucursal Virtual.

Actualización de Alianzas

Exporta Fácil Vigente desde 2015

Convenio firmado con ProChile, dirigido a empresas del Programa Mipyme.

Alianza BancoEstado Vigente desde 2017

Para todos los clientes de BancoEstado.

Alianza SERCOTEC

Para todas las pymes inscritas en Sercotec.

Alianza INDAP

Para todos los usuarios acreditados del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP).
Acceso a un 15% de descuento en el envío de paquetería y documentos para todos los emprendedores cubiertos por las alianzas.

En total, participamos en:

10
programas de capacitación

9.000
asistentes en línea tuvo la charla más concurrida: “Aprende a importar desde China y el extranjero” (Pymes en Línea)

Servicios asociados a los actuales convenios:

- 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)

Acceso y capacitación

Registro de emprendedores

En octubre de 2020 la Sucursal Virtual habilitó una nueva funcionalidad que permite a los emprendedores registrarse y acceder en forma directa a una serie de descuentos, promociones y beneficios disponibles solo para clientes registrados.

Formación a distancia

Correos participó en diversas capacitaciones en línea organizadas por ProChile, Corfo (Pymes en Línea) y Sercotec para emprendedores que desean vender a través del comercio electrónico. Aportamos nuestros conocimientos sobre la operación logística de los despachos y dimos a conocer las ventajas de la Sucursal Virtual.

Gestión

Operativa y

Ambiental

4



Gestión operativa y ambiental

30% de la paquetería es pequeña y es transportada por carteros
 Un cartero puede distribuir aproximadamente 200 paquetes pequeños y 300 documentos al día.
 Un móvil transporta hasta 120 paquetes de mayor tamaño.

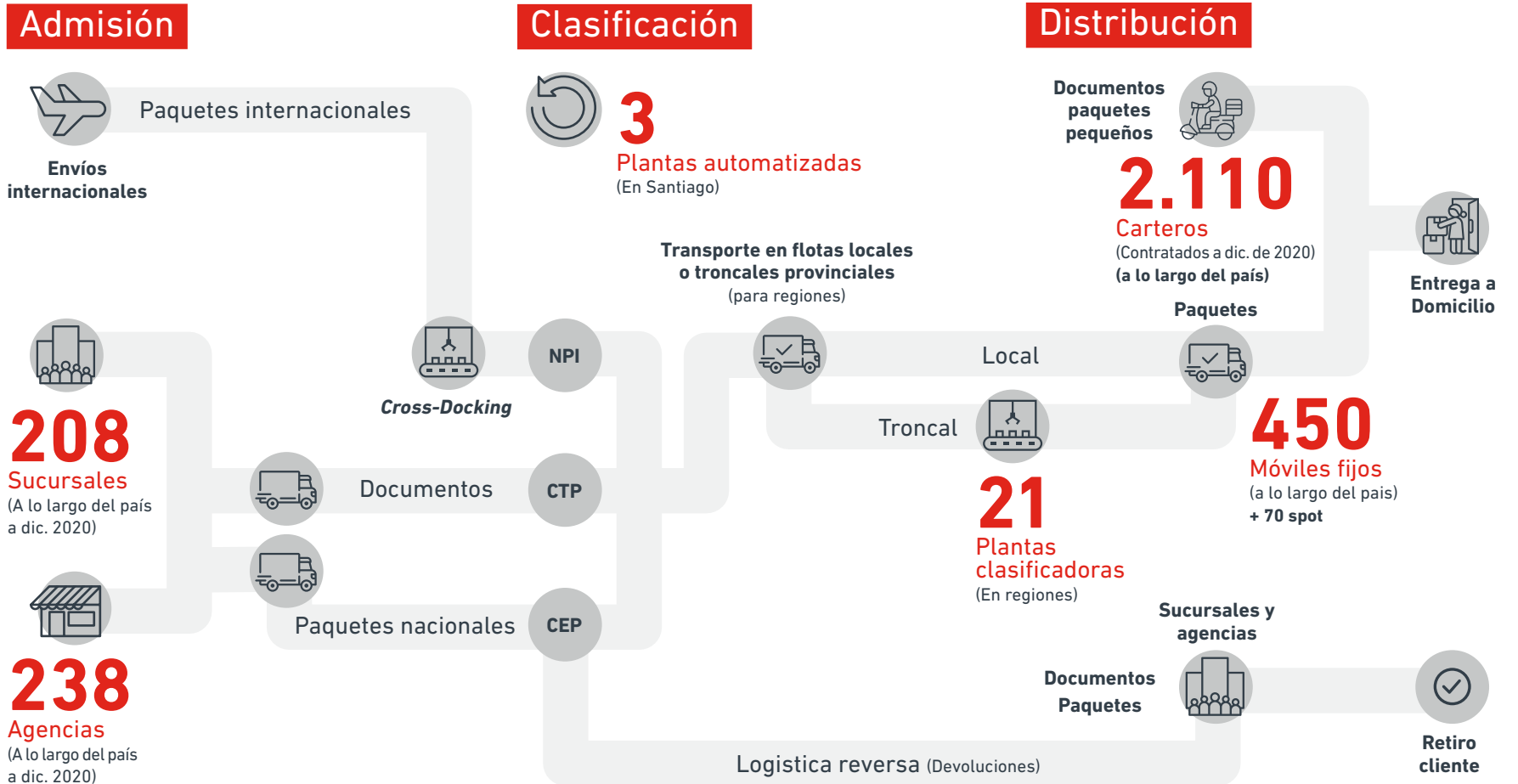
Cadena logística

Con 800 mil envíos diarios, somos la empresa logística más grande de Chile y estamos trabajando para ser también la mejor: más digitales, 100% enfocados en las necesidades de nuestros clientes, con la menor huella de carbono posible y potenciando nuestra principal fortaleza, la cobertura que brinda nuestra amplia red de puntos de contacto y un equipo de carteros altamente experimentados.

Correos admite los envíos nacionales a través de sus sucursales, agencias tercerizadas y el retiro a domicilio. Los paquetes se clasifican en la planta Courier Express y Paquetería (CEP), en la comuna de Renca, mientras que los documentos son procesados en el Centro Tecnológico Postal (CTP), en Quilicura.

En tanto, los envíos internacionales normalmente llegan en avión al aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago. Para su internación, trabajamos con el Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y Servicio Nacional de Aduanas. Luego de una primera clasificación en la planta Aeropuerto de *cross-docking*, la paquetería es trasladada a la Nueva Planta Internacional (NPI), en la misma comuna de Pudahuel.

Una vez procesados, los envíos siguen su curso en flotas locales o troncales, si el destinatario está fuera de la Región Metropolitana. En ambos casos, trabajamos con proveedores externos y líneas aéreas para zonas extremas y entregas prioritarias.



Operaciones

En el marco de una reestructuración organizacional, en diciembre de 2020 las áreas de Operaciones y de Distribución y Transporte se separaron en dos gerencias encabezadas por dos nuevos líderes. La primera tiene a su cargo las plantas donde se reciben y clasifican cientos de miles de envíos diarios para su posterior distribución, procesos cada vez más automatizados.

En 2020, al igual que otras áreas, Operaciones afrontó el gran reto de continuar desempeñando sus funciones con una dotación reducida por efecto de las restricciones de la pandemia y en un contexto de alta variabilidad en el tráfico de paquetes internacionales: luego de varios meses sin recibir cargas debido a la cancelación de vuelos, a partir de septiembre se abrió un enorme flujo de envíos rezagados que presionaron los procesos realizados en las plantas. Por otro lado, la paquetería nacional alcanzó niveles inéditos con el auge del *e-commerce*—especialmente en la segunda mitad del año, con los CyberDays y la navidad—, mientras que la caída acelerada de los tráficos postales obligó a buscar mayores eficiencias en la planta CTP. En todos estos casos, resultó clave la puesta en marcha de nuevas instalaciones y tecnologías contempladas en nuestro plan estratégico.

Nueva Planta Internacional

Tras dos años de preparación, en abril de 2020 comenzó a operar la Nueva Planta Internacional (NPI), que centraliza en un solo espacio la internación, la clasificación y el seguimiento de envíos provenientes del extranjero. Ubicada en el parque logístico Bodenor, en las cercanías del aeropuerto Arturo Merino Benítez, posee una superficie de 5.000 m², una bodega vertical para los productos más delicados y un *pre-sorter* de punta para el ingreso de paquetería, especialmente pequeños paquetes internacionales (PPI) y servicio registrado prioritario.

La instalación de este equipo de clasificación automática en agosto de 2020 produjo un considerable aumento en la productividad de la planta, ya que es capaz de procesar 100 mil envíos diarios, agrupa los paquetes para entrega directa a los centros de distribución postal, con lo que se

ADMISIÓN SIMPLIFICADA INTERNACIONAL

En conjunto con la inauguración de la nueva planta de procesamiento para envíos internacionales, continuamos implementando diversos cambios en procesos y mejoras en sistemas para agilizar internación de carga en las unidades de gestión internacional. Mediante el trabajo en conjunto con operadores y comercios internacionales, principalmente de China, se avanzó en la integración operativa y logística, con lo que hemos logrado disponer de información anticipada que ha permitido disminuir los procesos manuales, mejorar los tiempos y ahorrar en costos.



gana un día de transporte (antes los envíos internacionales debían pasar por la planta CEP), y utiliza horarios que no compiten con los destinados a los documentos express.

Esta tecnología se suma al trabajo colaborativo desarrollado con el Servicio Nacional de Aduanas al Servicio Agrícola Ganadero para aumentar la productividad en la fiscalización y reducir los tiempos de procesamiento. Entre otras medidas, la alianza incluye:

- Plataforma tecnológica que integra a los actores del proceso de internación postal, unificando procesos y sistemas que antes se realizaban por separado.
- Conformación de mesa de trabajo de comunicaciones permanente.

El resultado de las medidas aplicadas ha sido una mejor comunicación y atención a las necesidades de nuestros clientes.

Proyecto “Upgrade Planta CEP Renca”

En abril de 2020, tras 18 meses de trabajo, finalizó la actualización de los dos equipos clasificadores de la planta CEP, a los que se les incorporaron nuevas herramientas que optimizan el procesamiento de los envíos nacionales e internacionales. Por ejemplo, los antiguos lectores de códigos de barra fueron reemplazados por un conjunto de cámaras asociadas a un software que interpreta las imágenes captadas, lo cual aumenta la capacidad de lectura de envíos irregulares.

Además, los nuevos programas que operan los sorters incorporan un código virtual por cada envío procesado, con lo que es posible clasificarlos de la misma forma como se hace con los envíos internacionales privados. Esto agiliza el reetiquetado en la planta y, en consecuencia, disminuye los tiempos de entrega.

La nueva tecnología disminuye los envíos catalogados como “no lectura” de un 10% a un 3%.



Nuevo sorter postal para la planta CTP

En marzo de 2020 comenzó a operar un nuevo clasificador para optimizar las operaciones postales de la empresa.

- Es capaz de procesar 70.000 cartas al día.
- Absorbe el 60% de la carga postal diaria.
- Procesa varios tipos de cargas postales en forma simultánea.

Con esto, buscamos alcanzar los niveles de eficiencia necesarios para contrarrestar el declive de esta área de negocios, que muy probablemente seguirá agudizándose en el futuro. Al mismo tiempo, estamos estudiando la posibilidad de reconvertir la planta para que pueda procesar otros productos adicionales y, de esta manera, trabajar como un sistema integrado de plantas.

Desafíos futuros: integración y automatización

En 2021 la gerencia trabajará en consolidar un sistema eficiente e integrado de plantas, que aproveche las holguras existentes y las potenciales sinergias, con buenos niveles de servicio y orientado a las necesidades de la distribución, lo cual podría implicar el rediseño de la lógica de clasificación.

Otro foco de trabajo es la automatización de los procesos. La meta en 2021 es aumentar la clasificación automática de PPI de un 30% a un 50-70% y, para el caso de los documentos, de un 30% a un 80%. Esto requiere una mayor integración con los clientes a nivel de información y mejorar su procesamiento en los sistemas internos.

Distribución y transporte

Esta gerencia coordina la red de carteros y de móviles que distribuyen los envíos. Los primeros llevan documentos y paquetes pequeños, mientras que la paquetería de mayor tamaño es entregada por transportistas externos que colaboran con la empresa. Además, el área cubre el transporte troncal, a cargo de camiones que conectan las ciudades y pueblos de Arica a Punta Arenas, así como las plantas regionales de *cross-docking*.

Sin duda, los carteros son el corazón de esta red de distribución: mueven alrededor del 90% del total de envíos que realiza CorreosChile. La gran mayoría se concentra en los 92 centros de distribución postal (CDP) ubicados en las capitales regionales y en las ciudades principales y secundarias. Unos 225 están destinados a sucursales y agencias tercerizadas de poblados más pequeños, desde donde parten a recorrer los pueblos y caseríos de sus zonas. Esta cobertura atomizada ha probado ser la más eficiente para llegar a todos los rincones de Chile con el servicio que brinda Correos.

Al igual que las plantas, la distribución se vio muy impactada por la pandemia. Una dotación disminuida y a las variaciones en los niveles de tráfico, en ocasiones superaron nuestros modelos operativos de flujo continuo. En consecuencia, se acumuló carga y aumentaron los reclamos de clientes por demoras en las entregas, especialmente en el caso de los envíos internacionales, cuyos tiempos de entrega fueron impactados por la disminución de los vuelos y su reemplazo por transporte marítimo. Hacia el cuarto trimestre, un alto número de saldos de carga sin salir coincidió con una cantidad creciente de nuevos envíos generados por la reactivación del comercio, ante lo cual fue necesario ejecutar rápidamente planes para aumentar la boca de salida de distribución. En febrero de 2021, ya no quedaban saldos remanentes y los reclamos habían disminuido a los niveles previos a la crisis.

Junto con encarar estas contingencias, el área de Distribución lideró en 2020 varios proyectos prioritarios del plan estratégico de negocios.



Proceso de distribución

Optimización de Zona de Cuarteles (OZC)

Es una de las iniciativas estratégicas más relevantes. Su principal objetivo es equilibrar la carga de trabajo de los carteros, estandarizar su desempeño y mejorar los niveles de servicio a los clientes mediante la aplicación de un software que delimita los nuevos cuarteles (áreas geográficas de distribución de cada cartero) en función de distintas variables operativas, como tráfico de piezas, puntos de entrega y tiempos de traslado. En su diseño y ejecución participaron los propios trabajadores a través de los llamados “grupos mixtos”, compuestos por un jefe operativo regional o zonal, jefes de CDP, carteros, operadores, delegados sindicales y un miembro de la Comisión Nacional de Distribución (mesa conformada por carteros y la administración de CorreosChile).

Su implementación se inició en mayo de 2020 y, al cierre de este reporte, ya había finalizado en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Maule y Biobío. Se espera completar el proyecto durante 2021.

La iniciativa permitirá que la empresa siga ajustándose a la evolución de la industria y además aportará importantes beneficios a nuestro equipo de carteros, como mejoras en su productividad individual, habilidades de adaptación al cambio y elementos de apoyo acordes a las exigencias de su trabajo.



Proyecto PDA

En diciembre de 2019 finalizó la actualización de los dispositivos móviles (PDA) que utilizan los carteros para registrar sus actividades diarias y hacer seguimiento de las entregas y retiros. Los nuevos aparatos cuentan con un sistema operativo más robusto que permite aumentar los registros **de 1.000 a 5.000 entregas diarias**. Además, su alta compatibilidad hará posible integrar aplicaciones de georreferenciación y pagos de admisiones en el mediano plazo.

El siguiente paso del proyecto consistió en unificar la cadena de distribución y transporte bajo un mismo sistema. Así, desde junio de 2020 unos **460 transportistas** de Correos comenzaron a operar con los mismos dispositivos. Cinco meses más tarde, se puso en marcha un plan piloto para que los carteros accedan a los detalles de sus incentivos directamente en los PDA. También se han incorporado contenidos de comunicaciones internas, como videos y boletines semanales.

Electromovilidad

Uno de los beneficios del proyecto OZC es la renovación de los medios de transporte de los carteros. La meta es que en 2022 todos dispongan de vehículos eléctricos, cuyo parque se duplicó en 2020, alcanzando **520 bicicletas y 33 triciclos**. En 2021 esperamos llegar a 1.000 bicicletas y triciclos eléctricos disponibles. El propósito es que cada cartero pueda abarcar un territorio más amplio, con menos esfuerzo físico y sin aumentar su huella de carbono.

Desafíos futuros:

“La transformación del último metro”

El gran reto que tiene Correos por delante es continuar el camino trazado para convertirse en una empresa logística de excelencia, capaz de sumarse a las nuevas tendencias y productos. Entre las futuras tendencias para las cuales debemos prepararnos, está el aumento sostenido del tráfico de *microtickets*, paquetes de entre 100 y 500 gramos, de hasta el tamaño de una caja de zapatos. Queremos abordar este desafío por medio de nuestra red de carteros, que siguen siendo el canal más eficiente y ambientalmente amigable de distribución. Pero este mercado tan competitivo, con clientes altamente demandantes, requiere la reconversión del cartero tradicional en un courier de clase mundial, digitalizado, premunido de equipamiento de punta y de diversos conocimientos.

Con ese fin, en enero de 2021 comenzamos a ejecutar el programa “**La transformación del último metro**”, que contiene varias iniciativas transversales que ponen al cartero en el centro. Por ejemplo, estamos levantando perfiles de carteros 2.0 y creando una nueva malla curricular que incluirá cursos sobre manejo de cargas, atención a clientes y comercio exterior. También buscaremos aumentar su capacidad de distribución por medio de una fuerte inversión en elementos de apoyo; tan solo en 2021 se invertirán más de \$ 1.300 millones.



Gestión ambiental

GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 103-1, 103-2, 103-3



Huella de carbono

Dado que es un aspecto crucial para una empresa logística como la nuestra, CorreosChile mide de manera sistemática su huella de carbono desde 2017. En principio, levantamos una línea de base que nos permitió identificar nuestras principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2018 y 2019 ampliamos la medición e incluimos las emisiones del Alcance 3 (otras emisiones indirectas). El siguiente paso contemplado en nuestro plan estratégico será establecer metas de reducción con plazos y medidas proporcionales para cumplirlas.

Consumo de energía (GJ)

	2018	2019	2020
TIPO DE ENERGÍA			
Combustibles fósiles	167.598	145.915	183.589
Electricidad	10.088	11.032	14.460
Total	177.686	156.948	198.048

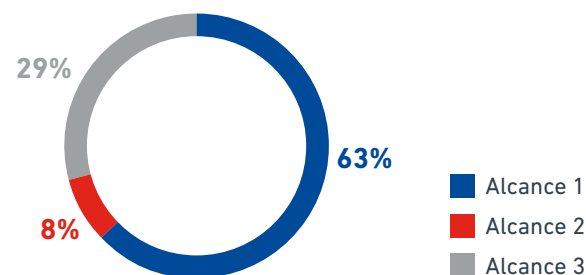
El primer ítem incluye el consumo de diésel y gasolina por parte de vehículos. En tanto, se excluye el consumo de combustible en los edificios, que en comparación es menor. El cálculo utiliza los valores caloríficos del Balance Nacional de Energía del Ministro de Energía de Chile.

Para el segundo componente, en 2020 se incluyeron por primera vez los consumos eléctricos asociados a las plantas CTP (Centro Tecnológico Postal) y CEP, y al Edificio Corporativo, además de los relacionados con 34 sucursales y centros de distribución postal (CDP). Estamos trabajando para incluir el 100% de nuestros edificios en futuros reportes.

Emisiones de GEI por alcance

	2018	2019	2020	
ALCANCE	tCO2eq	tCO2eq	tCO2eq	% DEL TOTAL
Alcance 1	12.409	10.812	12.156	63%
Alcance 2	1.173	1.243	1.540	8%
Alcance 3	6.229	4.464	5.559	29%
Total	19.811	16.519	19.255	100%

Distribución de las emisiones de GEI - 2020



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

Para el alcance 1, en 2020 mantuvimos el mismo criterio de reportabilidad utilizado en las mediciones anteriores, es decir, se midieron las emisiones derivadas del consumo de combustible de la flota de vehículos de reparto respecto de la cual la empresa tiene el control operativo.

El cálculo de las emisiones de alcance 2 se realizó una vez más de acuerdo con el método de la localización, utilizando el factor de emisiones promedio anual del Sistema Energético Nacional¹, ya que los factores de emisión específicos no están disponibles para nuestros contratos de suministro eléctrico.

Cabe destacar que cada año hemos aumentado la cobertura de nuestra medición de alcance 3 para incorporar actividades materiales adicionales a la cadena de valor. En 2020 se añadieron las emisiones asociadas al transporte y distribución *upstream* (aéreo y marítimo) y la gestión de los residuos generados en las operaciones.

¹ 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 (CO2e), de acuerdo con los índices del potencial de calentamiento global de los GEI incluidos.

Emisiones de GEI por actividad

	2018	2019	2020	
ACTIVIDAD	tCO2eq	tCO2eq	tCO2eq	% DEL TOTAL
ALCANCE 1				
Furgones Nacional CEP/ Diésel	1.754	1.277	1.975	10,4%
Furgones Nacional CEP/ Gasolina	301	493	735	3,9%
Furgones Nacional CEP/ Gas	30	31	0	0,0%
Furgones Troncal/ Diésel	663	787	722	3,8%
Furgones Troncal/ Gasolina	88	0	0	0,0%
Camiones Flota CEP/ Gasolina	S/I	64	37	0,2%
Camiones Flota CEP/ Diésel	1.190	1.000	1.848	9,7%
Camiones Troncal/ Diésel	8.367	7.161	6.839	36,1%
Motos/ Gasolina	17	0	0	0,0%
ALCANCE 2				
Consumo de electricidad	1.169	1.173	1.243	6,6%
ALCANCE 3²				
Transporte aéreo/ Nacional	3.595	2.153	3.930	20,7%
Transporte aéreo/ Internacional	2.634	2.311	1.543	8,1%
Transporte marítimo/ Internacional	S/I	S/I	28	0,1%
Gestión de residuos ³	S/I	S/I	58	0,3%
Total	19.811	16.519	19.255	100%

En 2020 no hubo emisiones asociadas a los ítems “Furgones Nacional CEP/ Gas”, “Furgones Troncal/ Gasolina” ni “Motos/ Gasolina”, ya que ninguno de estos vehículos estuvo en operación en nuestra flota.

2. Nuestras emisiones de transporte de alcance 3 se relacionan con el transporte *upstream* de carga de paquetería y carga postal antes de que lleguen a nuestras operaciones. Además, este año se incluyó por primera vez la gestión de residuos.
 3. Incluye los residuos generados en las plantas CTP y CEP.

Emisiones por tipo de GEI (contaminante)

	2020	% del total
GASES EFECTO INVERNADERO (GEI), tCO2eq		
CO ₂	11.993	98,7%
CH ₄	3	0,0%
N ₂ O	159	1,3%

Los primeros pasos del Plan de Sostenibilidad

En octubre de 2020 la gerencia de Asuntos Corporativos presentó un plan con acciones concretas para abordar los nueve focos de la Política de Sostenibilidad de la empresa, uno de los cuales es la protección del medioambiente. Junto con reforzar la gestión de la huella de carbono, el plan incluye nuevas medidas en materias como reciclaje y eficiencia energética. Ya estamos trabajando en algunas:

1.

Estamos estudiando cómo incluir el reciclaje en futuras licitaciones de contratos de retiro de residuos, de forma que se realice de manera segregada, con trazabilidad y las certificaciones correspondientes, en nuestras plantas operativas de la Región Metropolitana.

2.

Estamos evaluando instalar paneles fotovoltaicos en los techos de al menos dos plantas de procesamiento (CTP y CEP), con el fin de contar con una matriz energética mixta.

3.

En 2021 nos convertimos en miembros de Acción Empresas, representantes en Chile del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), para así identificar y estandarizar indicadores claves de desempeño relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible.



Gestión tecnológica

Un gran porcentaje de los clientes de CorreosChile ya son digitales: están acostumbrados a utilizar aplicaciones para realizar compras y gestiones financieras a través de sus dispositivos móviles desde cualquier lugar donde exista conexión y en los horarios que más les acomodan. Es un grupo que crece a un ritmo cada vez más rápido; de hecho, la crisis sanitaria aceleró la adopción exponencial del uso de estas tecnologías. Para mantenernos competitivos, debemos orientar nuestra oferta a las necesidades de este tipo de usuarios. Por estas razones, la digitalización con foco en el cliente no solo es un eje del plan estratégico de la compañía, sino que muchas de las iniciativas del resto de los pilares se sustentan en la transformación digital.

La gerencia de Tecnología de la Información ha sido un apoyo continuo para este proceso en permanente evolución, priorizando los proyectos centrados en la experiencia del cliente, participando en sesiones de alta dirección y en comités tácticos para medir el valor de los objetivos trazados, desarrollando prototipos de procesos y nuevos modelos de negocios, e introduciendo nuevas formas de trabajo más ágiles y efectivas, adecuadas a una realidad de alta volatilidad, incertidumbre y complejidad. Todas estas actividades permitieron que los desafíos del año 2020 nos encontraran bien preparados.

Transformación tecnológica en pandemia

En términos de esfuerzos tecnológicos, el hecho de que CorreosChile fuera considerada una empresa esencial implicó la obligación de sostener el nivel de rendimiento y de tiempo en línea⁴ de diversas plataformas de misión crítica, como también desarrollar, en muy breve plazo, distintas soluciones de software para abordar nuestros procesos en el nuevo contexto.

Teletrabajo

A los pocos días de declarada la emergencia, la empresa decidió que las áreas administrativas y de apoyo adoptaran la modalidad de teletrabajo, lo cual significó actualizar en escaso tiempo cerca de 300 notebooks para distribuirlos entre quienes no contaban con equipos móviles. Con la misma premura, también fue necesario habilitar herramientas colaborativas y métodos de acceso para que las personas operaran de forma remota las plataformas tecnológicas de la empresa con controles y mecanismos de seguridad de la información.

En ese sentido, resultó una gran ventaja contar con aplicaciones en la nube. Es el caso de la plataforma Service Now, una de las opciones tecnológicas más modernas e innovadoras, a la cual migramos nuestro servicio de gestión de clientes. Eso permitió que los operadores de la mesa de ayuda siguieran atendiendo desde sus hogares. Asimismo, hizo posible añadir nuevas funcionalidades y métodos de atención y gestión del conocimiento gracias a sus diversos atributos, como la característica “low code”, que da la opción de crear aplicaciones con el mínimo de desarrollo manual de código, o la capacidad de desplegar varias células remotas del Contact Center de forma simultánea, rápida y descentralizada. Con todo esto, la eficiencia aumentó en un 40% frente a la anterior solución.

Creciente transaccionalidad de preventa y venta

Para dar respuesta al crecimiento exponencial del comercio electrónico que produjo la pandemia, debimos desarrollar opciones más flexibles que soportaran el incremento de la explotación transaccional de los datos en todo el ciclo de la cadena logística y dieran más velocidad a las integraciones tecnológicas. Estábamos preparados para estos retos. En 2019 implementamos Liferay, una de las soluciones DXP (Digital Experience Platform) líderes del mercado, también en modalidad cloud. Apoyados en esta incorporación, ese mismo año inauguramos un nuevo sitio corporativo y en 2020 abrimos la Sucursal Virtual, entre otros diez nuevos servicios y funcionalidades para cubrir las necesidades digitales de los clientes. Una de las ventajas de esta tecnología es su característica responsiva, que resultó muy efectiva cuando las personas se volcaron masivamente al uso de celulares, tabletas y laptops.

⁴ Tiempo en el que una máquina o servidor se mantiene activo durante un periodo determinado.

Proyectos de negocio

En 2020 la gerencia de Tecnología continuó su gestión centrada en las necesidades del cliente. En ese contexto, participó en varios proyectos junto a las gerencias Comercial y de Canales, incluidas todas las mejoras para los compradores de comercio electrónico nacional e internacional, la automatización del servicio de posventa, la digitalización de agencias y sucursales, y el desarrollo de la Sucursal Virtual, a la cual se le siguen incorporando funcionalidades orientadas a la experiencia, flexibilidad y facilidad de uso⁵.

Plataforma Big Data

Durante el año reportado, esta plataforma experimentó grandes avances. En una primera etapa, se desarrollaron "lagos de datos" con información de los principales sistemas de la empresa, lo cual permitió:

- potenciar el seguimiento de nuestros clientes
- contar con una fuente única, robusta, consistente y centralizada de información
- disponer de nuevas capacidades de pronóstico de eventos y comportamientos para las unidades de negocio y sus proyectos.

Mejoras tecnológicas en 2020

- Se llevó a cabo la licitación de los servicios de datacenter, telecomunicaciones y seguridad, con el fin de actualizar las capacidades tecnológicas y la infraestructura para enfrentar las demandas de rendimiento y disponibilidad con tecnología de punta, en un entorno híbrido y flexible. Los cambios serán implementados a contar del primer trimestre de 2021.
- En el diseño de nuevas soluciones, continuamos con la estrategia de dar prioridad al uso de la nube ("first cloud"), de forma de aprovechar las ventajas que ofrece en flexibilidad, seguridad, agilidad y tarifas por demanda.
- Considerando los estudios de obsolescencia y otros criterios técnicos, se realizaron varias renovaciones tecnológicas programadas y de equipamiento adicional.
- Seguimos colaborando con la Unión Postal Universal (UPU) para cumplir las normas internacionales de gestión de la información y trazabilidad entre los organismos asociados.
- Prosiguió la optimización de procesos técnicos y funcionales, adaptándolos a marcos de referencias reconocidos del mercado.
- Migramos varios sistemas para cerrar brechas operativas y de seguridad.

Por tercer año consecutivo, la gestión comercial tecnológica logró importantes eficiencias que se tradujeron en un 13,6% de ahorro frente al presupuesto y un 6,9% respecto al año 2019. Lo anterior fue posible por cambios en los contratos actuales, negociaciones con proveedores y un mejor aprovechamiento de los recursos existentes.



⁵. Más información en el capítulo 3 de este Reporte Integrado.



Las personas, principal pilar de transformación

Enfrentar las nuevas demandas digitales del mercado no solo requiere la renovación de tecnología, sino también una adecuada gestión del cambio. Dada la necesidad de disponer de capacidades profesionales adecuadas, en 2020 fortalecimos nuestras unidades tecnológicas con especialistas de vasta experiencia en cada rubro. Potenciamos sobre todo los roles orientados a la gestión de proyectos y al desarrollo de softwares, lo cual ya se ha visto reflejado en menores tiempos de respuesta a las solicitudes que surgen de las necesidades del cliente y de las nuevas tendencias.

Adicionalmente, para abordar de forma más rápida y holística las oportunidades internas y de mercado, diseñamos estructuras TI que pueden trabajar tanto de manera vertical con las unidades de negocio como en células multidisciplinarias.

En 2021 continuaremos potenciando los planes de entrenamiento, así como la captura y retención de talento. Otro gran desafío es lograr que el modelo de transformación digital permee a la organización como un todo, de manera que podamos repensar nuestros procesos a lo largo de toda nuestra cadena de valor y afianzar una nueva cultura, en línea con el plan de transformación cultural desarrollado por la gerencia de Personas. En un inicio, el acento estará puesto en la última milla, donde las optimizaciones tienen un mayor impacto en los niveles de servicio.

Próximos desarrollos

En el mediano plazo, el foco de la gerencia de Tecnología seguirá puesto en las innovaciones que mejoren la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la oferta de productos y servicios. En ese marco, estamos explorando con casos prácticos el uso de tecnologías como la realidad aumentada y virtual, inteligencia artificial, *machine learning*, robotización industrial y de procesos, *blockchain*, internet de las cosas (IoT) y drones. La inminente llegada de la red 5G y los modelos de economías colaborativas también constituyen terrenos fértiles de investigación. Asimismo, continuaremos buscando transformar y reducir nuestros procesos por medio de su conversión en softwares basados en datos.



Seguridad de la información

En materia de seguridad de la información, CorreosChile se alinea con la norma ISO 27001 y con los marcos de referencia como COBIT 5 DSS05 y controles CIS.

Toda la información, cualquiera sea su formato —escrita, verbal o digital— es para CorreosChile muy relevante, por lo que se toman todas las medidas necesarias para resguardarla. Las herramientas tecnológicas y procesos TI permiten que el acceso a los datos sea identificado, autenticado y autorizado, manteniendo los registros correspondientes para posteriores auditorías.

Paralelamente, al menos una vez al año se realizan auditorías normativas y de procesos, como revisiones de seguridad técnica mediante hackeo ético o pruebas de penetración, con el fin de detectar vulnerabilidades y generar acciones de mejora inmediata. En la misma línea, se llevan a cabo investigaciones de amenazas en el entorno informático externo e interno, ante las cuales se toman medidas de mitigación o evasión.

Nuestro trabajo en este ámbito se basa en el modelo Zero Trust, recomendado por las principales entidades y marcas de la industria de la seguridad, ya que permite cubrir las múltiples superficies de ataque de una organización. En caso de que una amenaza se materialice, disponemos de un servicio de soporte y escalamiento de incidentes.



Principales componentes del modelo de seguridad



La gobernanza de la seguridad de la información en CorreosChile involucra de manera transversal a toda la organización y cuenta con roles especializados responsables de garantizarla, además de un plan rector anual cuya ejecución alcanzó el 99% en 2020.

Proyectos en ejecución



Oficial de seguridad de la información

También conocido como “chief information security officer”, es un rol desempeñado a nivel ejecutivo cuya función principal es alinear la seguridad de la información con los objetivos de negocio, garantizando en todo momento que la información de la empresa esté protegida adecuadamente.

Reporta a la gerencia de Contraloría.



Comité de Tecnología de la Información, Proyectos e Inversiones

Es uno de los comités del Directorio, al que le reporta sobre las gestiones del ámbito tecnológico y el avance de los proyectos prioritarios. Sesiona una vez al mes y es presidido por Eugenio Pies (director), quien, dada su experiencia, ejerce un papel muy activo en estas materias. También participan Carolina Eterovic (directora), el gerente general, el gerente de Tecnología de la Información y distintos invitados.



Comité de Seguridad de la Información

Este comité de alta administración sesiona una vez al mes. Lo preside el oficial de seguridad, con la participación del gerente general, el gerente de Contraloría, el gerente de Tecnología y el jefe de ciberseguridad. Su misión es proponer y aprobar políticas, normas y procedimientos destinados a dar sustento al sistema de gestión de la seguridad de la información. Además, audita los parámetros de privacidad en los desarrollos y procesos que involucren manejo de información.

Iniciativas

desarrolladas en 2020

Continuamente realizamos ajustes y mejoras a nuestros sistemas de ciberseguridad, buscando automatizar acciones para dar respuestas en tiempos óptimos. En 2020 el mercado local se vio afectado por múltiples incidentes, lo cual, sumado a la necesidad de habilitar condiciones seguras de teletrabajo, nos impulsó a implementar mecanismos adicionales.

Correos electrónicos

Para chequear la seguridad de los correos que ingresan a nuestra plataforma, añadimos una serie de herramientas preventivas, como antispam, antivirus, *sandbox* y protección URL, todas alojadas en la nube. También desplegamos campañas de *phishing* ético (*gopish*), de manera de educar y concientizar a los usuarios.

Seguridad de *endpoint* (computadores personales)

Motivados por los riesgos adicionales del trabajo remoto, implementamos tecnología EDR (Endpoint Detection and Response o detección y respuesta en el punto final), una solución que permite controlar la ejecución de archivos maliciosos y conexiones no deseadas en las estaciones de trabajo. Con este dispositivo, nos aseguramos de que nuestros trabajadores estén protegidos por las mismas políticas corporativas en cualquier lugar.

Cortafuegos de aplicación (WAF)

Con el fin de controlar actividades peligrosas detectadas en las campañas de hackeo ético, introdujimos un tipo de firewall que supervisa, filtra o bloquea el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web. Conocido como Web Application Firewall (o cortafuego de aplicaciones web), se diferencia de los tradicionales en que puede filtrar el contenido de aplicaciones específicas.

Renovación tecnológica

Producto de la licitación de los servicios de datacenter realizada en 2020, durante el primer trimestre de 2021 renovaremos nuestra red de telecomunicaciones y seguridad, lo que abarca los sistemas de comunicación entre sucursales, la telefonía IP corporativa y la red LAN. El cambio permitirá actualizar distintas soluciones ya existentes, en función del cumplimiento de los marcos de referencia de la empresa.

Además, durante el año reportado se completaron los estudios necesarios para contratar en 2021 los servicios de un centro de operaciones de seguridad, una central especializada que monitorea las redes y la internet de manera continua. Si se produce un ataque, toma las acciones correctivas en forma proactiva. Los servicios que

prestan van desde el diagnóstico de vulnerabilidades hasta la recuperación de desastres, pasando por la respuesta a incidentes, neutralización de ataques, programas de prevención, administración de riesgos y alertas de virus informáticos.

Protección de datos personales GRI 418-1, 103-1, 103-2, 103-3

O denuncias por mal manejo de datos personales en 2020

Un aspecto prioritario para CorreosChile en el ámbito de la seguridad de la información es la protección de los datos de las personas. En ese sentido, todos los proyectos que desarrollamos consideran como requisito disponer de las herramientas tecnológicas necesarias para garantizarla. Para esto, se consideran las disposiciones legales —como la ley 19.628, que regula el tratamiento de los datos personales— y la tríada de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Dentro de las responsabilidades que le caben al oficial de seguridad y a la gerencia Legal está velar por el cumplimiento de este resguardo. La gerencia de Tecnología debe mantenerlos informados acerca de los proyectos que involucren tratamiento de datos de clientes. En la

actualidad, se está desarrollando el proyecto “Gestión de Datos”, que busca generar una base única de clientes para hacer una mejor gestión de los servicios que les brindamos. Esta iniciativa contó con la asesoría de una empresa consultora especializada, cuyas recomendaciones asegurarán que cumplamos estrictamente las leyes y las buenas prácticas en protección de datos.

De acuerdo con la legislación vigente, CorreosChile solo puede utilizar los datos de sus clientes, respecto de las materias de su competencia, por ejemplo, realizar la entrega de los envíos. Cualquier otro uso requiere de un consentimiento.

NUEVA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE DATOS

En 2020 se aprobó y publicó una nueva política de Seguridad de Datos, que entrega definiciones y directrices para garantizar la privacidad y protección de datos de personas identificadas o identificables, sean aquellos clientes, proveedores o trabajadores de CorreosChile, todo de acuerdo con la legislación vigente. Se suma a la política general de Seguridad de la Información, de 2017, que establece el modelo de gestión para este ámbito, basado en estándares de calidad conocidos y comprobados.

Rol
social

5



Rol social

Como operadores designados por nuestra nación ante la Unión Postal Universal, hace más de un siglo cumplimos el mandato de asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar documentos y paquetes a todo Chile y el mundo, y recibirlos con la misma cobertura, ofreciendo servicios de calidad a precios accesibles. Por eso tenemos el deber de estar presentes en toda localidad de más de cinco mil habitantes y nos esforzamos por llegar a poblados remotos que otras empresas no cubren. Esta obligación además nos exige conciliar nuestro desempeño financiero, social y ambiental con el ejercicio de un rol estratégico para el país.

En un inicio, este rol nos convirtió en los principales portadores de noticias personales. Con el tiempo, añadimos la función de vincular al Estado con sus ciudadanos y a las empresas con sus clientes, a través de información relevante. Aún continuamos transportando más de 500 mil documentos al día —personales e institucionales—, y a esa misión se ha sumado la posibilidad de conectar a las personas con bienes procedentes de cualquier lugar del planeta, oportunidad que también se ha extendido a los emprendimientos, tan relevantes para el desarrollo de nuestro país: gracias a nuestra conexión con otros 192 correos del mundo, hoy pueden exportar sus productos a diversos países. El potencial impacto en la descentralización es enorme, porque no es necesario vivir en una gran ciudad para acceder a los mercados globales, ya sea como consumidor o productor.

La pandemia relevó más que nunca este rol social y nuestra misión de agregar valor a la sociedad. Durante 2020 cumplimos el deber de mantenernos en las calles y caminos para que el resto de los chilenos y chilenas pudiera permanecer en sus casas, a resguardo del Covid-19, sin dejar de adquirir los productos que ya no podían comprar en tiendas físicas, o para que las pymes y microempresas que debieron adoptar el comercio electrónico para sostenerse lograran distribuir su oferta. La necesidad de vender y comprar en línea se notó especialmente en regiones: en algunas localidades pequeñas, las cargas se multiplicaron hasta por diez durante 2020. Nuestros equipos de carteros y operadores asumieron desde el principio que el sustento de millones de personas dependía de nuestro servicio y redoblaron su empeño para suplir el trabajo de los compañeros que tuvieron que permanecer inactivos por presentar factores de riesgo.

Más allá de la emergencia, nuestro compromiso es seguir ejerciendo la responsabilidad que nos confirió la nación y abordando las nuevas exigencias de los usuarios. Nuestro énfasis en los próximos años estará puesto en el cumplimiento de los tiempos de entrega prometidos y en la trazabilidad de los envíos, en respuesta a la creciente necesidad de los clientes de contar con información actualizada en todo momento. También estamos trabajando con las autoridades para hacer más simples y comprensibles los procesos de internación de envíos internacionales.

La gerencia de Asuntos Corporativos ejerce una función clave en la articulación de las iniciativas de CorreosChile con impacto social. Trabaja permanentemente en visibilizar los objetivos del plan estratégico, que pone el foco en el cliente, así como en la concreción de instancias de diálogo con actores relevantes.

Además, contribuye a la cohesión interna, potenciando la cultura corporativa y siendo un gran aliado en momentos de crisis, como los que vivió el país en 2020. Esta gerencia está compuesta por las áreas de Comunicaciones, Asuntos Internacionales y el Museo Postal.

Hitos del año

Apoyo a las pymes

La crisis sanitaria y económica de 2020 obligó a muchos negocios y empresas a digitalizarse. Fieles a nuestro compromiso con el emprendimiento, reforzamos los apoyos y beneficios destinados a mipymes.



A comienzos de 2020, implementamos nuevos *plug ins*, herramientas que permiten que las pymes que venden por medio del comercio electrónico se conecten de manera más rápida y sencilla al proceso logístico de Correos.

Inauguramos el **Portal de Desarrolladores**, iniciativa que nos acerca a quienes desarrollan sitios web, facilitándoles la integración de nuestros servicios a las páginas que crean.

Además, establecimos nuevas alianzas con otras instituciones que fomentan el desarrollo del comercio electrónico en pymes y emprendedores, y mantuvimos las existentes¹.

En 2021 continuaremos brindando conectividad y oportunidades de crecimiento a este importante sector de la economía. Para que los beneficios disponibles sean conocidos por más clientes, lanzamos la campaña "Referidos", que apunta a que los comercios electrónicos que trabajan con nosotros nos recomienden a través de las redes sociales, blogs y sitios de internet.

Municipalidad de Cabrero reconoce a carteros por su trabajo durante la pandemia

Una de las regiones más afectadas por la primera ola de Covid-19 fue la del Biobío. Cabrero, una de sus comunas, debió transitar durante cinco meses de 2020 entre las fases 1 y 2 del plan Paso a Paso. Pese a esta situación, CorreosChile nunca interrumpió sus servicios, por lo cual su municipalidad decidió distinguir y reconocer con una placa conmemorativa a los carteros de la sucursal local, Claudio Retamal Ríos y José San Martín Olate.

¹. Más información en el capítulo 3 de esta Memoria.

Campaña de Navidad 2020

GRI 413-1, 403-3, 103-1, 103-2, 103-3

Con el lema “Una navidad diferente con el espíritu de siempre”, esta iniciativa emblemática de CorreosChile debió ser realizada en modo *online* para adaptarse a las restricciones de la pandemia. Facilitamos todos los medios disponibles para que los niños pudieran hacer llegar sus cartas: a través de las sucursales, WhatsApp, correo electrónico, fotografías, etc. Además, dispusimos de una plataforma digital para que los padrinos las seleccionaran. La recolección y entrega de regalos se efectuaron con las medidas sanitarias de rigor. Durante los 30 días que duró la campaña, recibimos cartas de más de nueve mil niños de todo el país, 95% de los cuales recibieron de regreso el obsequio esperado.

Regalos más solicitados en las cartas:

- Cenas navideñas
- Tratamientos médicos
- Camas
- Mercadería
- Útiles escolares
- Dispositivos tecnológicos para teleducación

Aporte al patrimonio cultural

GRI 413-1, 403-3, 103-1, 103-2, 103-3



Edificios históricos

Nuestro Correo Central se ubica en un monumento nacional construido en 1882, en la antigua ubicación del Palacio del Gobernador, inserto en la Plaza de Armas de Santiago. Asimismo, diversas sucursales de CorreosChile forman parte de los circuitos turísticos de las distintas regiones del país.

Museo Postal y Telegráfico

Ubicado en el edificio del Correo Central (Plaza de Armas 989), este museo gratuito alberga una colección de más de 2.300 estampillas chilenas de distintas épocas, además de cartas, sobres, buzones, telégrafos y la recreación de una oficina postal de 1910.

En 2020, por disposiciones de la autoridad sanitaria, mantuvo sus puertas cerradas al público gran parte del año, de manera que el foco estuvo puesto en labores de mantenimiento y clasificación de las piezas filatélicas.

Aporte a la cultura interna y a los trabajadores

GRI 413-1, 403-3, 103-1, 103-2, 103-3

El área de Comunicaciones Internas, cuyo propósito es alinear a los trabajadores con los propósitos y metas de la empresa, continuó promoviendo la nueva cultura organizacional y fortaleciendo el rol social de la empresa. En este sentido, junto con la gerencia de Personas, trabajó en posicionar a quienes conforman la compañía como “agentes de cambio” articuladores del proceso de transformación. Asimismo, divulgó las directrices y campañas especiales relacionadas con la pandemia y todas las acciones sanitarias, económicas y sociales que se implementaron.

Emisiones postales

Lanzamos cinco sellos postales durante 2020, incluidas dos nuevas estampillas conmemorativas que de inmediato despertaron el interés de coleccionistas y amantes de la filatelia.

“Los sellos son fragmentos de la historia, una palabra en los anales de la experiencia humana, la imagen de un ideal nuevo para el corazón de los hombres. El diseño impreso en él significa lo que una nación puede ser en el presente”.

-Harold L. Ickes, político estadounidense-



Sello Eclipse Solar Araucanía 2020

Diseñada por Hans Espinoza con la colaboración del astrónomo Gustavo Orellana, esta emisión postal está compuesta por dos sellos que conmemoran el eclipse total de Sol que tuvo lugar en las regiones de la Araucanía y Los Ríos el 14 de diciembre de 2020. Su diseño pone especial atención en el escenario donde ocurrió el fenómeno, las tierras habitadas históricamente por el pueblo mapuche, destacando elementos como el cultrún, las araucarias, los copihues y el volcán Villarrica. Además, uno de ellos muestra una vista aérea de la franja del territorio nacional donde el ocultamiento del Sol fue total, resaltando las principales localidades que vivieron el evento. La segunda estampilla muestra cómo se vio el cielo durante el eclipse, con sus respectivas coordenadas celestes. Ambos están disponibles a lo largo del país, con un tiraje de 100 mil ejemplares impresos por Casa de Moneda y a un valor de \$ 1.000 cada uno.

Sello 500 Años del Estrecho de Magallanes

Esta emisión postal diseñada por el ilustrador Mauricio Navarro se compone de cuatro sellos que recuerdan el 21 de octubre de 1520, fecha en que el navegante portugués Fernando de Magallanes descubrió el paso marítimo que une al océano Atlántico con el Pacífico. El primero muestra a Hernando de Magallanes mirando la ruta; el de la derecha contiene el mapa del recorrido realizado por el navegante; el tercero exhibe la ilustración de una mujer yagán tejendo y en el cuarto se observa una familia kawésqar viajando en un bote de pesca. Fueron impresos 50 mil ejemplares de cada diseño, en la Casa de Moneda, y hoy están disponibles en las sucursales de CorreosChile a un valor unitario de \$ 1.000.



Alianzas, asociaciones y adhesiones

GRI 102-12, 102-13

A comienzos de 2021 nos unimos a Acción Empresas, representantes en Chile del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Esta nueva membresía nos ayudará a identificar y estandarizar indicadores claves de desempeño relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible.

En 2020 continuamos como socios de la Cámara de Comercio de Santiago.

Actividades del año:

- Asistencia a talleres de negocios, como el taller práctico sobre importaciones y otras actividades desarrolladas por el Servicio Nacional de Aduanas.
- Participación en ferias como *E-commerce Day* y Enlaces Comerciales.
- Uso del portal COMEX Plus por parte de los ejecutivos de venta del segmento empresas, para potenciar la prospección de clientes de comercio exterior.
- Participación mensual en la revista Comercio.
- Participación mensual en los comités de Sustentabilidad y de Comercio Electrónico.

En 2021 se creó el comité de Asuntos Corporativos, en el que también estamos participando.

Acuerdo por la Electromovilidad: 1.000 bicicletas eléctricas en 2021

El sector transporte consume más del 36% de la energía utilizada en Chile y un 99% de ese porcentaje corresponde a fuentes fósiles importadas y contaminantes. Para cambiar este panorama, el Gobierno ha desarrollado diversas iniciativas que fomentan la electromovilidad, como mesas público-privadas en las que se diseñan estrategias y se acuerdan metas. Durante 2020 CorreosChile participó en una de estas instancias lideradas por los ministerios de Transporte y Energía. Como resultado, 68 empresas e instituciones públicas suscribieron el cuarto Acuerdo por la Electromovilidad. En este contexto, nuestra compañía se comprometió a incorporar mil bicicletas eléctricas para sus carteros en 2021.



Gestión internacional

En virtud de nuestra participación en la UPU, somos parte de un territorio postal único, lo que nos permite intercambiar envíos postales y de paquetería, principalmente comercio electrónico transfronterizo con los países miembros.

También somos miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), agrupación que forma parte de la UPU.

El área de Asuntos Internacionales, dependiente de la gerencia de Asuntos Corporativos, lidera las actividades diplomáticas, técnicas y de cooperación derivadas de estas membresías y de los compromisos internacionales emanados de convenios y tratados suscritos por nuestro país con los organismos intergubernamentales del ámbito postal.

**La Unión Postal Universal
es el organismo
intergubernamental
especializado de las
Naciones Unidas. Cuenta
con 192 países miembros
y 220 operadores postales
designados.**

Focos de la participación de Chile y Correos

UPU

- Defender las reglas de intercambio.
- Fomentar la cooperación técnica internacional en beneficio de CorreosChile.
- Añadir en el tratado internacional y sus reglamentos otras reglas que permitan abordar con eficiencia el crecimiento del comercio electrónico transfronterizo, equilibrando factores como cobranza internacional, costos, tasas de intercambio y calidad de servicio.

UPAEP

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

Hitos en cooperación técnica internacional

A través de los fondos de los que dispone la UPU, en 2020 financiamos tres proyectos:

1.

Fondo para mejoramiento de la calidad de servicio

Adquisición de cinco escáneres para apoyar acciones de seguridad postal y detectar envíos con contenido prohibido en la red nacional e internacional.

2.

Adquisición de un *sorter* que permite automatizar el proceso de recepción del comercio electrónico internacional.

3.

Fondo de desastres naturales

Implementación en curso de un sistema de capacitación en línea para los empleados de Correos, para seguir brindando entrenamiento en el marco de la pandemia.

Por otra parte, presentamos un proyecto para optimizar las zonas de reparto de carteros, el cual dispondrá de un software que considera variables demográficas, como la densidad poblacional de cada zona de entrega, para calcular la cantidad necesaria de bicicletas eléctricas para carteros y definir la adquisición de nuevos elementos de apoyo.

Posicionamiento internacional

En 2020 finalizó nuestro periodo de cuatro años como miembros del Consejo de Explotación Postal de la UPU. En esa calidad, establecimos negociaciones y defendimos temas de interés para la organización. Además, hasta 2021 formamos parte del Consejo Fiduciario, como representantes del hemisferio occidental. Este órgano es responsable de aprobar o rechazar el financiamiento de los proyectos que presentan los países miembros de la UPU. También presidimos la Comisión de Asuntos Contables-Operativos, que persigue la implementación de reglas modernas y eficientes para el intercambio internacional.

Posicionamiento regional

Desde 2020 lideramos el proceso de enmiendas al Manual y Reglamento de Cooperación Técnica de la UPAEP. Entre las propuestas, destaca la reforma del Fondo de Contingencia ante Desastres Naturales, que será presentada al Comité Ejecutivo Consultivo en mayo de 2021 y posteriormente en el Congreso UPAEP, en octubre de 2021.

Congresos y seminarios

Todos los congresos y consejos debieron realizarse por internet.

E-commerce

En septiembre de 2020, participamos en un curso en línea de la UPAEP sobre el crecimiento del comercio electrónico mundial, que ha impulsado el aumento significativo del tráfico de pequeños paquetes. Ello está provocando una profunda transformación del flujo postal y en los estándares de exigencias del cliente.

Tráfico de drogas

Para reforzar nuestra seguridad postal, en agosto de 2020 participamos en un seminario en línea sobre tráfico de nuevas sustancias psicoactivas y opioides sintéticos, organizado por la UPAEP y la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes (JIFE).

Gestión

Financiera y

Administrativa

6



Resultados financieros

Al igual que toda la industria, CorreosChile debió enfrentar un contexto adverso en 2020. A comienzos del año, proyectábamos alcanzar niveles de venta anuales superiores a los \$ 127 mil millones, sostenidos por el crecimiento del comercio electrónico, una caída atenuada de los envíos de documentos y la implementación de iniciativas estratégicas.

Pero la propagación de la pandemia en marzo modificó drásticamente las perspectivas. Los resultados del primer semestre de Correos se vieron afectados por una caída de un 18% en los ingresos por envíos nacionales en comparación con igual periodo del año anterior, debido a que las cuarentenas y restricciones horarias impactaron el tráfico de documentos, sobre todo en clientes gubernamentales y municipales, mientras que los envíos de e-commerce internacional se redujeron en un 30% por el cierre de fronteras y el casi nulo tráfico aéreo, lo que produjo una disminución de un 14% en los ingresos por estos servicios.

No logró revertir los resultados el hecho de que la paquetería express a domicilio se duplicara en el comercio electrónico nacional (B2B), lo cual anticipaba un cierre de año muy negativo.

Sin embargo, la empresa tomó medidas oportunas para mitigar en parte estos malos resultados.

Plan de contención de costos

Junto con mantener la continuidad operacional, fuimos capaces de concretar una serie de iniciativas enfocadas en la eficiencia de costos, que mostraban una tendencia al alza producto del aumento de la paquetería (el transporte de paquetes tiene un costo mayor que el de documentos). Cada gerencia buscó espacios para hacer ajustes, principalmente renegociando contratos de arriendo y servicios, en forma temporal o permanente, y reduciendo gastos discrecionales.

En forma paralela, fuimos capaces de adaptar nuestra dotación al nuevo modelo de CorreosChile, centrado en la paquetería y el comercio electrónico, ejecutando además una reestructuración dotacional acordada hace dos años con los sindicatos, sin mayores conflictos ni repercusiones. Como empresa de servicios, los salarios y beneficios representan más del 50% de los gastos de la empresa, de modo que esta medida tuvo un impacto relevante en la estructura de costos y en la sostenibilidad financiera de largo plazo de la compañía: el gasto total de remuneraciones cayó un 28% entre enero y junio, y la suma de salarios y beneficios bajó un 4% en 2020 comparado con el año anterior.

Con todo, tuvimos un crecimiento contenido de costos y gastos de \$ 912 millones respecto a 2019, lo que representa un alza de 1,1%, principalmente por el cambio en la composición del negocio y los gastos adicionales asociados al Covid-19, que totalizaron \$ 649 millones.

Recuperación acelerada del negocio a partir del tercer trimestre

Por otro lado, el negocio tuvo una recuperación alineada con los escenarios más optimistas. Los países comenzaron a reabrir sus fronteras durante el segundo semestre, permitiendo que los envíos internacionales del comercio electrónico volvieran a fluir, al mismo tiempo que la paquetería nacional siguió creciendo por impulso del e-commerce. Empezamos a obtener utilidades operativas mensuales que no se habían registrado en los últimos cinco años, incluso sin considerar operaciones excepcionales como las elecciones.



Ingresos

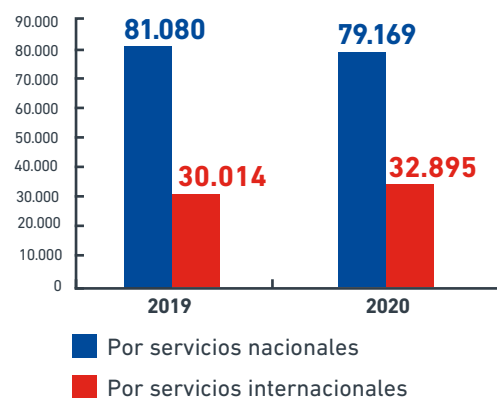
De este modo, terminamos el año con ventas totales de \$ 112.055 millones, superiores casi un 1% respecto a 2019, empujadas sobre todo por la paquetería (nacional e internacional), que creció en un 25% y logró contrarrestar la caída de un 23% que sufrieron los ingresos por documentos, en línea con la tendencia decreciente que han mostrado en los últimos años.

En cuanto a la procedencia de los envíos, los ingresos por servicios nacionales tuvieron una baja de un 2,3% con respecto a 2019, mientras que los internacionales crecieron un 9,6%

\$112.055 millones
ventas totales en 2020
(aumento de 1% respecto a 2019)

Ingresos

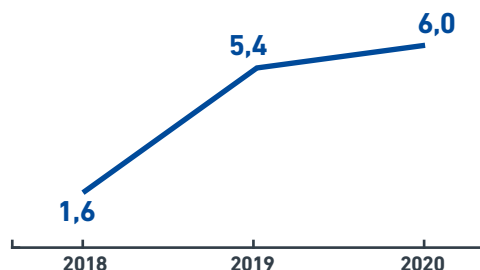
(millones de pesos)



Ebitda

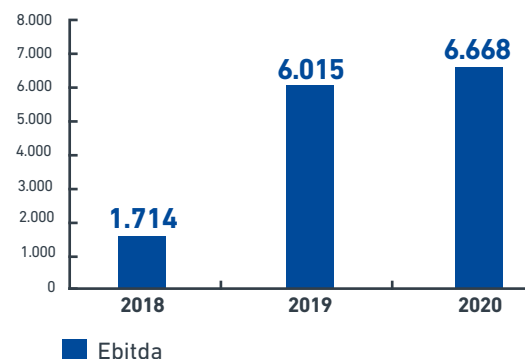
De la mano del aumento en las ventas, en 2020 la empresa obtuvo un Ebitda de 6.668 millones, 11% más que en 2019, y un margen Ebitda de 5,95%, también superior al del año previo.

Margen Ebitda (%)



Ebitda (\$)

(millones de pesos)



Resultados integrales

Si bien finalizamos el año con una pérdida antes de impuestos de \$ 7.234,8 millones, esta responde principalmente al gasto extraordinario en indemnización incurrido en el año debido a los planes de egreso. Se debe considerar que esta inversión nos permitirá contar con una estructura de compensaciones más liviana y sustentable en el tiempo, con retorno en nueve o diez meses.

Contando solo los costos de la operación, en 2020 nuestro resultado operacional fue de \$ 359,3 millones, un 15,6% superior al año 2019. Por otro lado, la pérdida bruta acumulada a diciembre de 2020 disminuyó en \$ 96,274 millones respecto a diciembre del año 2019.

Adicionalmente, la empresa pudo cumplir todas sus obligaciones en tiempo y forma, y continuar ejecutando su plan de inversiones sin recurrir a endeudamiento.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO

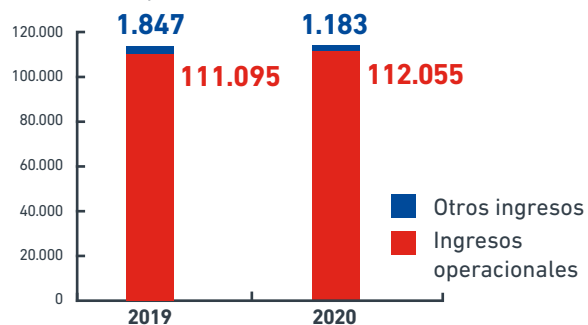
Fitch Ratings y Feller Rate ratificaron la clasificación de riesgo otorgada a CorreosChile antes de la pandemia: **AA-**, perspectiva estable. Esta señal de confianza responde al vínculo legal y estratégico que la empresa tiene con su controlador, el Estado de Chile, pero también a otros factores, como la pujanza del e-commerce, a la transformación que atraviesa Correos y a un plan de inversiones desafiante y financiado que aumentará de manera sustancial nuestra capacidad operativa.



Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1, 103-1, 103-2, 103-3

Valor económico directo generado
(millones de pesos)

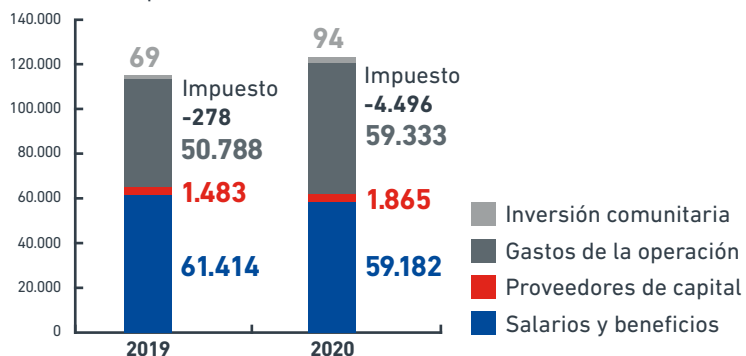


El valor económico directo generado por la empresa en 2020 fue \$ 113.238 millones, un 1% más que en 2019, cuando alcanzó \$ 112.942 millones. En tanto, el valor económico distribuido durante el periodo reportado llegó a \$ 115.977 millones, un 2% superior al del ejercicio anterior.

Valor económico retenido

(millones de pesos)	
2019	2020
-488	-2.739

Valor económico directo distribuido
(millones de pesos)



Impactos económicos indirectos

GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3

CorreosChile mantiene el compromiso de estar presente en todas las comunas del país y a contar con una agencia en cada localidad con una población superior a cinco mil personas. Además, llegamos con envíos a poblados con un mínimo de 200 habitantes. De esta forma, hacemos posible que aun en las zonas más apartadas de Chile, las personas puedan adquirir los bienes disponibles para los habitantes de los grandes centros urbanos. También permitimos que pequeñas y medianas empresas puedan

llegar con sus productos a toda la nación y al mundo entero. El impacto positivo de ambas contribuciones se vio acentuado en 2020, en el contexto de la pandemia.

Nuestra meta es continuar aportando a la creación de valor para nuestros grupos de interés a través de la ampliación de nuestra red de sucursales, agencias, centros de distribución y transporte de última milla, tal como lo demanda nuestro rol social.



Proyectos de inversión

La compañía está realizando inversiones para aumentar la eficiencia y la continuidad operativa. El plan estratégico contempla invertir en torno a \$ 25 mil millones en maquinaria, activos fijos, mejoras operacionales y el desarrollo de canales digitales. Pese a la contingencia, en 2020 pusimos en marcha las principales iniciativas de este plan, adecuando algunos tiempos de implementación, pero acelerando aquellas que tienen como foco a los clientes y la mejora del servicio. Para esto contamos con el apoyo de la subgerencia de PMO (Project Management Office) y una metodología de gestión integral que permitió dar continuidad a cada una en un escenario en el que nuestras capacidades se vieron disminuidas

Principales avances durante 2020



Optimización de sucursales

Mejoramos la rentabilidad global del canal sucursales mediante su revisión y la ejecución de planes para los distintos tipos de unidades.



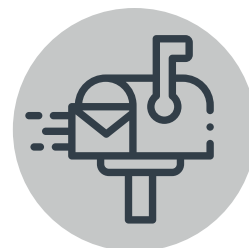
Optimización de zona de cuarteles

Optimizamos las zonas de reparto para aumentar la productividad y el nivel de servicio de la red de carteros².



Desarrollo de nuevos clientes de e-commerce nacional

Implementamos nuevas plataformas de integración para conectar las funcionalidades de Correos con nuestros clientes y automatizar sus procesos logísticos.



PDA y software de distribución

Se ejecutó la segunda fase de la implementación de la plataforma integral que perfecciona el seguimiento de la entrega y retiro de paquetería y documentos.



Desarrollo de canal digital

Lanzamos la Sucursal Virtual en el sitio de CorreosChile, con múltiples funcionalidades como preadmisión de envíos, pagos en línea, admisiones en agencias y retiros en domicilios¹.



Presorter internacional

Finalizó la instalación de la máquina clasificadora, con integraciones para automatizar la clasificación de carga internacional.

¹. Más información en el capítulo 3 de este reporte integrado.
². Más información en el capítulo 2 de este reporte integrado.

Próximos desafíos

En 2021 reactivaremos nuestro plan nacional de inversión en infraestructura de sucursales, plantas y centros de distribución, que debió ser suspendido por causa de la contingencia del último año. Son más de \$ 5.000 millones para renovar el estándar del 30% de nuestras unidades, adaptándolas a la recepción y entrega de paquetería. El siguiente paso es establecer una estrategia permanente de renovación de infraestructura, lo cual requiere asegurar la generación sostenida de resultados positivos que permitan reinvertir recursos en la continua actualización de la imagen de CorreosChile.

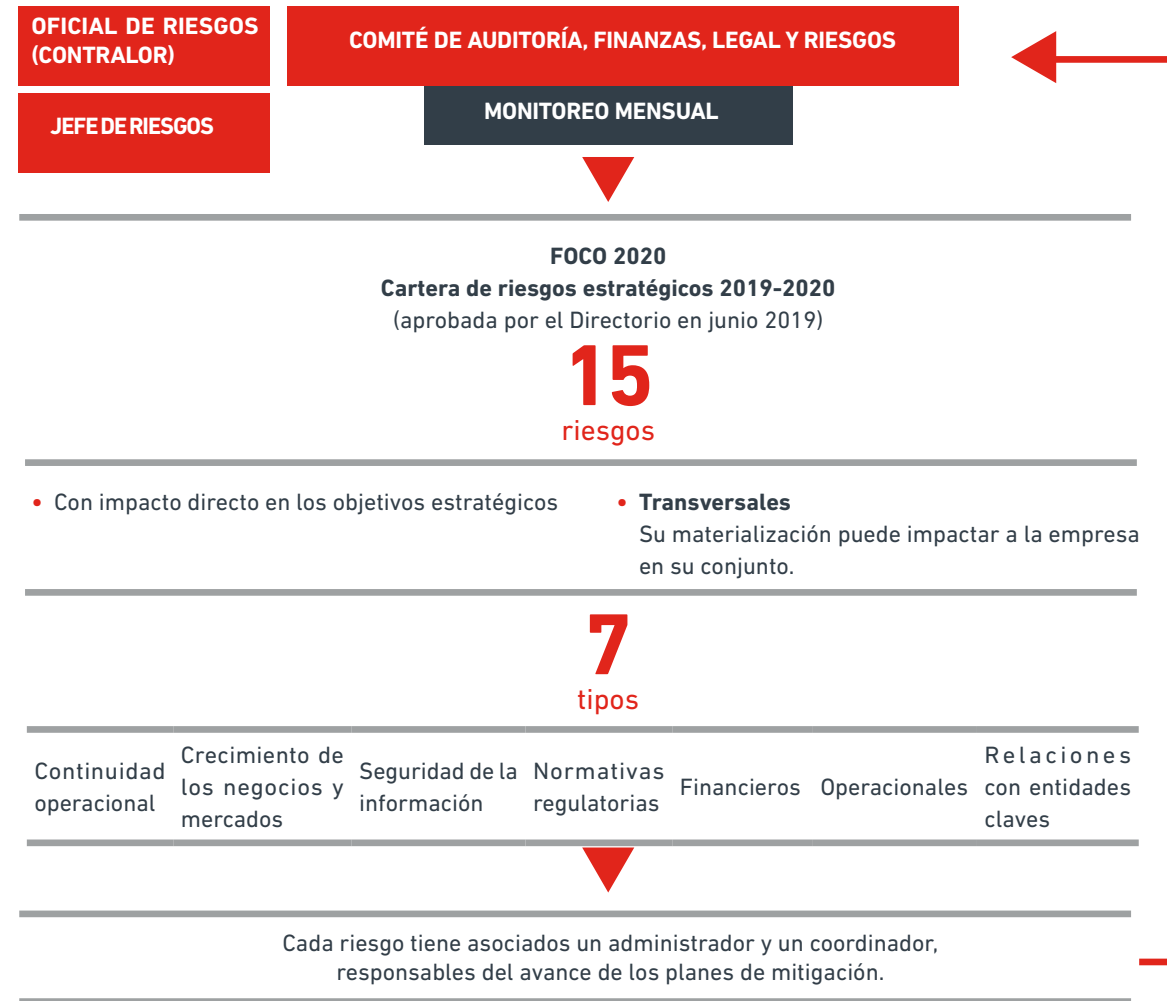
Normativa sobre inversiones financieras

- Oficio Ordinario N.º 1.507 del Ministerio de Hacienda (del 23 de diciembre de 2010, actualizado en 2011 mediante Oficio Ordinario N.º 43): 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. Considera la inversión en moneda nacional y extranjera.
- Oficio Circular N.º 36 del Ministerio de Hacienda: Define, para cada instrumento financiero, los niveles de riesgos autorizados y los tipos de entidad con las cuales se puede invertir.

Gestión de riesgos

GRI 102-10, 102-11, 102-15

Somos conscientes de que un buen gobierno corporativo debe considerar la gestión de riesgos como una de sus prioridades, lo que implica ejecutar todas aquellas acciones tendientes a proteger la empresa, crear valor, alcanzar los objetivos propuestos y mejorar la competitividad. Con ese fin, contamos con una estructura organizacional y una metodología para identificar riesgos y darles seguimiento. De acuerdo con este ordenamiento, las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna se encuentran separadas, si bien ambas pertenecen a la gerencia de Contraloría y reportan al contralor.



En diciembre de 2020, el Directorio acordó definir la nueva cartera de riesgos 2021-2022, en la que se empezará a trabajar durante 2021.

Ética y cumplimiento

GRI 102-16

Los valores corporativos de CorreosChile definen las normas de conducta que deben ser respetadas y promovidas por todos quienes integran la compañía, sin importar el cargo, profesión o lugar de desempeño, y que son extensibles a los proveedores, estudiantes en práctica, consultoras y todo aquel que trabaje con nuestra empresa o actúe en su representación.

Además, para la gestión de la ética, la transparencia y el cumplimiento, disponemos de nuestro Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que contribuye a fortalecer el ambiente de control en la organización y a cumplir con las obligaciones legales.

Modelo de Prevención de Delitos

Es un sistema de organización, administración, supervisión y monitoreo de las actividades y los procesos expuestos a la comisión de los delitos que contempla la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas. Su cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores de Correos, incluidos los ejecutivos principales y los directores.

Se basa en tres pilares:



Prevención

Para prevenir eficazmente la ocurrencia de conductas u omisiones impropias, buscamos asegurar que todas las actividades se desarrollen de acuerdo con las políticas, normas, resoluciones, instructivos, procedimientos y demás documentos emitidos por nuestra empresa, así como con las instrucciones emanadas por organismos fiscalizadores externos.



Detección

Aparte de las auditorías y controles internos, el MDP incluye un canal expedito y confidencial que permite a todos los trabajadores, proveedores y público en general denunciar anomalías observadas en el desarrollo de las actividades de CorreosChile.

El canal, denominado Correo Ético, se encuentra disponible en nuestra [página web](#) y se aloja en servidores de propiedad del proveedor que entrega este servicio. La gestión por parte de un tercero independiente otorga plena garantía de que la identidad de la persona que denuncia o consulta será resguardada.

Otras vías autorizadas para hacer denuncias son:

- Gerentes de CorreosChile
- etica.correoschile@resguarda.com



Sanción

El incumplimiento del cuerpo normativo interno conlleva las sanciones contempladas en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa, al cual el MDP fue incorporado.

Las violaciones a la legislación se penalizan según lo establecido por la norma respectiva.

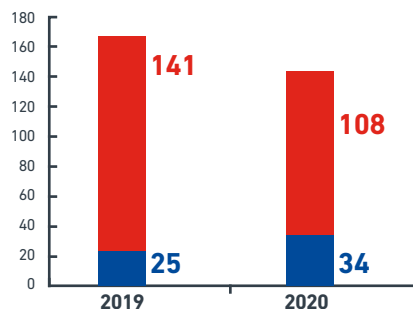
100% de los trabajadores está informado de las políticas y procedimientos anticorrupción de la empresa, ya que el reglamento de Orden, Higiene y Seguridad forma parte de los contratos de trabajo. Además, los proveedores tienen la obligación contractual de respetar el MPD.

En 2020 iniciamos la actualización del modelo con el fin de incorporar en sus procedimientos controles que mitiguen los riesgos de negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida y corrupción entre particulares, entre otros.

Denuncias recibidas

Durante 2020 se recibieron 142 denuncias, 14%, menos que en 2019, año en que sumaron 166. Todas fueron realizadas a través de nuestra línea ética.

Tipos de denuncia



- Incumplimiento de normas legales internas
- Incumplimiento de normas de orden e higiene

Clasificación de las denuncias que se ingresan al canal:

- **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.
- **Incumplimiento de normas legales e internas:** Conductas o acciones que afecten las disposiciones contenidas en la legislación y en la reglamentación que rigen a CorreosChile.

ESTADO DE LAS DENUNCIAS REALIZADAS EN 2020	
Abiertas	15
Cerradas	127
TOTAL	142

Compromiso con la transparencia

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

La dictación en 2008 de la Ley de Transparencia (20.285) reforzó este principio al permitir el acceso de cualquier persona a los procedimientos que rigen el quehacer de los órganos estatales regulados por esta norma. En observancia del artículo décimo transitorio y en su calidad de empresa pública, CorreosChile pone a disposición de la ciudadanía una serie de datos relevantes en su [página web](#), además de remitir a la Superintendencia de Valores y Seguros la misma información que una sociedad anónima abierta debe enviar a dicho órgano fiscalizador, obligación que cumple desde el 20 de abril de 2009.

De esta forma, desde 2015 hemos obtenido el 100% de cumplimiento en materia de transparencia en las evaluaciones aplicadas a las empresas públicas, un logro fundamental para quienes formamos parte de la organización.

Durante 2020 hicimos nuevas mejoras a la información disponible en nuestra página, conforme a las exigencias del Consejo para la Transparencia.



Mecanismos anticorrupción

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

Realizamos un monitoreo permanente de las operaciones susceptibles de riesgo del delito de lavado de activos, que eventualmente podría manifestarse por intermedio de los servicios de giros de dinero nacionales e internacionales. Asimismo, impartimos capacitaciones al personal de sucursales para evitar que clientes se vean involucrados en situaciones fraudulentas o sean víctimas de estas.

Nuestra Política Antifraude nos permite identificar oportunamente las actividades y áreas sensibles, establecer medidas preventivas y diseñar planes que mitiguen el riesgo de ocurrencia de fraude. Así protegemos a la empresa de pérdidas financieras y daños reputacionales.

0

casos de corrupción detectados en CorreosChile durante 2020

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, prácticas monopólicas y la libre competencia

GRI 206-1, 103-1, 103-2, 103-3

CorreosChile es parte en la causa Rol C-359-18, llevada ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

GRI 419-1, 103-1, 103-2, 103-3

Durante 2020 la empresa cerró 136 causas judiciales, diez finalizadas con sentencias que implicaron pagos de dinero como sanciones y prestaciones, y 57 cerradas por conciliación o avenimiento. El valor monetario de las diez que finalizaron con sentencias asciende a \$13.525.728.



Gestión de proveedores

GRI 102-9, 204-1, 103-1, 103-2, 103-3,

Lo relativo a las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales es reglamentado por la Resolución Exenta N.º 110, de 2019. Además, Correos dispone de una política de compras que establece directrices y criterios básicos para resguardar los principios de igualdad, transparencia y objetividad, así como de un comité de Contratos, que aprueba ciertas adquisiciones y determina temas concernientes a estos procesos, que también deben efectuarse en cumplimiento de la Ley de Transparencia.

Adquisición:

- Bienes muebles
- Servicios no personales

Mecanismos:

- Compras abiertas
- Licitaciones públicas y privadas

Centralizada en:
Subgerencia de
Abastecimiento

CorreosChile dispone de un [sitio](#) donde las empresas pueden revisar las licitaciones en curso o finalizadas, y unirse a su red nacional de proveedores.

Requisitos:

- Conforme a la normativa y reglamentos internos
- Previamente autorizada por las instancias definidas
- Adecuadamente justificada
- Con garantía de transparencia e igualdad
- Precedida por un proceso de selección debida y oportunamente tramitado, que considere las propuestas más convenientes para la empresa

Registro electrónico de contratos

Carpeta electrónica de antecedentes del proceso

Contraloría Interna

No pueden participar proveedores con deudas o litigios pendientes con la empresa ni que hayan sido objeto de término de contrato por incumplimiento.

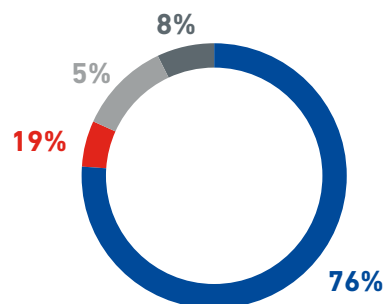


Proveedores y compras en 2020

En 2020 realizamos compras con 4.521 proveedores a nivel nacional y 13 extranjeros. Las adquisiciones del periodo alcanzaron los \$ 53.544.762.221, un 2,31% menos que en 2019. El 97,94% correspondió a compras a proveedores nacionales.

	Tipo de proveedores							
	N.º de proveedores 2019		N.º de proveedores 2020		Compra a proveedores (*) 2019		Compra a proveedores (*) 2020	
	N.º	%	N.º	%	MILLONES \$	%	MILLONES \$	%
Nacionales (pymes)	2.288	54,88	2.207	48,82	31.589,370	57,63	28.904,851	53,98
Nacionales (no pymes)	1867	44,78	2.301	50,89	22.369,119	40,81	23.536,348	43,96
Internacionales	14	0,34	13	0,29	854,934	1,56	1.103,564	2,06
TOTAL	4.169	100,00	4.521	100,00	54.813,423	100,00	53.544,762	100,00

Distribución geográfica de las compras a proveedores nacionales (pymes)



- Zona centro
- Zona Norte
- Zona Sur
- Zona Austral

Todas las compras nacionales se realizaron en zonas con operaciones significativas, es decir, donde la empresa cuenta con la infraestructura y dotación necesarias para prestar sus servicios.

El 78,53% de las compras, tanto pymes y no pymes, se concentró en la zona centro (regiones Metropolitana, de Valparaíso y O'Higgins). Sin embargo, la concentración en estas regiones fue mayor que en 2019 (75,16%). La diferencia se distribuyó en 5,57% zonal norte, 9,98% zonal sur y 5,92% zonal austral.



Número de proveedores locales (pymes) 2019 – 2020

ZONAS	2019		2020	
	N.º	%	N.º	%
Norte: regiones I, II, III, IV y XV	209	9,13	200	9,06
Centro: regiones V, VI y RM	1.432	62,59	1.426	64,61
Sur: regiones VII, VIII y IX	405	17,70	374	16,95
Austral: regiones X, XI, XII, XIV	242	10,58	207	9,38
TOTAL	2.288	100,00	2.207	100,00

Número de proveedores locales (no pymes) 2019 – 2020

ZONAS	2019		2020	
	N.º	%	N.º	%
Norte: regiones I, II, III, IV y XV	50	2,68	51	2,22
Centro: regiones V, VI y RM	1.691	90,58	2.114	91,87
Sur: regiones VII, VIII y IX	63	3,37	76	3,30
Austral: regiones X, XI, XII, XIV	63	3,37	60	2,61
TOTAL	1.867	100,00	2.301	100,00

Nuevos proveedores nacionales

Durante 2020 trabajamos con 2.451 nuevos proveedores nacionales, de los cuales 788 corresponden a pymes que fueron contratadas por medio de compras directas, licitaciones privadas, licitaciones públicas y tratos directos, en los cuales se exigen aprobar evaluaciones que consideran los siguientes criterios:

- certificado de antecedentes laborales y previsionales
- antecedentes de la experiencia.

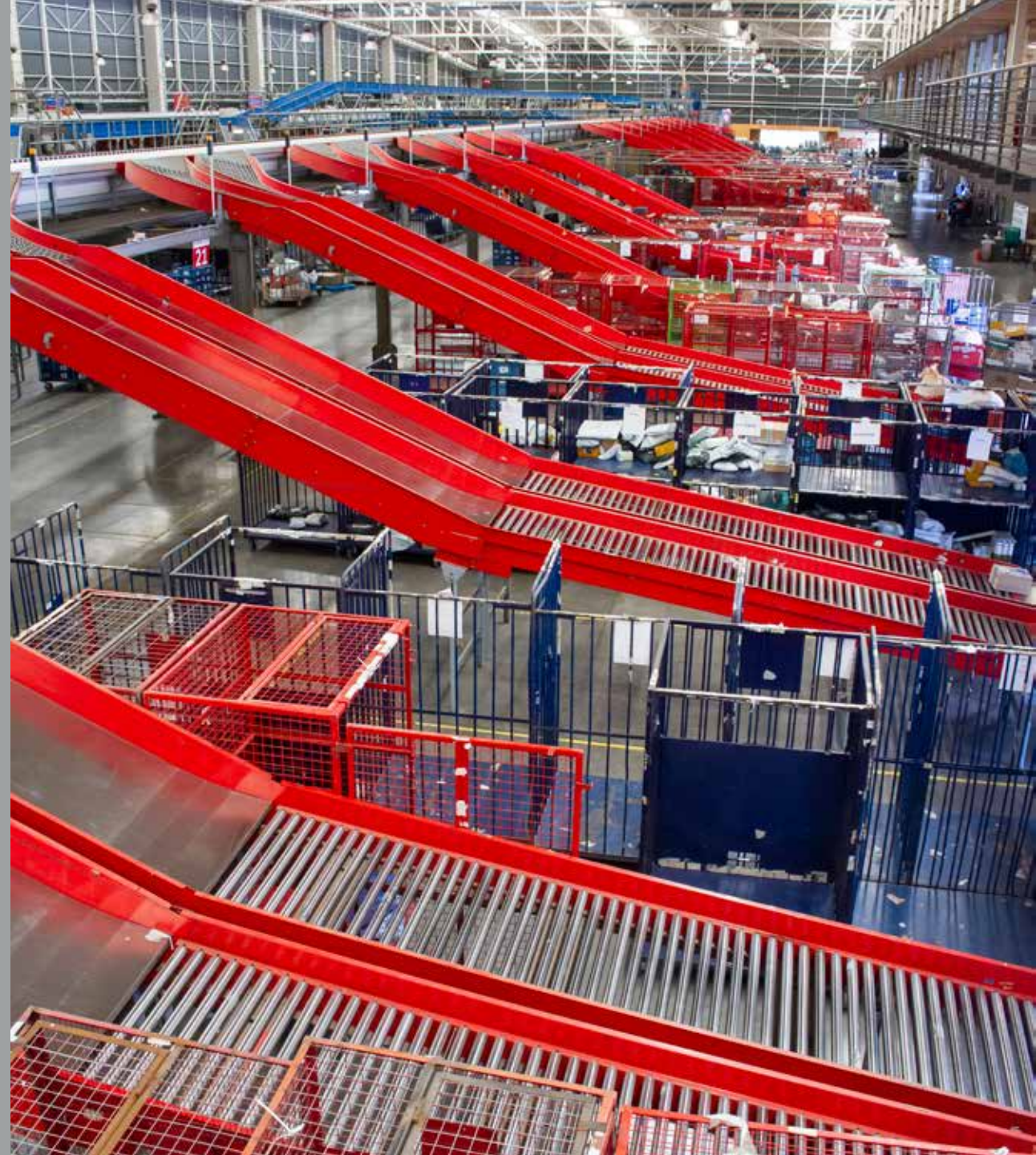
El monto total de compras devengadas con estos nuevos proveedores alcanzó los \$ 2.506.343 millones, 4,78% del total de las compras nacionales en 2020.

Los otros nuevos proveedores nacionales con los cuales concretamos compras durante el año 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 no se exigen los antecedentes mencionados.



Anexos

7



Anexo 1

Sobre este reporte

GRI 102-45, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

CorreosChile presenta su cuarto reporte integrado anual para dar cuenta del desempeño financiero, social, ambiental y de gobernanza desarrollado durante el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, en conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), opción esencial. Al igual que en 2019, la elaboración de este documento fue coordinada por la gerencia de Asuntos Corporativos de CorreosChile y contó con las validaciones pertinentes. En línea con la normativa, un tercero independiente auditó la información correspondiente a los estados financieros.

Grupos de interés de CorreosChile

GRI 102-40, 102-42

Previo al proceso de materialidad, CorreosChile actualizó la priorización de sus grupos de interés, identificando más de veinte actores relevantes:

Grupos de interés internos

- Directorio
- Trabajadores y sus representantes (seis sindicatos)

Grupos de interés externos

- **Autoridades:**
 - Contraloría General de la República
 - Ministerios de Hacienda, del Interior, Desarrollo Social, Salud, Transportes y Telecomunicaciones, del Trabajo, de Economía y de Relaciones Exteriores
 - Sistema de Empresas Públicas
 - Servicio Nacional del Consumidor
- Organizaciones de consumidores
- Unión Postal Universal y Unión Postal de las Américas, España y Portugal
- Clientes personas (retail)
- Clientes institucionales (empresas, Estado)
- Cámaras de comercio
- Proveedores
- Gremios de logística
- Comunidades y opinión pública en general
- Municipios
- Universidades
- Medios de comunicación
- Familias de trabajadores de CorreosChile.

Con todos ellos, la empresa mantiene instancias de diálogo fluido, presenciales y remotas, para tratar sus distintas inquietudes. Entre estos canales, se cuentan: reuniones periódicas, correo electrónico, entrega de informes, participación en mesas de trabajo y consultas directas.



Temas materiales

GRI 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48

Considerando las dificultades que enfrenta el país, para el ejercicio 2020 se decidió revalidar los aspectos materiales identificados y priorizados en 2018, proceso que incluyó benchmarking, entrevistas, análisis del contexto y de prensa. Estos temas fueron complementados en 2020 con los focos y proyectos prioritarios del plan estratégico de negocios. De esta forma, se obtuvo una lista de 15 aspectos materiales de gestión:

- Sostenibilidad financiera e inversiones
- Comercio electrónico
- Gobernanza, ética y transparencia/ Cumplimiento regulatorio
- Gestión de riesgos (operacionales, reputacionales y financieros, entre otros)
- Innovación, modernización, digitalización y transformación del negocio
- Prácticas responsables en la cadena de valor/ logística
- Excelencia operacional/ gestión de clientes (calidad y acceso al servicio, gestión de reclamos, trazabilidad)
- Privacidad/ seguridad de la información, de los bienes transportados y de los datos personales.
- Cambio cultural en la organización
- Seguridad y salud ocupacional
- Gestión del empleo, clima y desarrollo laboral
- Relación con sindicatos
- Rol social/ contribución a la comunidad / reputación corporativa.
- Alianzas público-privadas
- Movilidad limpia, gestión energética y huella de carbono (cambio climático).

Esta lista sirvió de base para la selección de indicadores GRI abordados en los capítulos del reporte. El Índice GRI al final de este reporte muestra un índice con los contenidos estándares GRI y la referencia a cada uno de ellos.



Anexo 2

Personas

GRI 102-8, 405-1, 401-1, 103-1, 103-2, 103-3

Número de trabajadores por macro zonas y tipos de contratos

MACRO ZONAS	2019			2020		
	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	TOTAL
Macro zona Norte	544	45	589	487	47	534
Macro zona Centro	3.411	483	3.894	3.063	344	3.407
Macro zona Sur	868	55	923	778	88	866
Macro zona Sur Austral	393	33	426	360	50	410
Total	5.216	616	5.832	4.688	529	5.217

Número de trabajadores por tipo de jornada y género

TIPO DE JORNADAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Completa	3.799	1.990	5.789	3.410	1.762	5.182
Parcial	23	20	43	19	16	35
Total	3.822	2.010	5.832	3.439	1.778	5.217

Trabajadores por cargo y rango etario

CARGO	2019							2020						
	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	18	6	2	0	37	0	8	26	4	1		39
Jefatura	17	107	132	120	75	0	451	14	95	124	108	65		406
Supervisor	6	20	25	26	19	0	96	7	21	27	25	14		94
Ejecutivo de ventas	0	9	19	15	5	0	48	0	7	13	11	4		35
Técnico/Analistas	49	118	44	34	19	0	264	35	109	40	25	16		225
Administrativos	74	70	43	48	42	1	278	46	76	44	43	30		239
Cartero	302	393	487	799	397	29	2.407	241	337	431	734	349	18	2.110
Operador	564	552	382	451	246	6	2.201	598	499	336	395	199	2	2.029
Vigilante	4	7	9	17	12	1	50	3	6	6	12	12	1	40
Total	1.016	1.287	1.159	1.516	817	37	5.832	944	1.158	1.047	1.357	690	21	5.217

Distribución porcentual de trabajadores por cargo y rango etario

CARGO	2019							2020						
	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	29,7	48,6	16,2	5,4	0,0	1	0,0	20,5	66,7	10,3	2,6		1
Jefatura	3,8	23,7	29,3	26,6	16,6	0,0	8	3,4	23,4	30,5	26,6	16,0		8
Supervisor	6,3	20,8	26,0	27,1	19,8	0,0	2	7,4	22,3	28,7	26,6	14,9		2
Ejecutivo de ventas	0,0	18,8	39,6	31,3	10,4	0,0	1	0,0	20,0	37,1	31,4	11,4		1
Técnico/Analistas	18,6	44,7	16,7	12,9	7,2	0,0	5	15,6	48,4	17,8	11,1	7,1		4
Administrativos	26,6	25,2	15,5	17,3	15,1	0,4	5	19,2	31,8	18,4	18,0	12,6		5
Cartero	12,5	16,3	20,2	33,2	16,5	1,2	41	11,4	16,0	20,4	34,8	16,5	0,9	40
Operador	25,6	25,1	17,4	20,5	11,2	0,3	38	29,5	24,6	16,6	19,5	9,8	0,1	39
Vigilante	8,0	14,0	18,0	34,0	24,0	2,0	1	7,7	15,4	15,4	30,8	30,8	2,6	1
Total	17,4	22,1	19,9	26,0	14,0	0,6	100	18,1	22,2	20,1	26,0	13,2	0,4	100

Trabajadores por género y rango etario

RANGO ETARIO	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 30 años	552	464	1.016	523	421	944
Entre 30 y 40 años	707	580	1.287	628	530	1.158
Entre 41 y 50 años	718	441	1.159	659	388	1.047
Entre 51 y 60 años	1.152	364	1.516	1.028	329	1.357
Entre 61 y 70 años	656	161	817	580	110	690
Más de 70 años	37	0	37	21	0	21
Total	3.822	2.010	5.832	3.439	1.778	5.217

Trabajadores por nacionalidad y género

RANGO ETARIO	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Chilenos	3.601	1.785	5.386	3.244	1.585	4.829
Extranjeros	221	225	446	195	193	388
Total	3.822	2.010	5.832	3.439	1.778	5.217

Trabajadores por antigüedad y género

ANTIGÜEDAD	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 3 años de antigüedad	860	672	1.532	704	509	1.213
Entre a 3 a 6 años de antigüedad	453	383	836	458	399	857
Mayor de 6 años y menor de 9 años de antigüedad	267	287	554	260	260	520
Entre 9 a 12 años de antigüedad	139	80	219	157	121	278
Mayor de 12 de años de antigüedad	2.103	588	2.691	1.860	489	2.349
Total	3.822	2.010	5.832	3.439	1.778	5.217

Edad promedio de trabajadores por cargo y género

CARGOS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	46	44	46	46	43	45
Jefatura	50	47	48	49	47	48
Supervisor	49	46	48	49	43	47
Ejecutivo de ventas	47	50	48	47	50	49
Técnico / Analistas	41	38	40	41	38	40
Administrativos	42	42	42	43	42	42
Cartero	49	38	48	49	38	49
Operador	43	40	42	42	39	40
Vigilante	51	50	51	52	51	52
Total	47	41	45			

Nuevas contrataciones por género y rango etario de trabajadores con contrato a plazo indefinido

GÉNERO	2019				2020			
	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	7	0	7	0	9	0	9
Mujeres	1	10	0	11	0	6	0	6
Total	1	17	0	18	0	15	0	15

Nuevas contrataciones por macro zonas y rango etario de trabajadores con contrato a plazo indefinido

MACRO ZONAS	2019				2020			
	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
Macro zona Norte	0	0	0	0	0	1	0	1
Macro zona Centro	1	17	0	18	0	13	0	13
Macro zona Sur	0	0	0	0	0	1	0	1
Macro zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	17	0	18	0	15	0	15

Tasa de nuevas contrataciones por macro zonas y rango etario de trabajadores con contrato a plazo indefinido (%)

MACRO ZONAS	2019				2020			
	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
Macro zona Norte	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,17%
Macro zona Centro	0,14%	2,36%	0,00%	2,50%	0,00%	0,70%	0,00%	0,70%
Macro zona Sur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,00%	0,11%
Macro zona Sur Austral	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,0%
Total	0,02%	0,28%	0,00%	0,30%	0,00%	0,26%	0,00%	0,26%

Nuevas contrataciones por macro zonas y género de trabajadores con contrato a plazo indefinido

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	0	0	0	1	0	1
Macro zona Centro	7	11	18	7	6	13
Macro zona Sur	0	0	0	1	0	1
Macro zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0
Total	7	11	18	9	6	15

Tasa de nuevas contrataciones por macro zonas y género de trabajadores con contrato a plazo indefinido (%)

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,0%	0,17%
Macro zona Centro	0,97%	1,53%	2,50%	0,38%	0,32%	0,70%
Macro zona Sur	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,64%	1,60%
Macro zona Sur Austral	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	0,12%	0,18%	0,30%	0,16%	0,11%	0,26%

Egresos por género y rango etario de trabajadores con contrato indefinido

GÉNERO	2019				2020			
	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	48	70	50	168	47	151	284	482
Mujeres	40	67	27	134	53	126	117	296
Total	88	137	77	302	100	277	401	778

Egresos por macro zonas y rango etario de trabajadores con contrato a plazo indefinido

MACRO ZONAS	2019				2020			
	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
Macro zona Norte	10	15	10	35	8	31	39	78
Macro zona Centro	66	102	57	225	79	198	251	528
Macro zona Sur	6	10	6	22	4	26	87	117
Macro zona Sur Austral	6	10	4	20	9	22	24	55
Total	88	137	77	302	100	277	401	778

Tasa de rotación por macro zonas y rango etario de trabajadores con contrato a plazo indefinido (%)

MACRO ZONAS	2019				2020			
	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
Macro zona Norte	1,63%	2,44%	1,63%	5,70%	1,39%	5,40%	6,79%	13,59%
Macro zona Centro	9,18%	14,19%	7,93%	31,29%	4,24%	10,62%	13,46%	28,31%
Macro zona Sur	0,62%	1,03%	0,62%	2,26%	0,43%	2,78%	9,30%	12,51%
Macro zona Sur Austral	1,34%	2,23%	0,89%	4,46%	2,07%	5,06%	5,52%	12,64%
Total	1,45%	2,26%	1,27%	4,99%	1,76%	4,88%	7,07%	13,71%

Egresos por macro zonas y género de trabajadores con contrato a plazo indefinido

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	22	13	35	41	37	78
Macro zona Centro	116	109	225	320	208	528
Macro zona Sur	18	4	22	83	34	117
Macro zona Sur Austral	12	8	20	38	17	55
Total	168	134	302	482	296	778

Tasa de rotación por macro zonas y género de trabajadores con contrato a plazo indefinido (%)

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	3,58%	2,12%	5,70%	7,14%	6,45%	13,59%
Macro zona Centro	16,13%	15,16%	31,29%	17,16%	11,15%	28,31%
Macro zona Sur	1,85%	0,41%	2,26%	8,88%	3,64%	12,51%
Macro zona Sur Austral	2,68%	1,79%	4,46%	8,74%	3,91%	12,64%
Total	3,58%	2,12%	5,70%	8,49%	5,22%	13,71%

Media de horas de capacitación por cargo y género

CARGOS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente / Subgerente	13,37	14,70	16,93	3,88	4,38	4,04
Jefatura	27,83	11,74	20,18	26,88	22,80	24,91
Supervisor	53,98	77,20	66,81	46,17	32,07	41,58
Ejecutivo de ventas	20,80	27,71	25,91	31,83	58,93	46,89
Técnico / Analistas	20,03	29,12	24,89	47,90	65,68	56,92
Administrativos	47,13	64,99	61,16	48,61	55,39	53,53
Cartero	7,61	7,32	7,47	3,91	3,09	3,85
Operador	7,68	5,44	6,21	5,89	8,15	7,15
Vigilante	7,76	40,00	8,40	4,73	0,00	4,73
Total	11,05	14,94	12,22	8,50	19,09	11,72

Nota: promedios de horas capacitación calculados sobre el total de la dotación.

Número de accidentes laborales por género y macro zonas de trabajadores propios

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	38	9	47	26	8	34
Macro zona Centro	219	101	320	165	71	236
Macro zona Sur	57	22	79	31	10	41
Macro zona Sur Austral	26	12	38	21	15	36
Total	340	144	484	243	104	347

Tasa de frecuencia de accidente laborales por género y macro zonas de trabajadores propios

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	48,63	21,44	39,13	70,00	11,30	31,50
Macro zona Centro	44,41	35,62	41,2	37,97	29,61	35,00
Macro zona Sur	39,84	52,9	42,78	23,05	26,88	23,88
Macro zona Sur Austral	41,93	46,42	43,25	34,45	59,98	41,88
Total	43,79	36,64	41,39	36,43	27,90	33,37

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	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	127,98	262	174,82	387,68	33,90	155,66
Macro zona Centro	335,78	226,42	295,85	340,85	374,47	352,80
Macro zona Sur	116,04	57,7	102,9	73,60	13,44	60,57
Macro zona Sur Austral	175,76	162,48	171,86	287,11	455,88	336,21
Total	755,56	708,6	243,64	284,66	279,24	282,72

Nota: Tasa de gravedad = (N.º de días perdidos totales / H.H. efectivamente trabajadas) x 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	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	781.374	419.855	1.201.229	371442	707860	1.079.302
Macro zona Centro	4.931.869	2.835.468	7.767.337	4345072	2398073	6.743.145
Macro zona Sur	1.430.583	415.911	1.846.494	1345051	371994	1.717.045
Macro zona Sur Austral	620.151	258.494	878.645	609514	250067	859.581
Total	7.763.977	3.929.728	11.693.705	6.671.078	3.727.994	10.399.073

Número de casos de enfermedades profesionales por macro zonas y género de trabajadores propios

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	2	1	3	1	1	2
Macro zona Centro	0	1	1	3	2	5
Macro zona Sur	0	0	0	0	0	0
Macro zona Sur Austral	0	0	0	0	0	0
Total	2	2	4	4	3	7

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales por macro zonas y género de trabajadores propios

MACRO ZONAS	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macro zona Norte	0,52	0,46	0,5	0,29	0,53	0,82
Macro zona Centro	0	0,07	0,03	0,14	0,16	0,30
Macro zona Sur	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Macro zona Sur Austral	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Total	0,05	0,10	0,07	0,12	0,17	0,13

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 perdido.

Trabajadores inmunizados contra la influenza en 2020

Región	Cantidad
Arica - La Serena	285
Valparaíso y Lib. B. O'Higgins	120
Maule - Los Lagos	328
Aysén y Magallanes	71
Metropolitana	917



Anexo 3

Gestión financiera y administrativa

Propiedades

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas están distribuidos en cuatro categorías: propios (60), destinados (66), comodato (13) y arrendados (166), totalizando 305 inmuebles a nivel nacional. Los más importantes son:

- 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. Borjes #911.

Seguros

Mantenemos contratos de seguros para dar cobertura a nuestras instalaciones, edificios, maquinarias y trabajadores. Entre las principales pólizas vigentes en 2020 figuran:

SEGUROS	FIN PERIODO VALIDEZ
Seguro proyecto YEMPC	27-05-2021
Seguro crédito internacional	31-05-2021
Seguro de vida y salud directivos	30-06-2021
Seguro carga Saesa 2020-2021	01-08-2021
Seguro línea de garantía	16-09-2021
Seguros generales (incendio, robo, RC, RC exceso)	30-09-2021
Seguro RC directores y gerentes	29-10-2021
Seguros vehículos livianos	31-12-2021
Seguro de vida para vigilantes privados 2021	31-12-2021
Seguro de vida y salud sindicatos -bienestar	31-03-2022
Seguros vida y salud sindicato de técnicos	31-03-2022

Número de proveedores locales (pymes) 2019 – 2020

ZONAS	2019		2020	
	N.º	%	N.º	%
Zona Norte	209	9,13	200	9,06
Zona Centro	1.432	62,59	1.426	64,61
Zona Sur	405	17,70	374	16,95
Zona Austral	242	10,58	207	9,38
TOTAL	2.288	100	2.207	100



Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	102-1 Nombre de la organización	9	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 49	
	102-3 Ubicación de la sede	9	
	102-4 Ubicación de las operaciones	9	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10, 11	
	102-6 Mercados Servidos	47	
	102-7 Tamaño de la organización	7	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	26, 91	
GRI 102: Contenidos Generales	102-9 Cadena de suministro	85	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	81	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	81	
	102-12 Iniciativas Externas	73	
	102-13 Afiliación a asociaciones	73	
ESTRATEGIA			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	82	
GOBERNANZA			
	102-18 Estructura de gobernanza	11	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
CONTENIDOS GENERALES			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	102-40 Lista de grupos de interés	89	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	32	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	89	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	90	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	90	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	89	
GRI 102: Contenidos Generales	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	89, 90	
	102-47 Lista de temas materiales	90	
	102-48 Reexpresión de la información	90	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	89	
	102-50 Periodo objeto del informe	89	
	102-51 Fecha del último informe	89	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	89	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	89	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	89	
	102-55 Índice de contenidos GRI	99	ODS 12; Meta 12.6
	102-56 Verificación externa	89	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
TEMAS MATERIALES			
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	77	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77	
	103-3 Evaluación	79	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	79	
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79	
	103-3 Evaluación	79	
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	79	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	79	
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISIÓN			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85	
	103-3 Evaluación	85	
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	86	ODS 8; Meta 8.3
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	84	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84	
	103-3 Evaluación	84	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	84	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	84	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	84	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
TEMAS MATERIALES			
GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	84	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84	
	103-3 Evaluación	84	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	84	
GRI 302 ENERGÍA			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	60	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60	
	103-3 Evaluación	60	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	60	
GRI 305 EMISIONES			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	60	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60	
	103-3 Evaluación	60, 61	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60, 61	
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	60, 61	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60, 61	
GRI 401 EMPLEO			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	26	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26	
	103-3 Evaluación	26, 36, 91	
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	26, 91	
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	36	
GRI 401-3	Permiso parental		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
TEMAS MATERIALES			
GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	32	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
	103-3 Evaluación	32	
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	32	
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	33	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33	
	103-3 Evaluación	34,35	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	33	
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	33, 34	
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	33	
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	33	
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	34	
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	33	
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	34	
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	35	
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	36	
GRI 404 FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29	
	103-3 Evaluación	30	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	31	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	30	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
TEMAS MATERIALES			
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	38	
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	11, 27, 37	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 27, 37	
	103-3 Evaluación	37,91	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26, 27, 91	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	37	
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	32	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
	103-3 Evaluación	32	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	32	
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	20	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	21	
	103-3 Evaluación	21	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	20, 21, 71	ODS 16; Meta 16.7
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	67	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación	67	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	67	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Pacto Global / ODS
TEMAS MATERIALES			
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	84	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84	
	103-3 Evaluación	84	
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	84	
GESTIÓN COMERCIAL Y DE CLIENTES			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	40, 41	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40	
	103-3 Evaluación	44	
INDICADOR PROPIO	Número de reclamos resueltos por mes durante el periodo reportado	44	
E-COMMERCE			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	20	ODS 17; Meta 17.11
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20	
	103-3 Evaluación	20	
INDICADOR PROPIO	Número de empresas e-commerce	47	
ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	52	ODS 8; Meta 8.3
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52	
	103-3 Evaluación	40, 52	
INDICADOR PROPIO	Número de alianzas y programas desarrollados	7, 52	

Estados financieros

8



Empresa de Correos de Chile

**Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019
y por los años terminados en esas fechas.**

CONTENIDO

Informe de los Auditores Independientes

Estados de situación financiera clasificados

Estados de resultados integrales por función

Estados de cambios en el patrimonio neto

Estados de flujos de efectivo directo

Notas a los estados financieros

M\$	Miles de pesos chilenos
UF	Unidades de fomento
DEG	Derecho especial de giro
US\$	Dólares estadounidenses
€	Euros
UTM	Unidad tributaria mensual

ÍNDICE

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

1.	INFORMACIÓN GENERAL	1	17.	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES	47
2.	BASES DE PRESENTACIÓN	3	18.	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES	47
3.	CRITERIOS CONTABLES APLICADOS	7	19.	PATRIMONIO	47
4.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	21	20.	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	48
5.	ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS	23	21.	COSTO DE VENTAS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	49
6.	OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES	24	22.	OTRAS GANANCIAS	50
7.	DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	25	23.	OTROS GASTOS POR FUNCIÓN	50
8.	INVENTARIOS, CORRIENTES	31	24.	COSTOS/INGRESOS FINANCIEROS	51
9.	ACTIVOS NO CORRIENTES O GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	32	25.	EFFECTOS EN LA VARIACIÓN EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTES.	
10.	ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA	33	26.	TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS	54
11.	PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS	35	27.	CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES	55
12.	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	37	28.	SANCIONES	56
13.	IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS		29.	MEDIO AMBIENTE	56
14.	OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES	40	30.	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO	56
15.	ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR	43	31.	HECHOS POSTERIORES	60
16.	PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES	45			

Estados de situación financiera clasificados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS Nº	31.12.2020 MM\$	31.12.2019 MM\$
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4 y 5	17.647.392	18.982.263
Otros activos no financieros, corrientes	6	1.613.138	1.329.362
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5 y 7	25.414.857	25.718.340
Inventarios, corrientes	8	1.115.898	779.896
Activos por impuestos, corrientes	13	-	451.072
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		45.791.285	47.260.933
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	9	756.358	756.358
Total activos corrientes		46.547.643	48.017.291
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, no corrientes	7	1.269.907	3.133.606
Activos intangibles distintos de la plusvalía	10	5.285.132	6.091.304
Propiedades, plantas y equipos	11	38.643.013	39.286.170
Propiedad de inversión	12	136.024	137.382
Activos por impuestos diferidos	13	24.032.207	19.535.750
Total activos no corrientes		69.366.283	68.184.212
TOTAL ACTIVOS		115.913.926	116.201.503

	NOTAS Nº	31.12.2020 MM\$	31.12.2019 MM\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, corrientes	5 y 14	2.463.008	3.086.843
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	5 y 15	16.214.767	14.424.866
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	16	4.706.200	4.789.773
Otros pasivos no financieros, corrientes	17	6.792.748	3.860.256
Total pasivos corrientes		30.176.723	26.161.738
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, no corrientes	5 y 14	39.775.666	40.780.216
Otras provisiones, no corrientes	27	1.063.205	785.666
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	16	18.488.850	19.198.168
Otros pasivos no financieros, no corrientes	18	507.316	66.030
Total pasivos no corrientes		59.835.037	60.830.080
Total Pasivos		90.011.760	86.991.818
PATRIMONIO			
Capital emitido	19	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	19	10.441.399	13.179.740
Otras reservas	19	(1.225.152)	(655.974)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		25.902.166	29.209.685
Participaciones no controladoras		-	-
Total patrimonio		25.902.166	29.209.685
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		115.913.926	116.201.503

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de resultados integrales por función

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS N°	01.01.2020 31.12.2020 MM\$	01.01.2019 31.12.2019 MM\$
GANANCIA (PÉRDIDA)			
Ingresos de actividades ordinarias	20	112.055.299	111.095.121
Costo de ventas	21	(96.611.968)	(95.555.516)
Ganancia bruta		15.443.331	15.539.605
Gastos de administración	21	(15.083.962)	(15.228.618)
Otros gastos, por función	23	(6.532.212)	(1.037.504)
Otras ganancias	22	1.068.353	1.190.531
Pérdida (Ganancia) de actividades operacionales		(5.104.490)	464.014
Ingresos financieros	4 y 24	114.781	655.753
Costos financieros	24	(1.864.755)	(1.437.760)
Resultados por diferencias de cambio	25	669.375	577.005
Resultados por unidades de reajuste	25	(1.049.710)	(1.025.248)
Pérdida antes de impuestos		(7.234.799)	(766.236)
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	13	4.496.458	278.462
Pérdida procedente de operaciones continuadas		(2.738.341)	(487.774)
Pérdida (Ganancia) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Pérdida		(2.738.341)	(487.774)
Estado de resultado integral			
Pérdida		(2.738.341)	(487.774)
Pérdida por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos, neto de impuestos		(569.178)	(156.385)
Resultado integral, total		(3.307.519)	(644.159)
Resultado integral atribuible a:			
Los propietarios de la controladora		(3.307.519)	(644.159)
Participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral atribuible, total		(3.307.519)	(644.159)

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados cambios en el patrimonio neto

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS N°	CAPITAL EMITIDO MM\$	GANANCIAS ACUMULADAS MM\$	OTRAS RESERVAS MM\$	TOTAL PATRIMONIO MM\$
Patrimonio al 01.01.2020	19	16.685.919	13.179.740	(655.974)	29.209.685
Cambios en patrimonio					
Resultado integral					
Pérdidas		-	(2.738.341)	-	(2.738.341)
Otros resultados integral		-	-	(569.178)	(569.178)
Resultado integral total		-	(2.738.341)	(569.178)	(3.307.519)
Total variación en el patrimonio		-	(2.738.341)	(569.178)	(3.307.519)
Patrimonio al 31.12.2020		16.685.919	10.441.399	(1.225.152)	25.902.166
Patrimonio al 01.01.2019	19	16.685.919	13.667.514	(499.589)	29.853.844
Cambios en patrimonio					
Resultado Integral					
Pérdidas		-	(487.774)	-	(487.774)
Otros resultados integral		-	-	(156.385)	(156.385)
Resultado integral total		-	(487.774)	(156.385)	(644.159)
Total variación en el patrimonio		-	(487.774)	(156.385)	(644.159)
Patrimonio al 31.12.2019		16.685.919	13.179.740	(655.974)	29.209.685

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de flujos de efectivo metodo directo

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS N°	31.12.2020 MM\$	31.12.2019 MM\$
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		118.352.710	113.921.522
Clases de pagos			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(50.329.671)	(50.128.672)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(62.101.798)	(66.191.418)
Intereses recibidos		123.673	620.295
Devolución (Pago) Impuestos		(47.276)	(506.233)
Flujos de efectivos neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación		5.997.638	(2.284.506)
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Compras de propiedades, plantas y equipos e intangibles		(6.224.673)	(5.884.165)
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión		(6.224.673)	(5.884.165)
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			
Pago de pasivos por arrendamientos financieros		(80.886)	(697.372)
Intereses pagados		(1.192.628)	(1.264.798)
Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento		(1.273.514)	(1.962.170)
Disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(1.500.549)	(10.130.841)
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		165.678	106.905
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO		(1.334.871)	(10.023.936)
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	4	18.982.263	29.006.199
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	4	17.647.392	18.982.263

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

1. Información general

Constitución de la Empresa

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

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

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

Con fecha 27 de septiembre de 2017, mediante remate en la Bolsa de Comercio de Santiago, se colocó la totalidad de la emisión de Bonos serie A de Empresa de Correos de Chile con cargo a línea de bonos desmaterializados inscrita con fecha 16 de agosto de 2017 en el Registro de Valores

de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N° 863, por la cantidad de UF 1.300.000 (un millón trescientos mil Unidades de Fomento), a una tasa de colocación final de 2,84% anual, sin garantías del Estado de Chile.

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

Administración y Personal

La administración de la Empresa está a cargo de 5 directores y 14 gerentes.

La dotación del personal al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se detalla a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
DOTACIÓN		
Directivos	153	165
Planta	4.170	4.670
Plazos fijos	454	541
Total dotación	4.777	5.376

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.

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.

2. Bases de presentación

a) Estados Financieros

Los Estados Financieros corresponden al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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 2020 y 2019. La emisión de estos estados financieros al 31 de diciembre de 2020 fue aprobada por el Directorio en su sesión de fecha 24 de marzo de 2021.

b) Bases de Preparación

Los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

c) Nuevos Pronunciamientos Contables

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

	Fecha de aplicación obligatoria
NUEVAS INTERPRETACIONES	
Marco Conceptual para la Información Financiera	
Nuevo enfoque de "conjunto de derechos" a los activos: Un objeto físico puede ser "dividido y subdividido" desde una perspectiva contable.	
Nuevo enfoque de "capacidad práctica" para reconocer pasivos: Los anteriores umbrales de reconocimiento han desaparecido, se reconocerá un pasivo si una empresa no tiene capacidad práctica para evitarlo.	
Nuevo enfoque basado en el control para la baja en cuentas: Una entidad dará de baja un activo cuando pierda el control sobre todo o parte de él, es decir, el enfoque ya no se centra en la transferencia de riesgos y recompensas.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de un Negocio (Modificaciones a la NIIF 3)	
Las modificaciones incluyen una elección para usar una prueba de concentración. Esta es una evaluación simplificada que da como resultado la adquisición de un activo si la totalidad del valor razonable de los activos brutos se concentra en un solo activo identificable o en un grupo de activos identificables similares. Si no se aplica la prueba de concentración, o la prueba falla, la evaluación se enfoca en la existencia de un proceso sustantivo.	
Las modificaciones aclaran la definición de un negocio, con el objetivo de ayudar a las entidades a determinar si una transacción debe contabilizarse como una combinación de negocios o como la adquisición de un activo. Las modificaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Aclaran que, para ser considerado un negocio, un conjunto adquirido de actividades y activos debe incluir, como mínimo, un insumo y un proceso sustantivo que juntos contribuyen de forma significativa a la capacidad de elaborar productos; • Eliminan la evaluación de si los participantes del mercado pueden sustituir los procesos o insumos que faltan y continuar con la producción de productos; • Añaden guías y ejemplos ilustrativos para ayudar a las entidades a evaluar si se ha adquirido un proceso sustancial; • Restringen las definiciones de un negocio o de productos centrándose en bienes y servicios proporcionados a los clientes y eliminan la referencia a la capacidad de reducir costos; y • Añaden una prueba de concentración opcional que permite una evaluación simplificada de si un conjunto de actividades y negocios adquiridos no es un negocio. 	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.

	Fecha de aplicación obligatoria
NUEVAS INTERPRETACIONES	
<p>Definición de Material o Importancia Relativa (Modificaciones a la NIC 1 y a la NIC 8)</p> <p>La nueva definición establece que "La información es material o tiene importancia relativa si su omisión, expresión inadecuada o ensombrecimiento podría esperarse razonablemente que influya sobre las decisiones que los usuarios principales de los estados financieros con propósito general toman a partir de los estados financieros, que proporcionan información financiera sobre una entidad específica que informa".</p> <p>El Consejo ha promovido la inclusión del concepto de "ensombrecimiento" en la definición, junto con las referencias existentes a "omitir" y "expresar inadecuadamente". Además, el Consejo aumentó el umbral de "podría influir" a "podría razonablemente esperarse que influya".</p>	Para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
<p>Reforma de la Tasa de Interés de Referencia (Modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7).</p> <p>Las modificaciones abordan aspectos que afectan la información financiera en el período previo a la reforma de IBOR y son aplicables a las transacciones de cobertura directamente afectadas por incertidumbres respecto a la reforma de IBOR. Como parte de las principales modificaciones, las entidades afectadas por la reforma de IBOR considerarán lo siguiente:</p> <p>Asumirán que el índice de referencia de tasa de interés en el que se basan los flujos de efectivo cubiertos no se modifica como resultado de la reforma de IBOR al evaluar si los flujos de efectivo futuros son altamente probables. Además, para las coberturas discontinuadas, se aplica el mismo supuesto para determinar si se espera que ocurran los flujos de efectivo futuros cubiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluarán si la relación económica entre el elemento cubierto y el instrumento de cobertura existe con base en los supuestos de que el índice de referencia de tasa de interés en el que se basan el elemento cubierto y el instrumento de cobertura no se modifica como un resultado de la reforma del IBOR. • No interrumpirán una transacción de cobertura durante el período de incertidumbre que surge de la reforma de IBOR únicamente porque los resultados reales de la cobertura están fuera del rango de 80-125 por ciento. • Aplicarán el criterio de identificable por separado solo al inicio de la relación de cobertura. También se proporciona una excepción similar para componentes cubiertos donde la redesignación tiene lugar con frecuencia, es decir, macrocoberturas. 	Para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.

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

	Fecha de aplicación obligatoria
NUEVAS NIIF	
<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>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023
<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"> • Requiere el pleno reconocimiento en los estados financieros del inversor de las ganancias y pérdidas que surjan de la venta o aportación de activos que constituyen un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios) 	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
<p>Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificación a la NIC 1)</p>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
ENMIENDA NIIF	
<p>NIIF 16 "Concesiones de arrendamiento relacionadas con Covid-19"</p> <p>Estos cambios incluidos en la NIIF 16 se adicionan para dar cuenta de los posibles efectos económicos en los contratos de arrendamientos.</p>	Períodos anuales iniciados el 1 de junio de 2020

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

d) Responsabilidad de la Información y Estimaciones Realizadas

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

e) Uso de Estimaciones y Juicios

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

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

En particular, la información sobre áreas más significativas de estimación de incertidumbres y juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más

importante sobre los montos reconocidos en los estados financieros, son los siguientes:

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

f) Compensación de Saldos y Transacciones

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

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

3. Criterios contables aplicados

a) Moneda de Presentación y Funcional

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

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

	31.12.2020	31.12.2019
	\$	\$
MONEDAS EXTRANJERAS		
Dólar Estadounidense (US\$)	710,95	748,74
Euro (€)	873,30	839,58
Derecho Especial de Giro (DEG)	1.023,98	1.035,32
UNIDADES DE REAJUSTE		
Unidad de Fomento (U.F.)	29.070,33	28.309,94
Unidad Tributaria Mensual (U.T.M)	51.029,00	49.623,00

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.

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

Activos y pasivos medidos a valor razonable

Valor razonable de un activo o pasivo en una fecha dada, es el monto por el cual dicho activo podría ser intercambiado y pasivo liquidado, en esa fecha entre dos

partes independientes y con toda la información disponible, que actúen libre y prudentemente. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un activo o pasivo es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado y transparente ("Precio de cotización" o "Precio de mercado").

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

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

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

Cuentas comerciales por cobrar

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

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

Derivados

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

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

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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.

e) Deterioro Activos no Financieros

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

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

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

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

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

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

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

f) Activos Mantenedidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas

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

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

g) Inventarios

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

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

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

h) Propiedades, Plantas y Equipos

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

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

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:

TIPOS DE BIENES	Nº DE MESES
Terrenos	Indefinida
Edificios y construcciones	240 a 720
Plantas y equipos	36 a 120
Equipamiento de tecnología de información	60
Instalaciones fijas y accesorios	36
Vehículos	60 a 120
Activo por derecho de uso	12 a 60
Otras propiedades, plantas y equipos	48 a 120

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

i) Propiedades de Inversión

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

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

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

j) Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía

Corresponden fundamentalmente a programas informáticos. Sólo se reconocen contablemente aquellos activos intangibles cuyos costos se puedan estimar de manera razonablemente objetiva y de los que se estime probable obtener beneficios económicos en el futuro. Estos activos se valorizan según el modelo del costo. Para ello, con posterioridad a su reconocimiento como activo, los activos intangibles se contabilizan por su costo menos su amortización acumulada y las pérdidas por deterioro de valor que, en su caso, hayan experimentado, y su amortización se reconoce en forma lineal.

Los activos intangibles se deprecian linealmente de acuerdo a los años de vida útil, la que para los programas informáticos está definida en 4 años.

k) Clasificación de Activos y Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

Los activos financieros se clasifican dentro de las siguientes categorías de acuerdo con IFRS 9:

- 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.
- 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.
- 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.
- c. Pasivos financieros:** se clasifican ya sea como "pasivo financiero a valor razonable a través de resultados" o como "otros pasivos financieros".
 - i. Pasivos financieros a valor razonable a través de resultados** - Los pasivos financieros son registrados a valor razonable a través de resultados cuando éstos, sean mantenidos para negociación o sean designados a valor razonable a través de resultados.
 - ii. Otros pasivos financieros** - Otros pasivos financieros, incluyendo los préstamos, se valorizan inicialmente por el monto de efectivo recibido, netos de los costos de transacción. Los otros pasivos financieros son posteriormente valorizados al costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, reconociendo los gastos por intereses sobre la base de la rentabilidad efectiva.

l) Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar se reconocen, inicialmente, por su valor nominal. Se incluyen en este ítem facturas por pagar, provisiones de facturas por recibir y anticipo a proveedores, principalmente. La empresa está exenta de Impuestos al valor agregado por el negocio de distribución, con lo cual no existen saldos a enterar la fisco ni contingencias por este tema. Dichas partidas no se encuentran afectas a intereses.

m) Arrendamientos

Los arrendamientos se clasifican de acuerdo a NIIF 16. Se reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento que representa su obligación de hacer pagos por arrendamiento. Existen exenciones de reconocimiento para los arrendamientos de corto plazo, los arrendamientos de partidas de bajo valor y para los arrendamientos que no se tenga derecho a controlar el uso del bien. Los requisitos mínimos para activar un arrendamiento bajo NIIF 16 son: (a) Que haya un contrato de arrendamiento; (b) Que sea por una duración superior a 1 año; (c) Que se tenga derecho a controlar el uso del bien. El activo por derecho de uso se mide inicialmente por el monto del pasivo de arrendamiento más cualquier costo directo inicial en el que incurra el arrendatario. Después del inicio del arrendamiento, el arrendatario medirá el activo por derecho de uso utilizando un modelo de costo. Bajo el modelo de costo, un activo por derecho de uso se mide al costo menos la depreciación acumulada y el deterioro acumulado.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos del arrendamiento pagaderos durante el plazo del arrendamiento, descontados a la tasa implícita en el arrendamiento.

n) Provisiones

Las obligaciones existentes a la fecha de los estados financieros, surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales de probable materialización para la Empresa, cuyo monto y momento de pago son inciertos, se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima que la Empresa tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

Las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible en la fecha de la emisión de los estados financieros, sobre las consecuencias del suceso y son reestimadas en cada cierre contable posterior.

o) Beneficios a los Empleados

La Empresa reconoce el gasto por vacaciones del personal mediante el método del devengo. El beneficio de las vacaciones, incluye a todo el personal y equivale a la remuneración pactada en los contratos particulares de cada trabajador. Adicionalmente la Empresa contempla para sus empleados un plan de bonos de incentivo anuales por cumplimiento de plan de gestión anual. Estos incentivos, consistentes en una determinada porción de la remuneración mensual se provisionan sobre la base del monto estimado a pagar.

La provisión de gratificación se constituye en consideración a la legislación laboral vigente.

La provisión de indemnización por año de servicio, es calculada de acuerdo a valoraciones realizadas por un sistema que implementó un actuario independiente, utilizando el método de unidad de crédito proyectada, las cuales se actualizan en forma periódica. La obligación reconocida en el estado de situación financiera representa el valor actuarial de la obligación de indemnización por años de servicio. Las utilidades y pérdidas de los cambios actuariales se reconocen inmediatamente en otros resultados integrales y reservas, según corresponda.

Los costos asociados a los beneficios del personal, relacionados con los servicios prestados por los trabajadores durante el año, son cargados a resultados integrales en el período que corresponde. Los efectos generados por los cambios en las variables actuariales se reconocen en otros resultados integrales.

La Empresa pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2019, un anticipo de colación y movilización, el cual se liquidará, con cargo a los servicios prestados por los empleados, en el plazo de duración del contrato colectivo. La parte no liquidada, con cargo a los servicios por prestar por parte de los empleados, a la fecha de estos Estados Financieros es registrada en el rubro "Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes y no corrientes" el cual está sujeto a evaluación mensual de deterioro para reconocer el riesgo de no liquidar dicho anticipo con cargo a los servicios prestados. Con el objeto de tener indicadores financieros de eficiencia estable

en el tiempo y por la generación de beneficios futuros inherentes a dicha negociación.

p) Impuesto a las Ganancias

La Empresa determina la base imponible y calcula su impuesto a la renta de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. El resultado por impuesto a las ganancias del ejercicio resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, una vez aplicadas las deducciones que tributariamente son admisibles, más la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos y créditos tributarios, tanto por pérdidas tributarias como por deducciones.

Los impuestos diferidos originados por diferencias temporarias y otros eventos que crean diferencias entre la base contable y tributaria de activos y pasivos se registran de acuerdo con las normas establecidas en NIC 12 "Impuesto a las ganancias".

Los impuestos diferidos se determinan usando tasas impositivas (y leyes) aprobadas o a punto de aprobarse en la fecha del balance, y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide. La tasa utilizada para el cálculo de los impuestos diferidos, corresponden a las tasas legales vigentes, incrementadas con el impuesto adicional del 40%, por tratarse de una empresa propiedad del estado chileno.

Las diferencias entre el valor contable de los activos y pasivos y su base tributaria generan los saldos de impuestos diferidos de activo o de pasivo, que se calculan utilizando

las tasas impositivas que espera estén en vigor cuando los activos y pasivos se realicen. El impuesto a las ganancias se determina sobre base devengada, de conformidad a las disposiciones tributarias vigentes.

Cuando la Administración evalúa que es probable que no se obtenga en el futuro utilidades tributarias imponibles, que permitan la realización de las diferencias temporarias activas, no se reconocerán activos por impuestos diferidos. Actualmente existe una Pérdida tributaria, la cual se espera recuperar considerando al aumento de ingresos establecido en el plan estratégico.

El impuesto corriente y las variaciones en los impuestos diferidos se imputan en resultados o en otras reservas 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.

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.

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 Comisión para el Mercado Financiero 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.

x) Segmentos

La Empresa, no reporta información por segmentos, ya que ha definido todo su negocio como un único segmento.

y) Nuevas normas

La administración de la Empresa informa que la adopción de las nuevas normas no ha tenido un impacto significativo en los estados financieros.

4. Efectivo y equivalentes al efectivo

La composición del efectivo y equivalentes de efectivo se describe a continuación:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Efectivo en cajas (a)	851.829	1.027.183
Saldos en bancos (b)	3.625.475	1.518.520
Colocación en instrumentos financieros (c)	13.170.088	16.436.560
TOTALES	17.647.392	18.982.263

(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 2020 y 2019.

(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 2020 corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos en SCOTIABANK ADM. GRAL. DE FONDOS CHILE, en pesos chilenos, invertidos el 30 de diciembre de 2020, a una tasa de 0,020% con vencimiento al 04 de enero de 2021, con un valor de cuota \$1,618.5706 por un total de M\$5.205.000, otra colocación en la misma administradora, en pesos chilenos, invertidos el 30 de diciembre de 2020, a una tasa de 0,020% con vencimiento al 08 de enero de 2021, con un valor de cuota \$1,618.5706 por un total de M\$7.965.000. El desempeño de los intereses financieros al 31 de diciembre de 2020 asciende a la suma de M\$ 110.668. 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:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Por moneda de origen:		
Pesos chilenos (CLP)	17.027.415	18.894.770
Dólar (US\$)	619.977	87.493
TOTALES	17.647.392	18.982.263

Colocación en instrumentos financieros al 31.12.2020

Fondo Mutuo CLP

FECHA COLOCACIÓN	FECHA RESCATE	MONTO M\$	INSTITUCIÓN	TASA M\$	VALOR AL RESCATE M\$	VALOR AL 31.12.2020 M\$
30.12.2020	04.01.2021	5.205.000	SCOTIA AGF	0,020%	5.205.174	5.205.034
30.12.2020	08.01.2021	7.965.000	SCOTIA AGF	0,020%	7.965.478	7.965.054
					TOTALES	13.170.088

Total Inversión al 31.12.2020 13.170.088

Colocación en instrumentos financieros al 31.12.2019

Fondo Mutuo CLP

FECHA COLOCACIÓN	FECHA RESCATE	MONTO M\$	INSTITUCIÓN	TASA M\$	VALOR AL RESCATE M\$	VALOR AL 31.12.2019 M\$
30.12.2019	02.01.2020	4.149.000	SCOTIABANK	0,20%	4.149.697	4.149.232
					TOTALES	4.149.232

Depósito a plazo CLP

FECHA COLOCACIÓN	FECHA RESCATE	MONTO M\$	INSTITUCIÓN	TASA M\$	VALOR AL RESCATE M\$	VALOR AL 31.12.2020 M\$
02.12.2019	13.01.2020	5.500.000	ITAU	0,19%	5.514.630	5.510.103
16.12.2019	27.01.2020	5.000.000	ITAU	0,18%	5.012.250	5.004.375
23.12.2019	01.01.2020	1.772.000	SCOTIABANK	0,18%	1.773.488	1.772.850
					TOTALES	12.287.328

Total Inversión al 31.12.2019 16.436.560

5. Activos y pasivos financieros

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

	31.12.2020			
	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	VALOR RAZONABLE M\$	COSTO AMORTIZADO M\$
ACTIVOS				
Efectivo y equivalente al efectivo	17.647.392	-	17.647.392	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	25.414.857	-	-	25.414.857
Totales	43.062.249	-	17.647.392	25.414.857
PASIVOS				
Otros pasivos financieros	2.463.008	39.775.666	-	42.238.674
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	16.214.767	-	-	16.214.767
Totales	18.677.775	39.775.666	-	58.453.441
	31.12.2019			
	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	VALOR RAZONABLE M\$	COSTO AMORTIZADO M\$
ACTIVOS				
Efectivo y equivalente al efectivo	18.982.263	-	18.982.263	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	25.718.340	-	-	25.718.340
Totales	44.700.603	-	18.982.263	25.718.340
PASIVOS				
Otros pasivos financieros	3.086.843	40.780.216	-	43.867.059
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	14.424.866	-	-	14.424.866
Totales	17.511.709	40.780.216	-	58.291.925

6. Otros activos no financieros, corrientes

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Boletas de garantía	698.493	356.424
Arriendos anticipados	167.208	171.882
Gastos anticipados	374.582	477.252
Fondos a rendir	187.813	30.049
Cuentas por cobrar del personal	59.172	57.584
Cuentas por cobrar Unión Postal Universal (UPU)	19.486	40.940
Cuentas por cobrar instituciones previsionales	102.532	187.408
Otros activos no financieros	3.852	7.823
Totales	1.613.138	1.329.362

7. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

a) La composición de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto de la evaluación de deterioro al cierre de cada período es la siguiente:

	31.12.2020		31.12.2019	
	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO				
Deudores comerciales nacionales	17.739.057	-	14.088.178	-
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	5.738.816	-	9.890.767	-
Otras cuentas por cobrar	1.936.984	1.269.907	1.739.395	3.133.606
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	25.414.857	1.269.907	25.718.340	3.133.606

(*) Corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa de la Unión Postal Universal y devengados para propósitos de NIIF.

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO		
Deudores comerciales nacionales	18.749.297	14.959.422
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	6.400.765	10.569.003
Otras cuentas por cobrar	1.936.984	1.739.395
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	27.087.046	27.267.820

(*) Corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa de la Unión Postal Universal y devengados para propósitos de NIIF.

c) El movimiento de las cuentas constituidas para controlar el deterioro existente en las distintas clases de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
MOVIMIENTO POR DETERIORO DE DEUDORES NACIONALES		
PROVISIONES Y CASTIGOS		
Saldo inicial	871.244	841.787
Deterioro del período	210.461	124.508
Recupero del período	(71.465)	(95.051)
Subtotales	1.010.240	871.244
MOVIMIENTO POR DETERIORO DE DEUDORES INTERNACIONALES		
Saldo inicial	678.236	728.429
Deterioro del período	237.543	252.466
Fluctuación de cambio	(7.350)	(14.429)
Recupero del período	(246.480)	(288.230)
Subtotales	661.949	678.236
Saldo final Nacional e Internacional	1.672.189	1.549.480

Criterios de incobrabilidad deudores nacionales e internacionales

Los clientes nacionales se componen en clientes estatales, grandes clientes holding, otros clientes privados y clientes en cobranza externa. Al 31 de diciembre de 2019, se realizó una actualización de los datos históricos que permiten determinar los porcentajes de incobrabilidad nacional a nivel de segmento.

a). Clientes sin riesgo crediticio

TIPO	PERÍODOS	PORCENTAJES DE PROVISIÓN %
Clientes Estatales	0 - 180 días	0,00
	"181 - 365 días	0,00
	1 - 5 años	0,00
	Prescrito	100,00
Clientes Internacionales	0 - 180 días	0,00
	"181 - 365 días	0,00
	1 - 2 años"	0,00
	2 y más	100,00

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

b). Clientes con riesgo crediticio

TIPO	PERÍODOS	PORCENTAJES DE PROVISIÓN %
Grandes Clientes Holding	0 - 180 días	1,36
	"181 - 365 días	9,31
	1 - 5 años	30,50
	Prescrito	100,00
Otros Clientes Privados	0 - 180 días	1,65
	"181 - 365 días	0,75
	1 - 5 años"	0,00
	Prescrito	100,00
Clientes en Cobranza Externa	Cobranza Externa	28,55
	Prescrito	100,00

c). Otros asuntos

a) Importe en libros de deudas comerciales obtenidas por garantía y otras mejoras crediticias. La Empresa no tiene activos obtenidos tomando el control de garantías y otras mejoras crediticias al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

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 2020 y 2019.

Estratificación de la cartera nacional:

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

	Cartera no repactada al 31.12.2020										
	AL DÍA M\$	1-30 DIAS M\$	31-50 DIAS M\$	51-90 DIAS M\$	91-120 DIA M\$	121-150 DIAS M\$	151-180 DIAS M\$	181-210 DIAS M\$	211-250 DIAS M\$	>250 DÍAS M\$	TOTAL M\$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR											
Deudores comerciales bruto	13.009.578	2.342.100	765.489	488.092	394.255	259.414	20.232	77.555	74.534	276.631	17.707.880
Provisión de deterioro	(153.936)	(24.397)	(7.895)	(6.525)	(3.431)	(764)	(1.503)	(3.026)	(3.912)	(75.816)	(281.205)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto										1.041.417	1.041.417
Provisión de deterioro										(729.035)	(729.035)
Totales	12.855.642	2.317.703	757.594	481.567	390.824	258.650	18.729	74.529	70.622	513.197	17.739.057

	Cartera no repactada al 31.12.2019										
	AL DÍA M\$	1-30 DIAS M\$	31-50 DIAS M\$	51-90 DIAS M\$	91-120 DIA M\$	121-150 DIAS M\$	151-180 DIAS M\$	181-210 DIAS M\$	211-250 DIAS M\$	>250 DÍAS M\$	TOTAL M\$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR											
Deudores comerciales bruto	9.447.921	2.075.554	689.069	336.328	166.328	150.111	85.772	146.793	136.377	941.433	14.175.686
Provisión de deterioro	(137.776)	(26.326)	(5.285)	(3.438)	(1.709)	(1.303)	(810)	(2.471)	(4.884)	(71.846)	(255.848)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	783.736	783.736
Provisión de deterioro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(615.396)	(615.396)
Totales	9.310.145	2.049.228	683.784	332.890	164.619	148.808	84.962	144.322	131.493	1.037.927	14.088.178

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2020

	CARTERA NO SECURITIZADA (M\$)				CARTERA SECURITIZADA (M\$)				MONTO TOTAL CARTERA BRUTA
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA	
TRAMOS DE MOROSIDAD									
Al día	3.145	13.009.578	-	-	-	-	-	-	13.009.578
1-30 días	1.753	2.342.100	-	-	-	-	-	-	2.342.100
31-50 días	772	765.489	-	-	-	-	-	-	765.489
51-90 días	527	488.092	-	-	-	-	-	-	488.092
91-120 días	439	394.255	-	-	-	-	-	-	394.255
121-150 días	437	259.414	-	-	-	-	-	-	259.414
151-180 días	237	20.232	-	-	-	-	-	-	20.232
181-210 días	220	77.555	-	-	-	-	-	-	77.555
211-250 días	291	74.534	-	-	-	-	-	-	74.534
>250 días	4.153	1.318.048	-	-	-	-	-	-	1.318.048
Total	11.974	18.749.297	-	-	-	-	-	-	18.749.297

Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2020

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA		PROVISIÓN (M\$)			
	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	CARTERA NO REPACTADA	CARTERA REPACTADA	CASTIGO DEL PERIODO	RECUPEROS DE PERIODO
Documentos por cobrar protestados	35	77.841			1.010.240		210.461	(71.465)

Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019

	CARTERA NO SECURITIZADA (M\$)				CARTERA SECURITIZADA (M\$)				MONTO TOTAL CARTERA BRUTA
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA	
TRAMOS DE MOROSIDAD									
Al día	3.721	9.447.921	-	-	-	-	-	-	9.447.921
1-30 días	264	2.075.554	-	-	-	-	-	-	2.075.554
31-50 días	184	689.069	-	-	-	-	-	-	689.069
51-90 días	215	336.328	-	-	-	-	-	-	336.328
91-120 días	267	166.328	-	-	-	-	-	-	166.328
121-150 días	325	150.111	-	-	-	-	-	-	150.111
151-180 días	457	85.772	-	-	-	-	-	-	85.772
181-210 días	662	146.793	-	-	-	-	-	-	146.793
211-250 días	1.464	136.377	-	-	-	-	-	-	136.377
>250 días	2.860	1.725.169	-	-	-	-	-	-	1.725.169
Total	10.419	14.959.422	-	-	-	-	-	-	14.959.422

Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2020

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA		PROVISIÓN (M\$)			
	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	CARTERA NO REPACTADA	CARTERA REPACTADA	CASTIGO DEL PERIODO	RECUPEROS DE PERIODO
Documentos por cobrar protestados	32	74.590			871.244		124.508	(95.051)

Estratificación de la cartera internacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales por negocio internacional, neto:

	Cartera no repactada al 31.12.2020			
	HASTA 1 AÑO M\$	1 HASTA 2 AÑOS M\$	2 AÑOS Y MÁS M\$	TOTAL M\$
DEUDORES COMERCIALES POR NEGOCIO INTERNACIONAL				
Deudores comerciales bruto negocio internacional	5.496.655	242.161	661.949	6.400.765
Provisión de deterioro	-	-	(661.949)	(661.949)
Totales	5.496.655	242.161	-	5.738.816

	Cartera no repactada al 31.12.2019			
	HASTA 1 AÑO M\$	1 HASTA 2 AÑOS M\$	2 AÑOS Y MÁS M\$	TOTAL M\$
DEUDORES COMERCIALES POR NEGOCIO INTERNACIONAL				
Deudores comerciales bruto negocio internacional	7.592.763	2.298.004	678.236	10.569.003
Provisión de deterioro	-	-	(678.236)	(678.236)
Totales	7.592.763	2.298.004	-	9.890.767

- Por tipo de cartera, brutos:

	Cartera no repactada al 31.12.2020		Cartera no repactada al 31.12.2019	
	Nº CLIENTES	MONTO BRUTO M\$	Nº CLIENTES	MONTO BRUTO M\$
TRAMOS DE MOROSIDAD				
Hasta 1 año	166	5.496.655	166	7.592.763
1 hasta 2 años	50	242.161	163	2.298.004
2 años y más	121	661.949	130	678.236
Totales	337	6.400.765	459	10.569.003

La composición de otras cuentas por cobrar, es la siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
OTRAS CUENTAS POR COBRAR, CORRIENTE		
Saldo Inicial	1.739.395	705.263
Liquidaciones del período	(1.703.691)	(1.420.740)
Deterioro del período	(384.474)	(1.787)
Reclasificación porción corriente	2.285.754	2.456.659
Total otras cuentas por cobrar, corriente	1.936.984	1.739.395

OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NO CORRIENTE		
Saldo inicial	3.133.606	-
Adición del período	422.055	5.590.265
Reclasificación al período corriente	(2.285.754)	(2.456.659)
Total otras cuentas por cobrar, no corriente	1.269.907	3.133.606

Con fecha 13 de agosto de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Carteros, Sindicato Nacional de Trabajadores, Sindicato Número Uno y Sindicato de Operadores Postales, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 4.993.672, y serán amortizados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Con fecha 8 de octubre de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Trabajadores SINDAJEP, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 190.993, y serán amortizados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Con fecha 10 de diciembre de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Técnicos, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 405.600, y serán amortizados de acuerdo a la duración de los respectivos contratos. Producto de lo anterior, se ha entregado un anticipo ascendente a M\$5.590.265, los que serán descontados a lo largo de la duración de los convenios respectivos. Posteriormente, en el mes de febrero de 2020, se realizó un pago suplementario de éstos sindicatos por la suma de M\$ 422.055 los que serán amortizados en el mismo plazo de la duración del contrato colectivo.

Adicionalmente a lo mencionado en la Nota 3.o, se realizará un test de deterioro cuatrimestralmente evaluando si existen trabajadores que no hayan prestado servicios y/o hayan cesado su relación laboral con la compañía y/o por el índice de rotación de ésta.

8. Inventarios, corrientes

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Material de explotación	1.115.898	779.896

Los inventarios que se detallan corresponden a mercaderías destinados para la venta e indumentaria para ser utilizadas por los operarios.

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Valor de inventarios reconocidos como costo	707.038	803.198

Dada nuestra evaluación no se observa deterioro en los inventarios al 31 de diciembre de 2020.

9. Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el activo disponible para la venta corresponde a las propiedades que se detallan:

COMUNA	TIPO	DIRECCIÓN	ROL	DESCRIPCIÓN	M2	31.12.2020 M\$ COSTO	31.12.2019 M\$ COSTO
Puerto Montt	Terreno	Sector Chin Chin, lote 3	2141-91	Terreno urbano	48.800	725.022	725.022
Chillán	Terreno	Brasil N° 965	181-3	Terreno urbano	3.150	31.336	31.336
TOTALES						756.358	756.358

Los inmuebles no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el segundo semestre de 2021. Según se indica en la nota 12, no se observaron indicadores de deterioro de dichos activos.

10. Activos intangibles distintos de la plusvalía

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CLASES DE ACTIVOS INTANGIBLES NETO DE AMORTIZACIÓN:		
Programas informáticos	5.285.132	6.091.304
CLASES DE ACTIVOS INTANGIBLES, BRUTO		
Programas informáticos	15.978.704	15.450.365
AMORTIZACIÓN ACUMULADA		
Programas informáticos	10.693.572	9.359.061

b) Cambios en activos intangibles

El movimiento de activos intangibles durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	Al 31.12.2020 M\$
MOVIMIENTOS EN ACTIVOS INTANGIBLES, NETOS	PROGRAMAS INFORMÁTICOS
Saldo inicial al 01.01.2020	6.091.304
Adiciones (*)	528.338
Amortización del ejercicio	(1.334.510)
Saldo final al 31.12.2020	5.285.132

(*) El incremento originado en los activos intangibles: M\$528.338, corresponde a adiciones de Frente de caja por M\$5.214, Licencias SAP M\$ 37.493, Sitio Web Público M\$235.261, E-commerce M\$55.839, Aplicación Elecciones M\$68.908 Sistema unific seguimiento M\$50.500, Proyect Gestión Base M\$ 21.021, Diseño de Comunicación Proactiva M\$2.898. Proyecto Webmethods M\$ 18.157 y Proyecto Guía de Despacho electrónica M\$ 33.047.

	Al 31.12.2019 M\$
MOVIMIENTOS EN ACTIVOS INTANGIBLES, NETOS	PROGRAMAS INFORMÁTICOS
Saldo inicial al 01.01.2019	3.815.996
Adiciones (*)	2.675.878
Amortización del ejercicio	(400.570)
Saldo final al 31.12.2019	6.091.304

(*) El incremento originado en los activos intangibles de M\$2.675.878, corresponde a adiciones de Proyectos Frente de caja por M\$1.909.174, Sitio Web Público M\$202.194, E-commerce M\$202.656, Actualización SAP M\$159.990, Licencias SQL Server M\$157.361 y otros M\$44.503.

c) Cargo a resultados por amortización de intangibles

El cargo a resultados por amortización que se presentan formando parte de los gastos de administración del estado de resultados al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gasto por amortización	1.334.510	400.570

11. Propiedades, plantas y equipos

La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

	Valor bruto		Depreciación acumulada		Deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS POR CLASES								
Terrenos	8.531.317	6.647.260	-	-	-	-	8.531.317	6.647.260
Edificios	30.019.453	21.958.695	9.638.170	7.676.206	-	-	20.381.283	14.282.489
Activo por Derecho de Uso (*)	9.201.669	9.275.968	5.033.974	2.537.930	-	-	4.167.695	6.738.038
Máquinas y equipos	10.679.502	8.648.508	8.325.335	5.033.287	-	-	2.354.167	3.615.221
Vehículos de motor	1.397.574	1.353.555	1.077.258	911.729	-	-	320.316	441.826
Equipamiento de tecnologías de la información	6.628.544	5.055.039	4.560.302	4.091.644	-	-	2.068.242	963.395
Activo Leasing (**)	-	9.232.556	-	3.454.608	-	-	-	5.777.948
Otros (***)	819.993	819.993	-	-	-	-	819.993	819.993
Totales	67.278.052	62.991.574	28.635.039	23.705.404	-	-	38.643.013	39.286.170

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.

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Terreno en Leasing	-	1.884.320
Edificaciones en Leasing	-	3.873.549
Maquinarias en Leasing	-	20.079
Total	-	5.777.948

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
SALDO CONTRATO LEASING		
UF	0,00	2.988,53
M\$	0	84.605

(*) La cuenta Activo por Derecho de Uso contiene adiciones por efecto de las activaciones de arriendo de inmuebles de acuerdo a instrucciones impartidas por NIIF 16.

(**) Los activos en leasing corresponden a la Planta CEP, ubicada en Av. Eduardo Frei Montalva N° 3996, Renca. El proveedor de leasing es Banco Santander, el contrato comenzó en febrero 2010 y concluyó en enero 2020. La tasa es fija y en UF (5,36%).

(***) corresponde principalmente a valores en especie de museos.

Movimientos en Propiedades, planta y equipo

Movimiento al 31.12.2020									
	TERRENOS M\$	EDIFICIOS M\$	ACTIVO POR DERECHO DE USO M\$	MÁQUINAS Y EQUIPOS M\$	VEHÍCULOS DE MOTOR M\$	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN M\$	ACTIVOS EN LEASING M\$	OTROS M\$	TOTALES M\$
CONCEPTOS									
Saldo Inicial	6.647.260	14.282.489	6.738.038	3.615.221	441.826	963.395	5.777.948	819.993	39.286.170
Adiciones (*)	-	3.278.804	-	755.229	57.859	345.219	-	-	4.437.111
Retiros (**)	-	(4.425)	(48.564)	-	(4.844)	-	-	-	(57.833)
Gasto por depreciación	-	(1.001.381)	(2.521.779)	(779.679)	(174.525)	(468.658)	(28.130)	-	(4.974.152)
Otros incrementos y/o decrementos (***)	1.884.057	3.825.796	-	(1.236.604)	-	1.228.286	(5.749.818)	-	(48.283)
Cambios, total	1.884.057	6.098.794	(2.570.343)	(1.261.054)	(121.510)	1.104.847	(5.777.948)	-	(643.157)
Saldo Final	8.531.317	20.381.283	4.167.695	2.354.167	320.316	2.068.242	-	819.993	38.643.013

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2020 corresponden a: Edificios, M\$3.278.804, instalac. eléctricas M\$18.556; Proyectos Sorter Postal M\$1.044.400; Up grade Planta Renca M\$266.972; Pre Sorter M\$964.602; Proyecto ENEA M\$446.372 y habilitación nuevas instalaciones M\$ 537.902. Maq. y equipos operacionales M\$755.228 Scanners y detector de explosivos M\$335.840, Sistemas Seguridad M\$204.011 y otros M\$215.378. Vehículos M\$57.859 Compra de tricicletas y bicicletas eléctricas, Equipamiento Computacional M\$345.219 corresponde a Notebooks M\$70.152, Proyecto Renovación PDAs M\$202.030, Impresoras M\$18.964, Equipamiento elecciones M\$50.110 y otros M\$3.963.

(**) Los retiros al 31 de diciembre de 2020 corresponden a baja Instalaciones : Oficina Chillan Viejo por cierre local. M\$4.425; Activos por Derecho de uso, locales Arauco, San Enrique, La Granja y Chillán Viejo por cierre de contratos. M\$48.564 y Vehículos , camioneta pat. JKPR 82 por robo M\$4.844.

(***) Se reclasifica a Terrenos M\$1.884.320 desde Leasing por término de contrato y M\$263 Oficina Mejillones por cierre. Edificios M\$3.825.796 de Construcciones en Leasing por término de contrato y por imputación a gastos de proyectos no ejecutados. Reclasifica a Equipamiento Computacional M\$1.228.286 : Pdas M\$1.198.007, equipo remoto y concentrador por M\$27.500 y PC por M\$2.779 desde Máquinas y equipos.

Movimientos en Propiedades, planta y equipo

Movimiento al 31.12.2019									
	TERRENOS M\$	EDIFICIOS M\$	ACTIVO POR DERECHO DE USO M\$	MÁQUINAS Y EQUIPOS M\$	VEHÍCULOS DE MOTOR M\$	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN M\$	ACTIVOS EN LEASING M\$	OTROS M\$	TOTALES M\$
CONCEPTOS									
Saldo Inicial	6.647.260	13.411.743	-	2.321.477	352.814	1.281.675	6.115.532	811.430	30.941.931
Adiciones (*)	-	1.840.670	9.275.968	1.932.395	239.614	360.515	-	8.563	13.657.725
Retiros (**)	-	(9.591)	-	(31)	-	-	-	-	(9.622)
Gasto por depreciación	-	(960.333)	(2.537.930)	(638.620)	(150.602)	(678.795)	(337.584)	-	(5.303.864)
Cambios, total	-	870.746	6.738.038	1.293.744	89.012	(318.280)	(337.584)	8.563	8.344.239
Saldo Final	6.647.260	14.282.489	6.738.038	3.615.221	441.826	963.395	5.777.948	819.993	39.286.170

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2019 corresponden a: Edificios, M\$1.840.670, habilitación de instalaciones nuevas oficinas; Máquinas y equipos, M\$1.932.395; maq. y equipos operacional M\$1.198.007 (PDA); muebles y enseres M\$226.122 y otros M\$508.266; Vehículos M\$239.614 compra de camionetas y tricimotos electricos; Equipamiento, tecnológico, Notebooks, M\$140.635, Impresoras y otros M\$219.880. La adición de otros activos fijos M\$8.563, corresponde a nuevas colecciones de sellos filatelicos. Las adiciones de activos por derecho de uso corresponde a la aplicación de NIIF 16 sobre 110 inmuebles arrendados M\$7.550.535 y el hardware utilizado en el servicio de DataCenter M\$1.725.433.

(**) Los retiros al 31 de diciembre de 2019 corresponden mayormente al castigo de Centro Vacacional Los Vilos, por siniestro de incendio. Se había castigado el porcentaje de destrucción, pero no se rehabilitó y actualmente está completamente deteriorado y a la baja de bienes del rubro edificios.

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:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gasto por depreciación	4.974.152	5.303.864

12. Propiedades de inversión

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Terrenos	84.378	84.114
Edificios	51.646	53.268
Totales	136.024	137.382

(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.

	Valor bruto		Depreciación acumulada Y deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
PROPIEDADES DE INVERSIÓN POR CLASES						
Terrenos	84.378	84.114	-	-	84.378	84.114
Edificios	132.848	132.808	(81.202)	(79.540)	51.646	53.268
Totales	217.226	216.922	(81.202)	(79.540)	136.024	137.382

La empresa utiliza el modelo del costo para valorizar sus propiedades de inversión. Estas propiedades corresponden a inmuebles orientados a obtener rentas.

Las vidas útiles estimadas de las propiedades de inversión son las siguientes:

TIPOS DE BIENES	N° DE AÑOS
Edificios y construcciones	20 a 60

Los cargos a resultados por depreciación de las propiedades de inversión, que se presentan formando parte de otros gastos por función al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gasto por depreciación propiedad de inversión	1.622	1.763

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gasto por depreciación propiedad de inversión	104.148	113.342

(*) Los ingresos provenientes de las propiedades de inversión se reconocen dentro del ítem de otras ganancias (Ver nota 22). Los gastos por mantenimiento y reparación de los bienes de inversión son de costo de los arrendatarios y están contemplados en los contratos respectivos.

	31.12.2020 M\$	Al 31.12.2019 M\$
MOVIMIENTOS EN PROPIEDADES DE INVERSIÓN, NETOS		
Saldo inicial	137.382	135.223
Reclasificación	264	3.922
Amortización	(1.622)	(1.763)
Saldo final	136.024	137.382

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 2020 este valor razonable asciende a M\$ 3.032.268.

13. Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M\$10.999.115 y M\$3.145.454, respectivamente.

b) Activos por impuestos, corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Crédito Franquicia Sence	-	451.072
Total	-	451.072

c) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

	31.12.2020		31.12.2019	
	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$
Impuestos diferidos relativos a provisión por IAS	12.179.874	-	12.640.930	-
Impuestos diferidos relativos a otras provisiones	5.049.463	-	4.843.227	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo tributario	3.239.063	-	4.370.307	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales (*)	7.149.425	-	2.044.545	-
Impuestos diferidos relativos a activos en leasing	-	-	-	3.755.668
Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing	-	-	57.621	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero	-	2.941.596	-	-
Impuestos diferidos relativos a NIIF 16	2.786.321	2.709.002	4.441.615	4.379.725
Otros Impuestos diferidos	-	721.341	-	727.102
Totales	30.404.146	6.371.939	28.398.245	8.862.495
Total activo neto	24.032.207		19.535.750	

(*) 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 2020 por M\$10.999.115.

De acuerdo a proyecciones financieras, y en concordancia con el plan estratégico de la empresa, se estimaba que las pérdidas tributarias serían absorbidas por los mayores ingresos generados en los períodos comprendidos entre el año 2020 y hasta el año 2022.

	31.12.2020 M\$	Al 31.12.2019 M\$
MOVIMIENTOS EN ACTIVOS Y PASIVOS NETOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS		
Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial	19.535.750	19.503.175
Efectos en el resultado del año: Incremento con cargo a resultados del ejercicio	4.496.458	278.462
Decremento con cargo a patrimonio	-	(245.887)
Activos por impuestos diferidos neto, saldo final	24.032.208	19.535.750

Con fecha 29 de septiembre de 2014, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 20.780 "Reforma Tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario".

Entre los principales cambios, dicha Ley agregó un nuevo sistema de tributación semi integrado, que se puede utilizar de forma alternativa al régimen integrado de renta atribuida. Los contribuyentes podían optar libremente a cualquiera de los dos para pagar sus impuestos.

Con fecha 14 de julio de 2016 fue publicada la Circular N° 49 del Servicio de Impuestos Internos, mediante la cual instruye sobre las modificaciones efectuadas por las Leyes N°s 20.780 y 20.899 a la Ley sobre Impuesto a la Renta y demás normas legales, relacionadas con los nuevos regímenes generales de tributación sobre renta efectiva en base a contabilidad completa, vigentes a contar del 1° de enero de 2017. En dicha Circular señala expresamente que quedan excluidos de su aplicación, los contribuyentes que, no obstante obtener rentas afectas al Impuesto de Primera Categoría (IDPC), carecen de un vínculo directo o indirecto con personas que tengan la calidad de propietarios, comuneros, socios o accionistas, y que resulten gravados con los impuestos finales. Es el caso de las personas jurídicas reguladas en el Título XXXIII, del Libro I del Código Civil (Corporaciones y Fundaciones), quienes no tienen propietarios, comuneros, socios o accionistas, y de las empresas en que el Estado tenga el 100% de su propiedad, por cuanto la totalidad de sus rentas quedan sujetas a la tributación establecida en el artículo 2° del D.L. N° 2.398. Si bien, por regla general, estos contribuyentes están obligados a determinar su renta efectiva mediante contabilidad completa, tal obligación procede para el sólo efecto de determinar las rentas afectas al IDPC, en virtud de las normas contenidas en el Título II de la LIR relativas al referido tributo, cuya tasa en estos casos será de 25%, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la citada Ley.

	TASA %	31.12.2020 M\$	TASA %	31.12.2019 M\$
CONCILIACION TASA EFECTIVA				
Utilidad (Gasto) por impuesto utilizando la tasa legal	65,00	4.702.618	65,00	498.053
Corrección monetaria del Capital propio y pérdida tributaria	9,60	694.632	94,61	724.907
Otras diferencias permanentes	(12,45)	(900.792)	(123,26)	(944.498)
Total ajustes al gasto por impuestos utilizando la tasa legal		(206.160)		(219.591)
Totales Utilidad (Gasto) utilizando la tasa legal	62,15	4.496.458	36,34	278.462

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 2020 la razón antes indicada es de 0,95 veces.

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
ENDEUDAMIENTO		
Otros pasivos financieros, corrientes	2.463.008	3.086.843
Otros pasivos financieros, no corrientes	39.775.666	40.780.216
Efectivo y equivalentes al efectivo	(17.647.392)	(18.982.263)
Total Endeudamiento (1)	24.591.282	24.884.796
Total Patrimonio (2)	25.902.166	29.209.685
Endeudamiento Neto (1)/(2) veces	0,95	0,85

d) Composición de los acreedores comerciales nacionales, según su vencimiento

El detalle de los acreedores por leasing y obligaciones del activo por derecho de uso NIIF 16, por vencimiento es el siguiente:

Acreedores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2020

	Obligaciones hasta 1 año			Obligaciones entre 1-5 años		
	VALOR BRUTO M\$	INTERÉS DIFERIDO M\$	VALOR PRESENTE M\$	VALOR BRUTO M\$	INTERÉS DIFERIDO M\$	VALOR PRESENTE M\$
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (**)	2.041.039	(95.987)	1.945.052	2.395.396	(53.801)	2.341.595
Totales	2.041.039	(95.987)	1.945.052	2.395.396	(53.801)	2.341.595

Acreedores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2019

	Obligaciones hasta 1 año			Obligaciones entre 1-5 años		
	VALOR BRUTO M\$	INTERÉS DIFERIDO M\$	VALOR PRESENTE M\$	VALOR BRUTO M\$	INTERÉS DIFERIDO M\$	VALOR PRESENTE M\$
Acreedores por arrendamiento financiero (*)	32.157	(4.040)	28.117	-	-	-
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (**)	2.671.191	(163.255)	2.507.936	4.476.401	(151.083)	4.325.318
Totales	2.703.348	(167.295)	2.536.053	4.476.401	(151.083)	4.325.318

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

(**) La tasa promedio utilizada es del 2,87% anual.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M\$ 1.985.816 y M\$ 2.229.521, 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 2020, incluyendo los contratos que se activan de acuerdo a NIIF 16, es el siguiente:

	M\$
Hasta 1 año	3.688.740
desde 1 año hasta 5 años	14.754.961
Total	18.443.701

15. Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

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

	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Acreedores comerciales nacionales (a)	12.019.339	9.880.854
Acreedores internacionales (b)	4.195.428	4.544.012
Totales	16.214.767	14.424.866

(a) Corresponde a pasivos por documentos comerciales provenientes de compras de bienes y servicios del giro y otras cuentas por pagar.

(b) Corresponde a deudas por envíos postales al exterior.

Acreedores pagos al día al 31.12.2020

TIPO DE ACREEDOR	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	483.869	-	-	-	-	-	483.869	31-60
Servicios	7.513.732	-	-	-	-	3.666.967	11.180.699	31-60
Otros	2.254.954	-	-	-	-	-	2.254.954	31-60
Total M\$	10.252.555	-	-	-	-	3.666.967	13.919.522	-

Acreedores con plazos vencidos al 31.12.2020

TIPO DE ACREEDOR	Monto según plazos de pago						TOTAL M\$
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-180	180 Y MÁS	
Productos	44.541	20.344	5.202	2.127	2.684	56.464	131.362
Servicios	348.347	292.988	141.532	5.530	188.304	851.246	1.827.947
Otros	17.997	16.891	56.320	15.072	29.014	200.642	335.936
Total M\$	410.885	330.223	203.054	22.729	220.002	1.108.352	2.295.245

Acreedores pagos al día al 31.12.2019

TIPO DE ACREEDOR	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	203.693	-	-	-	-	-	203.693	31-60
Servicios	7.117.349	-	-	-	-	3.455.107	10.572.456	31-60
Otros	1.414.348	-	-	-	-	-	1.414.348	31-60
Total M\$	8.735.390	-	-	-	-	3.455.107	12.190.497	-

Acreedores con plazos vencidos al 31.12.2019

TIPO DE ACREEDOR	Monto según plazos de pago						TOTAL M\$
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-180	180 Y MÁS	
Productos	48.050	-	-	-	21.278	23.719	93.047
Servicios	683.470	271.624	25.179	164.189	329.385	388.496	1.862.343
Otros	24.956	10.107	5.426	20.131	32.434	185.925	278.979
Total M\$	756.476	281.731	30.605	184.320	383.097	598.140	2.234.369

Proveedores principales de un total de 1.327 y plazo promedio pago al 31 de diciembre de 2020

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
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	-	154.368	246.312	-	36.322	-	6.802	443.804
ENTEL CHILE S.A.	193.949	-	-	-	-	-	-	193.949
GTD MANQUEHUE S.A.	138.836	-	-	-	-	-	-	138.836
KONECTA CHILE LIMITADA	115.011	-	-	-	-	-	-	115.011
BANCO SANTANDER	113.794	-	-	-	-	-	72	113.866
SOFTWARE AG ESPANA S.A. AGENCIA EN	43.632	50.582	-	-	-	-	-	94.214
SOUTHBRIDGE CIA DE SEGUROS GENERALE	40.266	-	-	-	-	-	38.235	78.501
SOLUCIONES EXPERTAS SA	70.866	-	-	-	-	-	-	70.866
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA	68.799	-	-	-	-	-	-	68.799
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.	54.465	-	-	-	-	-	1.666	56.131
ADECCO E.S.T. S.A	49.181	-	-	-	-	-	-	49.181
PROVEEDORES INTEGRALES PRISA S.A.	21.916	14.416	4.952	4.676	-	-	-	45.960
GORIGOITIA GONZALEZ ROZAS LTDA	43.448	-	-	-	2.273	-	-	45.721
ASESORIAS TGS LTDA.	43.199	-	-	-	-	-	-	43.199
MEDITERRANEA DE CATERING SL UNIPERS	42.605	-	-	-	-	-	-	42.605
MTL COURIER LTDA.	-	-	-	-	-	-	35.000	35.000
ARSTECNE INGENIERIA DE SISTEMAS SPA	33.755	-	-	-	-	-	-	33.755
PSS ENVASES PSA	26.356	5.358	-	-	-	-	-	31.714
CIA PANAMEÑA DE AVIACION S.A	-	-	-	-	-	-	31.485	31.485
IMPRESIÓN Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL S	29.021	-	-	-	-	-	-	29.021
Total M\$	1.129.099	224.724	251.264	4.676	38.595	-	113.260	1.761.618

Proveedores principales de un total de 1.042 y plazo promedio pago al 31 de diciembre de 2019

PROVEEDOR	EN PLAZO 30 DÍAS	VENCIDO 1-30 DÍAS	VENCIDO 31-60 DÍAS	VENCIDO 61-90 DÍAS	VENCIDO 91-120 DÍAS	VENCIDO 121-180 DÍAS	VENCIDO 181 Y MÁS	TOTAL GENERAL
SOFTWARE AG ESPANA S.A. AGENCIA EN	860.860	-	-	-	-	-	-	860.860
ENTEL CHILE S.A.	398.397	24.017	192.750	-	-	-	-	615.164
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	322.693	-	-	-	-	-	-	322.693
GTD MANQUEHUE S.A.	98.173	110.401	-	-	-	-	-	208.574
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS	196.038	-	-	-	-	-	-	196.038
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.	74.666	-	-	-	-	-	1.666	76.332
TP CHILE S.A	74.369	-	-	-	-	-	-	74.369
MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA	72.836	-	-	-	-	-	-	72.836
LIFTIT CHILE SPA	65.597	-	-	5.700	-	-	-	71.297
SERVICIOS DE INGENIERIA Y TECNOLOGI	62.185	-	-	-	-	-	-	62.185
MEDITERRANEA DE CATERING SL UNIPERS	60.425	-	-	-	-	-	-	60.425
CONSTRUCTORA FIDENTIA S.A.	52.553	-	-	-	-	-	-	52.553
AIG CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES	13.359	-	-	-	-	-	38.235	51.594
SOLUCIONES EXPERTAS SA	49.511	1.877	-	-	-	-	-	51.388
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO LAN	50.351	-	-	-	-	-	-	50.351
TRANSPORTES TALMUVAL LTDA	18.787	-	-	-	10.000	-	10.000	38.787
Ingeniería Eléctrica y Comunicacion	36.490	-	-	-	-	-	286	36.776
MTL COURIER LTDA.	-	-	-	-	-	-	35.000	35.000
QUINTEC CHILE S.A.	34.745	-	-	-	-	-	-	34.745
SERV. EDUCACIONALES SONDA S.A.	33.824	-	-	-	-	-	-	33.824
Total M\$	2.575.859	136.295	192.750	5.700	10.000	-	85.187	3.005.791

16. 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

Anualmente la Administración revisa los parámetros actuariales, principalmente de la tasa de descuento utilizada en el cálculo de las provisiones por beneficios a los empleados. Asimismo, se utilizaron tablas de mortalidad RV-2009 hombres y RV-2009 mujeres. En el caso de mujeres se ajustó a un 70% corregido en función de la realidad de los afiliados a las AFP's en Chile. El año 2019 se actualizó las tablas de mortalidad RV-2014

para hombres y mujeres y en el año 2020 se actualizó los porcentajes de rotación laboral de acuerdo a cuadro siguiente.

	31.12.2020	31.12.2019
	%	%
ROTACIÓN LABORAL		
Probabilidad de despido	2,56	0,85
Probabilidad de renuncia	2,40	2,94

Tasa de Descuento

La Empresa descuenta las obligaciones por beneficios al personal de acuerdo con la tasa de interés de las colocaciones de bonos de gobierno (BCP) en pesos a 20 años con tasa 2,41%.

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:

	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
NO CORRIENTE		
Provisión indemnización por años de servicios	18.488.850	19.198.168
MOVIMIENTO INDEMNIZACIÓN POR AÑOS DE SERVICIOS		
Saldo inicial	19.447.585	18.589.121
Costo de los servicios del ejercicio corriente	1.875.215	1.563.055
Costo por intereses	468.687	371.783
Ganancias y Pérdidas Actuariales	569.178	239.125
Beneficios pagados en el ejercicio	(3.622.398)	(1.315.499)
Subtotales	18.738.267	19.447.585
Anticipo pagado por indemnización por años de servicios	(249.417)	(249.417)
Totales	18.488.850	19.198.168

(c) Provisiones por beneficios de los empleados, corrientes

	31.12.2020	31.12.2019	El movimiento de la cuenta provisión de vacaciones es:	
	M\$	M\$	31.12.2020	31.12.2019
			M\$	M\$
CORRIENTE				
Provisión para vacaciones	4.544.635	4.576.286		
Provisión otros beneficios a los empleados	161.565	213.487		
Totales	4.706.200	4.789.773		
MOVIMIENTO DE VACACIONES				
Saldo inicial			4.576.286	4.461.354
Devengado del período			2.474.184	2.723.974
Aplicación del período			(2.015.052)	(2.260.357)
Vacaciones pagadas por finiquitos			(490.783)	(348.685)
Totales			4.544.635	4.576.286

17. Otros pasivos no financieros, corrientes

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Retenciones previsionales por pagar AFP	732.724	731.187
Retenciones previsionales por pagar Salud	252.021	352.854
Cuotas sociales por pagar a Sindicatos	309.086	382.167
Retenciones por pagar a terceros	281.793	223.336
Giros Money Gram, neto	4.821.055	1.941.551
Otros pasivos no financieros corrientes	396.069	229.161
Totales	6.792.748	3.860.256

18. Otros pasivos no financieros, no corrientes

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Fondo de mejoramiento (UPU) (*)	507.316	66.030

(*) 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.

19. 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 2020 y 2019, los resultados acumulados presentaron los siguientes movimientos:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	13.179.740	13.667.514
Ganancia/(Pérdida)	(2.738.341)	(487.774)
Totales	10.441.399	13.179.740

c) Otras reservas

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	(655.974)	(499.589)
Otros resultados integral (*)	(569.178)	(156.385)
Totales	(1.225.152)	(655.974)

(*) 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.

20. Ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos de actividades ordinarias se desglosan de acuerdo al siguiente detalle:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Ingresos por servicios nacionales	79.160.104	81.080.610
Ingresos por servicios internacionales	32.895.195	30.014.511
Totales	112.055.299	111.095.121

21. 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 2020 y 2019:

a) Costos de ventas

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gastos en personal	53.528.342	55.699.455
Bienes y servicios	43.083.626	39.856.061
Totales	96.611.968	95.555.516

b) Gastos de administración

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
CONCEPTO		
Gastos en personal	5.653.610	5.713.000
Bienes y servicios	2.835.225	3.505.793
Depreciación y amortización	6.308.662	5.704.434
Otros gastos	286.465	305.391
Totales	15.083.962	15.228.618

22. Otras ganancias

CONCEPTO	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Utilidad por ventas propiedades, plantas y equipos	-	12.213
Ventas papel en desuso	22.718	855
Arriendos percibidos propiedades de inversión (nota 12)	104.148	113.342
Multas cobradas a proveedores	214.118	293.485
Intereses por mora	102.229	153.934
Cheques caducados expirados	41.656	94.775
Fondo de mejoramiento	182.042	64.872
Remate Rezagos	-	15.854
Exceso de provisión por deuda AFP	-	101.556
Activación de especies filatélicas	-	8.563
Servicio de presentación en aduanas	329.513	327.159
Indemnizaciones por seguros	69.887	3.923
Otros	2.042	-
Totales	1.068.353	1.190.531

23. Otros gastos por función

OTROS GASTOS, POR FUNCIÓN	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Multas organismos públicos y privados	439.425	184.099
Reclamaciones legales	432.585	296.943
Deterioro por anticipo de liquidez no recuperado	-	1.787
Indemnizaciones pagadas a clientes	608.007	465.484
Pérdida por venta de propiedades, plantas y equipos	9.269	9.622
Costo Cupón Retornable Internacional de venta	5.195	18.644
Siniestros	-	49.315
Reestructuración (*)	5.010.489	-
Depreciación propiedad de inversión	1.767	1.763
Otros gastos, por función	25.475	9.847
Totales	6.532.212	1.037.504

(*) El año 2020 fue aprobado por el Directorio un plan de reestructuración para Correos Chile, y cuyos requerimientos bajo NIIF se cumplen el mismo año de su aprobación.

24. Costos/ingresos financieros

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se detallan a continuación:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
COSTOS FINANCIEROS		
Intereses y comisiones bancarias	178.053	159.372
Intereses por leasing financiero	325	28.466
Intereses bono corporativo	1.055.687	1.016.497
Intereses IAS	468.687	-
Intereses arrendamientos NIIF 16	162.003	233.425
Totales (a)	1.864.755	1.437.760

(a) Los costos financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascendieron a M\$1.864.755 y M\$1.437.760 respectivamente, variación que tiene su explicación mayormente en el monto registrado por reconocimiento de interés de IAS.

Los Ingresos financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, ascendieron a M\$114.781 y M\$655.753 respectivamente, variación que tiene su explicación mayormente en el menor interés ganado por las inversiones realizadas, a consecuencia de una disminución en el disponible para dichas inversiones.

25. Efectos en la variación en las tasas de cambio de la moneda extranjera y resultados por unidades de reajustes

Las diferencias de cambio y resultados por unidades de reajuste reconocidas en resultado al cierre de los ejercicios por saldos de activos y pasivos en monedas extranjeras y reajustes en UF, distintas a la moneda funcional, fueron abonadas (cargadas) a resultados según el siguiente detalle:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Activos en moneda extranjera	558.902	980.548
Pasivos en moneda extranjera	110.473	(403.543)
Totales por diferencias de cambio	669.375	577.005
Reajuste activos en UF	425.133	445.696
Reajuste pasivos en UF	(1.474.843)	(1.470.944)
Totales por resultados por unidades de reajuste	(1.049.710)	(1.025.248)

a) Activos por moneda, al 31 de diciembre de 2020 y 2019

ACTIVOS	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	17.027.415	18.894.770
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	619.977	87.493
Otros activos no financieros, corrientes	Uf	CLP	262.117	234.971
Otros activos no financieros, corrientes	Peso chileno	CLP	1.088.201	831.571
Otros activos no financieros, corrientes	Dólar	CLP	262.820	262.820
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	23.863.397	17.977.316
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Deg	CLP	1.526.250	7.538.841
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Dólar	CLP	25.210	202.183
Inventarios	Peso chileno	CLP	1.115.898	779.896
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	-	451.072
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	756.358	756.358
Total de activos corrientes			46.547.643	48.017.291
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Otras cuentas por cobrar, no corrientes	Peso chileno	CLP	1.269.907	3.133.606
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	5.285.132	6.091.304
Propiedades, plantas y equipos	Peso chileno	CLP	38.643.013	39.286.170
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	136.024	137.382
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	24.032.207	19.535.750
Total de activos no corrientes			69.366.283	68.184.212

b) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2020

	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	Corrientes			No corriente			
			HASTA 90 DÍAS M\$	90 DÍAS A 1 AÑO M\$	TOTAL CORRIENTE M\$	1 A 3 AÑOS M\$	3 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.001.271	1.461.737	2.463.008	2.340.190	1.405	37.434.071	39.775.666
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	9.487.984	-	9.487.984	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	UF	CLP	2.994.503	-	2.994.503	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	USD	CLP	65.468	-	65.468	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	3.666.812	-	3.666.812	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	EURO	CLP	-	-	-	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	4.706.200	4.706.200	-	-	18.488.850	18.488.850
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	6.792.748	-	6.792.748	507.316	-	-	507.316
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	1.063.205	-	-	1.063.205
Total pasivos			24.008.786	6.167.937	30.176.723	3.910.711	1.405	55.922.921	59.835.037

c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2019

	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	Corrientes			No corriente			
			HASTA 90 DÍAS M\$	90 DÍAS A 1 AÑO M\$	TOTAL CORRIENTE M\$	1 A 3 AÑOS M\$	3 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.202.090	1.884.753	3.086.843	4.319.113	6.205	36.454.898	40.780.216
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	7.775.389	-	7.775.389	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	UF	CLP	2.994.503	-	2.994.503	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	USD	CLP	221.955	-	221.955	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	3.432.574	-	3.432.574	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	EURO	CLP	445	-	445	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	4.789.773	4.789.773	-	-	19.198.168	19.198.168
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	3.860.256	-	3.860.256	66.030	-	-	66.030
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	785.666	-	-	785.666
Total pasivos			19.487.212	6.674.526	26.161.738	5.170.809	6.205	55.653.066	60.830.080

26. Transacciones con partes relacionadas

Remuneración del Directorio:

Como retribución por su asistencia a sesiones, comisiones o comités, los Directores perciben el equivalente a UTM 8, con un tope mensual máximo de UTM 16. El Presidente del Directorio o quién lo subrogue, percibe igual retribución, aumentada en un 100%.

a). Remuneraciones y otras prestaciones:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Dietas del Directorio (**)	55.003	55.868

Dietas acumuladas desde Enero a diciembre 2020

NOMBRE DIRECTOR	CARGO	BRUTO M\$	LÍQUIDO M\$
ARMANDO VALDIVIESO MONTES	Presidente	18.335	16.364
PATRICIO ARRAU PONS	Vicepresidente	9.167	8.182
CAROLINA ETEROVIC SUDY	Directora	9.167	8.182
SUSANA SIERRA LEWIN	Directora	9.167	8.182
EUGENIO PIES FUENZALIDA	Director	9.167	8.182
TOTALES		55.003	49.092

b).- Remuneraciones del personal clave de la gerencia:

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Remuneraciones (**)	1.157.372	1.261.092

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

Remuneración Acumulada de Enero a Diciembre 2020-2019

REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	2020		2019		
		BRUTO M\$	LÍQUIDO M\$	BRUTO M\$	LÍQUIDO M\$	
Gerentes	14	1.157.372	866.925	15	1.261.092	949.774
Subgerentes	25	1.030.620	810.378	22	930.288	734.564
Directivo	158	5.550.622	4.165.245	170	5.432.448	4.140.497
TOTALES	197	7.738.614	5.842.548	207	7.623.828	5.824.835

Aparte de lo indicado en este numeral, no existen otros beneficios entregados a partes relacionadas.

27. Contingencias y restricciones

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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 2020 y 2019, suman M\$ 698.493 y M\$ 356.424, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro Otros activos no financieros corrientes (Ver nota 6).

b) Reclamaciones Legales: Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M\$ 1.063.205 y M\$ 785.666, respectivamente, en relación con aquellos litigios que, en opinión de los abogados, su resultado será probablemente adverso. Existen 2 litigios pendientes por reclamaciones del Sernac que a la fecha de estos Estados Financieros no existe una cuantía determinada. Para el resto de los litigios no se registra provisión alguna, ya que, a juicio de la Administración y los abogados, la probabilidad de pérdida es remota o los juicios se encuentran en una etapa preliminar.

	M\$
Saldo Inicial	785.666
Nuevas Provisiones	559.701
Reverso Provisiones	(49.947)
Usos Provisiones	(232.215)
Movimiento del período	277.539
Saldo Final	1.063.205

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 2020 y 2019, suman M\$ 1.564.345 y M\$ 1.140.864, respectivamente.

d) La colocación del bono corporativo implica una condición de endeudamiento Financiero (Total Pasivos Financieros - Efectivo y equivalente al efectivo/Patrimonio) máximo 2,5 veces durante la vigencia del bono.

Estas restricciones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son cumplidas por la empresa. Ver nota 14 letra c.

28. Sanciones

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Empresa mantiene sólo las multas mencionadas en la Nota 23. Sus directores o Administradores no han tenido sanciones en el respectivo período por ninguna Autoridad Fiscalizadora.

29. 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.

30. 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 Giro (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida, debido a que los costos de nuestras operaciones internas están expresadas en monedas que se rigen por otras variables de reajustabilidad. Este riesgo se compensa dado la existencia de cuentas por cobrar y pagar originadas del negocio internacional.

Riesgo de Tasas de Interés

No existe riesgo de tasa de interés por los créditos a largo plazo, debido a que han sido contratados a tasa fija.

Riesgo por inflación

Los pasivos a largo plazo han sido contratados en UF, por lo que están expuestos al riesgo por variación de la Unidad de Fomento.

Riesgos Generales del Desempeño de la Economía (variables exógenas)

Correos de Chile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento o decrecimiento de la economía, por lo que

al existir aceleración o desaceleración económica dentro o fuera del país, se produce un efecto en la demanda. Al respecto y producto del cierre de fronteras por la pandemia de Covid-19, hemos visto una fuerte caída temporal del mercado internacional, en el mercado nacional y debido a las cuarentenas determinadas por la autoridad sanitaria nacional, hemos visto restringidos nuestros horarios de atención y también nos ha afectado en los envíos requeridos desde estamentos fiscales. Sin embargo, al ser declarados como empresa esencial del estado, hemos mantenido el funcionamiento permanente y aumentado nuestra participación en el E-Commerce nacional, por lo tanto, este efecto ha atenuado la caída en las ventas respecto de nuestra participación en el mercado internacional.

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 2020 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.

En relación con los efectos por Covid-19, en el corto plazo aún no hemos visualizado riesgos de liquidez.

Riesgos Efecto Covid-19

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.

Al respecto y producto de los efectos de la emergencia sanitaria de la pandemia de Covid-19, hemos visto una fuerte caída temporal del mercado internacional, el Ecommerce Internacional, en específico el segmento internacional UPU, ha sido afectado por la reducción y suspensión de los vuelos internacionales de llegada principalmente de Asia. Lo que explica en gran medida la disminución de los ingresos operacionales.

En el mercado nacional y debido a las cuarentenas determinadas por la autoridad sanitaria nacional, hemos visto restringidos nuestros horarios de atención principalmente en sucursales, generando turnos reducidos y horarios acotados en comunas en cuarentena trabajando con un 60% del personal.

Esto tiene impacto en la caída de los documentos producto de menor tráfico proveniente de clientes Estado tales como Municipio y entidades de Gobierno, además de migración a servicios electrónicos.

Por otra parte, el Ecommerce nacional evidencio un incremento en paquetería express domicilio, producto del crecimiento del mercado producto del confinamiento.

Producto de los resultados del negocio se han implementado una serie de medidas de eficiencia y austeridad en costos operacionales, lo anterior a través de contención de costos, re priorización de gastos prescindibles para la operación. Por su parte el gasto en RR.HH. se ve impactado por los planes de retiro voluntarios implementados durante el primer semestre, lo que nos permite ajustar este costo de forma estructural para los próximos periodos.

En términos de costos adicionales, se han extremado las medidas de protección a clientes y colaboradores, adquiriendo elementos de protección personal tales como mascarillas, alcohol gel, guantes, separadores de acrílicos, entre otros, lo anterior desplegado a nivel nacional. El impacto de estas compras significó un desembolso de \$ 648.736.469.

El Modelo de Negocio y los pilares estratégicos definidos por la compañía se mantienen en implementación, sin cambios en los objetivos trazados, continuando con la implementación de las iniciativas declaradas en el plan estratégico.

Desde la perspectiva operativa, la crisis sanitaria y el establecimiento de cuarentenas se establecieron medidas de re direccionamiento de la carga y aumento de los tiempos de permanencia de los envíos.

Desde el inicio de la crisis sanitaria, nuestros reguladores, han solicitado la implementación de planes de eficiencia y austeridad para las empresas del Estado, los cuales se han diseñado y presentado formalmente al Sistema de Empresas

Públicas, Dirección de Presupuesto, Ministerio de Hacienda y al Presidente de la República.

A la fecha de los presentes estados financieros los riesgos asociados a la liquidez sólo se ven afectados por la incertidumbre de los pagos provenientes de la Unión Postal Universal (UPU), sin embargo, al momento de la emisión de este informe, esta situación se vio normalizada y no presenta riesgos de cobranza al respecto. En cuanto al mercado nacional, la liquidez no se ha visto afectada en términos de días calle dado que el proceso de cobranzas se ha realizado normalmente y el desfase de pagos de clientes ha sido menor y no es significativo.

En ningún momento de la crisis sanitaria y hasta la emisión del presente informe, el funcionamiento operacional de la empresa se ha detenido ni paralizado. No obstante, lo anterior, tanto las medidas de protección adoptadas por el Gobierno como por propia iniciativa de la Empresa de Correos de Chile y con el objetivo principal de resguardar la seguridad y salud de clientes y colaboradores, han impactado en el funcionamiento regular de la operación producto de menor dotación por cuarentenas preventivas, reducción de los turnos en las plantas y tiempos de proceso, cierre temporal de algunas sucursales, menor tiempo de distribución de móvil por cordones sanitarios y zonas en cuarentena.

Al cierre del mes de diciembre no han existido riesgos cibernéticos, a pesar de lo anterior se inició capacitación dirigida de forma opcional a todos los colaboradores, sobre medidas de ciberseguridad.

Los efectos contables de la empresa tienen relación con los resultados por la menor venta respecto de presupuesto, las

negociaciones con clientes en términos plazos de pagos has sido inmateriales y no representan cambios estructurales en la relación con ellos, la disminución de las ventas ha sido puntual y de acuerdo a nuestras proyecciones esto debiera tender al alza en el segundo semestre.

Los impactos del negocio producto de la crisis sanitaria no ha requerido incurrir en la utilización de instrumentos financieros para el funcionamiento. Al cierre del mes de diciembre de 2020 el único instrumento de deuda que mantiene la empresa está relacionado con la emisión de Bono Corporativo de septiembre 2017, por el cual se han cumplido con las obligaciones de pago por parte de Correos de Chile.

Dado el impacto de covid-19 en la empresa se han tomado diversas medidas para resguardar la seguridad de nuestros colaboradores, clientes y proveedores:

1. Cuarentena preventiva de personas mayores de 65 años.
2. Cuarentena preventiva de personas con enfermedades crónicas de base.
3. Entrega de elementos de seguridad (guantes, mascarillas, alcohol gel, Etc.).
4. Sistema de trabajo por turnos, de manera de lograr mantener la distancia social recomendada.
5. Sistema de teletrabajo para aquellos funcionarios que por la naturaleza de sus actividades puedan hacerlo.
6. Instalación de acrílicos separadores para atención de público en cada sucursal, centros de entrega y unidades de aviso de Correos de Chile.

7. Instalación de señalética con recomendaciones de uso de espacios comunes.
8. Creación de comité de emergencia por covid-19 integrado por la dirección de la empresa en conjunto con sus sindicatos.
9. Creación y comunicación de protocolo de seguridad para situaciones derivadas de covid-19.

31. Hechos posteriores

Entre el 01 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no existen otros hechos posteriores que pudieran tener un efecto significativo en las cifras en ellos presentadas, ni en la situación económica y financiera de la Empresa.

