



# REPORTE INTEGRADO 2021





Introducción



Acerca de  
CorreosChile



Rol Social de  
CorreosChile



Gestión  
Comercial y  
Clientes



Gestión de  
Personas



Gestión  
Operativa  
y Ambiental



Medioambiente



Gestión  
Financiera y  
Administrativa



Anexos



Estados  
Financieros



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

# Introducción



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros



# Carta del Presidente

GRI 102-14

Desde que asumí este rol y desafío han ocurrido muchos cambios. El país –y también el mundo– no es el mismo que cuando llegamos a Correos en 2018. Y en este contexto que cambia vertiginosamente, la empresa, con sus 274 años de historia, ha sabido siempre adaptarse a los desafíos, nuevas tecnologías, a los distintos contextos sociales y nuevas necesidades que han implicado identificar brechas y generar soluciones rápidas, eficientes e innovadoras.

Mirando hacia atrás el avance ha sido innegable. Esto se ve reflejado en la rápida capacidad de aplicar los aprendizajes que nos dejaron los años anteriores, como por ejemplo los procesos electorarios de 2021. Este hito nos obligó a identificar las oportunidades de mejora, y aplicar nuestra experiencia para terminar el año con un proceso de segunda vuelta presidencial impecable.

Esta capacidad de transformación, ha sido mérito de la organización y de todos los trabajadores que la

conforman, quienes, como siempre hicieron suyos los desafíos que se presentaron.

Algo que también han hecho suyo nuestros equipos, desde inicios de 2019, ha sido el camino que hemos delineado en el proceso de transformación cultural. Este ha implicado el desarrollo de nuevas habilidades, hábitos y prácticas que le permitirán a la organización y sus trabajadores, lograr los nuevos y desafiantes objetivos que nos impone el mercado y nuestros clientes. Todo

“Somos una empresa con una larga historia, que ha sabido adaptarse y se ha transformado para los nuevos tiempos.”

esto bajo el alero de la Gerencia de Personas, quienes han trabajado arduamente en los rasgos culturales que hemos identificado como organización y equipos humanos. Para lograr materializar los cambios que requiere este ambicioso plan, hemos mantenido una agenda de transformación cultural que permita impulsar iniciativas, así como co-construir con un alto nivel de participación de las distintas gerencias de CorreosChile.

En tanto, la Pandemia no estuvo ajena para nadie durante 2021. Los aprendizajes ya los habíamos incorporado en todos nuestros equipos, y afortunadamente las condiciones permitieron retornar al trabajo presencial. Durante el año, desarrollamos un programa de apoyo psicosocial dirigido a todos los trabajadores para apoyarlos en su salud mental: psicólogo, terapeuta o trabajador social. Esta importante iniciativa fue muy valorada durante el 2021 por lo que la continuaremos llevando a cabo en 2022.

En términos de cifras, el año 2021 logramos importantes avances. Al cierre del año, obtuvimos \$ 5.693 mil millones de resultado antes de impuesto, apalancado sin duda por el

gran aumento del comercio electrónico y las operaciones especiales. Estos números nos enorgullecen, y confirman que las decisiones de cara a convertir a CorreosChile en una empresa moderna y sustentable, han sido las correctas. No obstante, este resultado nos llama a ser responsables y cautos, ya que Correos es una empresa pública cuyo rol social y mandato es claro: ser sustentable financieramente.

Por otro lado, hoy contamos con un Plan Estratégico robusto y realista. Este plan que comenzó en 2015, y que tomamos como administración, lo hemos ido actualizando año a año, lo que ha permitido adaptarnos y transformarnos de manera ágil, como lo exige hoy la industria y nuestros clientes.

Cabe comentar que, durante los últimos cuatro años, avanzamos en la consolidación de cada uno de los cuatro pilares estratégicos de nuestro Plan: nos comprometimos con una agenda digital que significó incorporar nuevas tecnologías, como los dispositivos móviles (PDAs) para los carteros, o la sucursal virtual, cuya estructura permite actualizar el sitio de manera continua, en respuesta a las nuevas demandas y necesidades



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



de nuestros clientes. De igual forma, ampliamos los canales para integrar el creciente comercio electrónico nacional e internacional.

Asimismo, gran parte del Plan Estratégico se hace cargo del crecimiento exponencial del e-Commerce, que sin duda llegó para quedarse, y los clientes de esta empresa, tienen altas expectativas respecto de nuestra operación y capacidad de respuesta. Ser capaces de entregar un servicio de excelencia implica tomar decisiones atrevidas: nuestro plan estratégico contempla una considerable suma de inversiones en infraestructura, sistemas y equipamiento.

El crecimiento de la paquetería ha sido tal en nuestro quehacer, que, si en 2020 correspondía a un tercio de nuestra operación, en 2021 alcanzó los dos tercios. Esto significa no sólo ampliar nuestra capacidad para recibir y procesar paquetes, sino también saber apoyar a las pymes y emprendedores chilenos que se relacionan con proveedores y clientes alrededor del mundo. Poner a su disposición una red de excelencia que les permita crecer es parte de nuestro compromiso. En este sentido, los más de 680 mil emprendedores

inscritos en el Plan Aliados dan cuenta de la necesidad por generar canales expeditos y confiables para que miles de personas desplieguen sus actividades y negocios.

Para robustecer la oferta de valor de la empresa se debe continuar profundizando la transparencia y la velocidad de la información para satisfacer a clientes cada vez más exigentes, en una industria altamente competitiva. Cumplir siempre con las condiciones de entrega continuará siendo un desafío importante.

Imaginando los próximos años de Correos, estos estarán desafiados por una competencia cada vez más ávida, clientes con mayores exigencias, y el reto diario de ser sustentables financieramente mientras se cumple el rol social de la empresa. Por ello las personas son clave a la hora de enfrentar estos importantes desafíos.

Es así como durante 2021 se capacitó a más de 3.500 trabajadores de todas las áreas, esto se traduce en más de 33 mil horas destinadas al aprendizaje, que al igual que el año anterior, volvió a asumir el reto de realizar algunas de las capacitaciones de manera online, abriendo esta puerta

que nos ha permitido ser más flexibles en el formato de esta importante base habilitadora que contribuye sin duda al logro de nuestros objetivos.

Por su parte, generar operaciones más limpias y eficientes también fue foco durante el 2021, sobre todo cuando hablamos de transportar paquetes y cartas por todo el país. Para ello, hemos incorporado elementos de apoyo como bicicletas eléctricas, tricicletas y motos, que contribuirán a una operación con menor impacto en el medio ambiente, y a una mejor calidad de vida de nuestros trabajadores. En esta línea, para el 2022 se espera llegar al 78% de carteros que se movilicen en vehículos eléctricos, completando una flota de más de 1200 transportes con cero emisión, que además de la eficiencia y productividad que conlleva, contribuirán a la reducción de nuestra huella de carbono, que medimos desde el año 2017.

No quiero finalizar sin destacar el rol social de CorreosChile como empresa del Estado. Todos los cambios que se han implementado han tenido un solo objetivo: conectar de mejor manera a todo el país, abriendo oportunidades. Y si bien la paquetería ha ido ganando terreno los últimos años, el servicio

de entrega de documentos sigue siendo fundamental para los millones de chilenos que cada día nos abren sus puertas. Asimismo, el rol de los más de 2.000 carteros desplegados en todo Chile es indispensable para llegar a todos los rincones de un país geográficamente desafiante.

Tampoco quisiera dejar de agradecer el enorme compromiso de todos los trabajadores de Correos, quienes, pese a todos los desafíos derivados de una pandemia aún presente, fueron capaces de sortear dichas dificultades con el mismo compromiso y pasión de siempre, poniendo por delante a la empresa y los clientes.

Somos una empresa con una larga historia, que ha sabido adaptarse y se ha transformado para los nuevos tiempos. No me cabe duda que los próximos años serán igualmente desafiantes y Correos, una vez más, logrará cumplir con su rol social poniendo de manifiesto los aprendizajes alcanzados y la experiencia vivida para tener al cliente siempre en el centro del quehacer de la empresa.

Armando Valdivieso  
Presidente del Directorio de CorreosChile



# Carta del Gerente General

GRI 102-14

“En este contexto desafiante ha vuelto a relucir la pasión y el compromiso de quienes trabajan en Correos por su propósito. Ante la adversidad vuelve a sacar lo mejor de nosotros manteniendo la trayectoria de resiliencia y servicio de esta esta gran empresa.”

Comenzamos un 2021 con grandes expectativas, luego de un 2020 incierto y desafiante para cumplir con el rol asignado por el Estado de Chile, de proveer el Servicio Postal Universal, mediante la entrega en todo nuestro país, de documentos y paquetes para la mayor cantidad de habitantes de Chile. Dicho deber emana del derecho a las comunicaciones, consagrado en la declaración de los derechos del hombre de las Naciones Unidas y se materializa al nombrar a esta empresa como Operador Designado

convenio firmado entre el Estado de Chile y las Naciones Unidas en 1881.

La pandemia, sin duda, trajo grandes cambios en todos los aspectos del diario vivir, siendo el comercio electrónico uno de los protagonistas, donde CorreosChile se supo transformar para adaptarse a esta nueva realidad al igual que los miembros de la Unión Postal Universal facilitando el intercambio de paquetes nacional e internacional a precios asequibles entre 192 países.

Nuestra cadena logística, capaz de entregar 1.000.000 envíos diarios ha sido capaz de adaptarse al constante crecimiento de paquetes en este tráfico gracias a la nueva planta internacional inaugurada el 2020 y el resto de las iniciativas estratégicas realizadas del plan 2018-2021, dirigidas a atender el cambio en las necesidades postales de los usuarios de este servicio.

Además de los desafíos impuestos por el Covid-19 y el crecimiento explosivo del comercio electrónico nacional

e internacional, el 2021 fue un año inédito al realizarse cinco elecciones nacionales más una repetición electoral de Alcalde en la comuna de San Ramón, donde en todas demostramos la responsabilidad que se nos caracteriza al distribuir en los días previos a las elecciones miles de materiales electorales, incluyendo los sanitarios por la pandemia a 2.500 locales de votación, para cada mesa y en cada rincón del país. Y finalizada la elección trasladar todo el material para entregarlo a las autoridades de nuestro sistema electoral.

Un elemento diferenciador de CorreosChile, es la capacidad de tocar cinco millones de puertas gracias al trabajo en terreno de nuestros más de dos mil carteros, quienes conocen cada ciudad, calle y rincón a lo largo de todo el país. Brindarles todas las herramientas es indispensable para que se desplieguen a través de la geografía única de Chile, y puedan enfrentar de manera óptima la migración desde las cartas a la paquetería, privilegiando su bienestar y el correcto desarrollo de sus funciones. En esta línea, durante 2021 se realizó la compra de 564 vehículos eléctricos (bicicletas, tricicletas y motos) que se suman a los que ya

contábamos, sobrepasando hoy más de mil transportes electromóviles.

A lo anterior, se le debe agregar, y como parte fundamental de nuestro rol social de comunicar, el procesamiento manual de miles de cartas y paquetes al mes, los cuales día a día admitimos desde los lugares más remotos del mundo y de Chile. Este elemento diferenciador es ejecutado por nuestros equipos humanos para seguir conectando a quienes habitan en Chile con sus habitantes y el mundo.

En este contexto desafiante ha vuelto a relucir la pasión y el compromiso de quienes trabajan en Correos por su propósito. Ante la adversidad vuelve a sacar lo mejor de nosotros manteniendo la trayectoria de resiliencia y servicio de esta esta gran empresa.

Eugenio Pies  
Gerente General  
CorreosChile



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

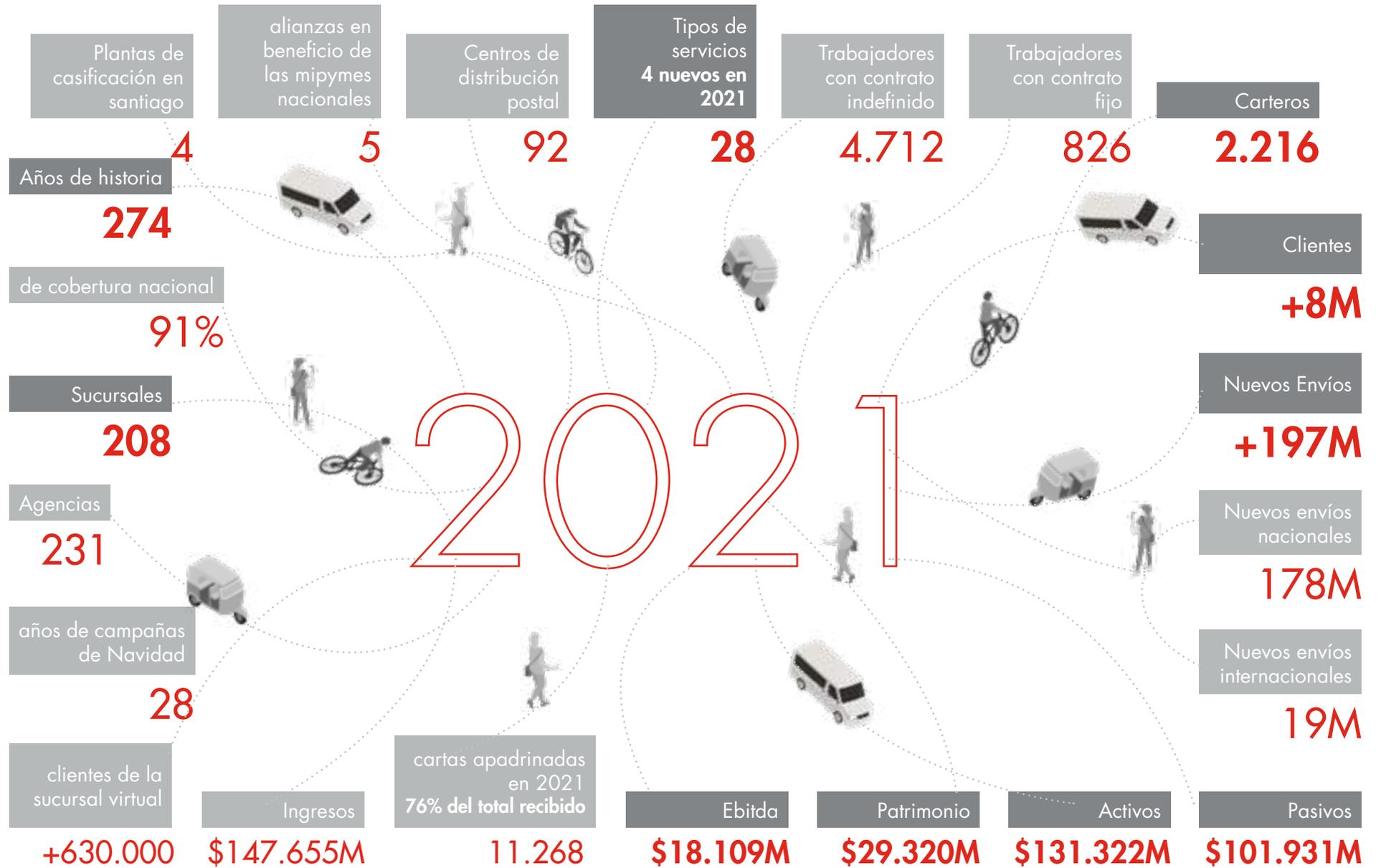
Anexos

Estados Financieros

# Acercas de CorreosChile



# CORREOSCHILE EN CIFRAS



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Con 274 años de historia, somos una de las empresas públicas más antiguas del país. CorreosChile es la representante de la nación ante la Unión Postal Universal (UPU) y es el Operador Designado para cumplir con las obligaciones asumidas por el Estado de Chile, entre ellas, cumplir con el Servicio Postal Universal, entregando servicios postales de calidad a la mayor cantidad de chilenos, a precios asequibles. Para ejercer nuestro rol, contamos con un equipo de más de 2.200 carteros y una cobertura a lo largo del país con 208 sucursales, 231 agencias, 92 centros de distribución postal y 25 plantas de clasificación distribuidos en todo el territorio nacional.

## Identificación de la empresa

<b>Razón Social:</b>	Empresa de Correos de Chile
<b>RUT:</b>	60.503.000-9
<b>Nombre comercial:</b>	CorreosChile
<b>Domicilio:</b>	Av. Exposición 221, Comuna Estación Central, Santiago
<b>Fono:</b>	(56 02) 2 956 5000
<b>E-mail:</b>	sac@correos.cl
<b>Sitio web:</b>	www.correos.cl
<b>Código postal:</b>	9160002
<b>Giro principal:</b>	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.





## Marco Legal

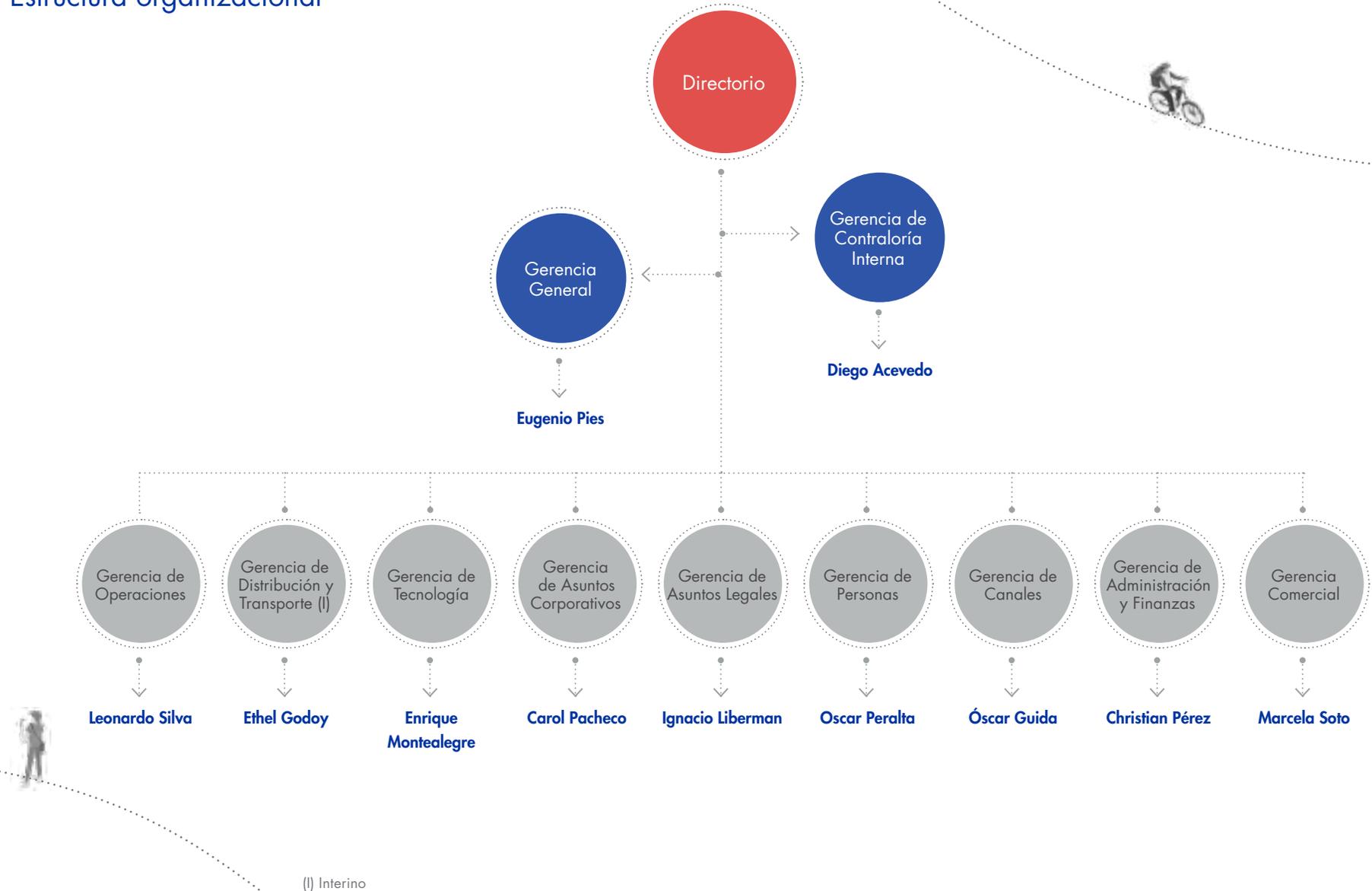
Somos una empresa del Estado, con administración autónoma, creada por el DFL N.º 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el 24 de diciembre de 1981. Contamos con patrimonio propio, personalidad jurídica de derecho público y nos relacionamos con el Gobierno por medio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y, para

asuntos presupuestarios, el Ministerio de Hacienda. Asimismo, estamos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

CorreosChile tiene el objetivo de prestar servicios de envío de correspondencia y paquetería nacional e internacional y otras prestaciones de servicio postal que determine el Directorio, entre las

que se encuentran las encomiendas, giros postales y similares. Parte de nuestro rol está relacionado con el cumplimiento de los acuerdos y obligaciones que emanen de convenios y tratados internacionales postales suscritos por el Estado de Chile al ser el operador designado por el mismo.





## Directorio

El Directorio es la máxima autoridad de la empresa, y su composición y actuar está definido en el DFL N°10. Lo componen 5 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 (SEP).

Este mismo organismo también designa qué directores ejercen los roles de presidente y vicepresidente, como también los nombramientos en caso de renuncias o remociones. El presidente no desempeña funciones ejecutivas en la empresa.

Armando  
Valdivieso  
Montes

**Presidente**

8.321.934-3



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

Susana  
Sierra Lewin

**Vicepresidenta**

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; Presidenta 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**

8.454.646-1



- Ingeniera agrónoma de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Preside el Comité de Sostenibilidad y Tecnología de la Información Proyectos e Inversiones.
- 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

Franco Brzovic  
González

**Director**

4.909.495-7



- Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile con Post-grado en la Escuela de Derecho de la Universidad de Chile y Magíster en Derecho, mención Derecho Tributario.
- Con anterioridad a Correos se desempeñó como Presidente del Directorio de la Empresa Portuaria de San Antonio (EPSA).



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

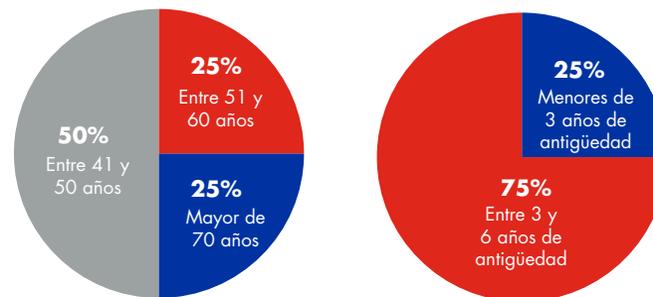
Anexos

Estados  
Financieros





### Composición del directorio por edad



Todos los directores son de nacionalidad chilena.

### 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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## DEBERES DEL DIRECTORIO

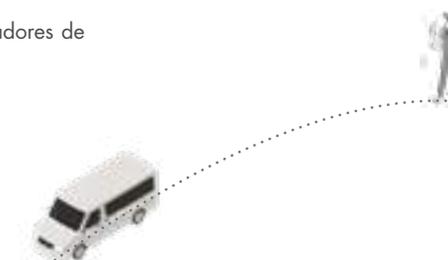
- Emplear cuidado y diligencia en el ejercicio de sus funciones.
- Ser leales con CorreosChile, subordinando sus propios intereses al interés social de la empresa.
- Presidir los diferentes comités de directores.

## 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 incorporales<sup>1</sup>.
  - 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.

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



## 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

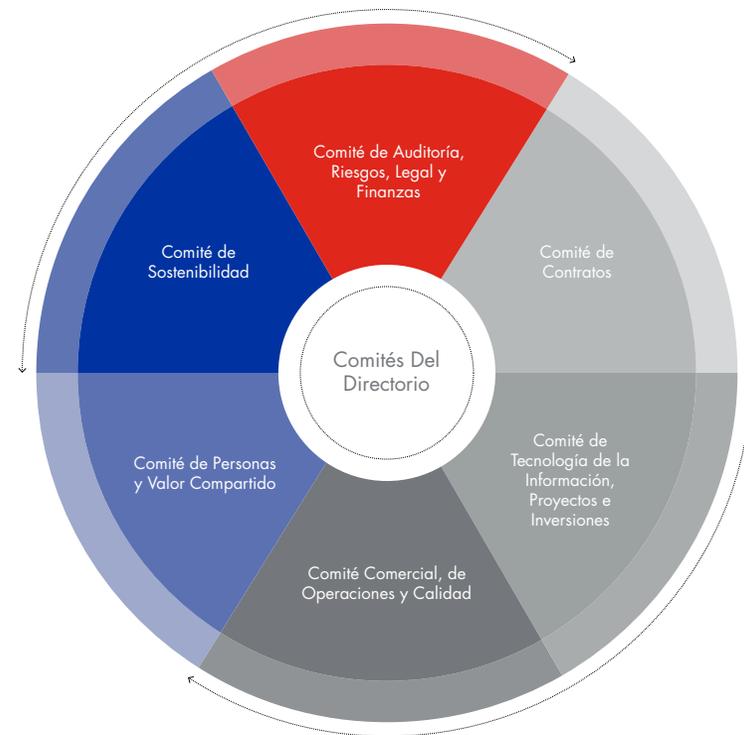
Trata los temas comerciales, operacionales y de calidad de la empresa.

### Comité de Personas y Valor Compartido

Se involucra en todos los temas relacionados con los trabajadores de CorreosChile (rentas variables, mesas de negociación, ausentismo, compensaciones y otros).

### Comité de Sostenibilidad

Trata los temas alineados al plan de sostenibilidad y en las iniciativas de sostenibilidad, las cuales hoy son parte del Plan Estratégico de la empresa.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



**Eugenio Pies Fuenzalida**  
Gerente General

RUT 12.057.020-K  
En el cargo desde el 19 de julio de 2021.

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.



**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.



**Ignacio Liberman Yaconi**  
Gerente de Asuntos Legales

RUT 14.447.226-8  
En el cargo desde 2 de marzo de 2015.

Abogado de la Universidad de Las Condes, magíster en derecho de la empresa de la Universidad del Desarrollo y magíster en gestión y decisión política de la Escuela de Negocios FE - Universidad de Cádiz.



**Óscar Guida Huidobro**  
Gerente de Canales

RUT 10.598.728-5  
En el cargo desde el 2 de mayo de 2019.

Ingeniero civil industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



**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.



**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.



**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.



**Ethel Godoy**  
Gerente de Distribución, Transporte y Plantas Regionales<sup>1</sup>

RUT 13.458.714-8  
En el cargo desde el 26 de julio de 2021.

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago de Chile, Diplomado en Gestión Estratégica de Negocios, IEDE, con certificaciones PMI, Scrum Master y Lean.



**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.



**Leonardo Silva Barrera**  
Gerente de Operaciones

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.



**Oscar 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.

<sup>1</sup>) Gerente interina en el cargo.

## 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 Comunicaciones Sesiones mensuales



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

### 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 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 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 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 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 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 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.



## CONECTANDO A CHILE CON EL MUNDO

La historia de los servicios postales del mundo se ha desarrollado acompañando el crecimiento de las sociedades. Tanto a nivel nacional o en pequeña escala, en cartas dirigidas a un ser querido, los países tienen una larga historia haciendo esfuerzos por mantener conectadas a las personas. En Chile, en 1736 se creó la Red Postal, un servicio cuyo espíritu se mantiene hasta nuestros días. Algunos años más tarde, el gobernador Antonio de Guill y Gonzaga potenció las comunicaciones postales y organizó el servicio local, regularizando las comunicaciones entre las ciudades de Santiago, Buenos Aires y Montevideo, para fortalecer y agilizar el contacto con Europa.

Desde entonces, grandes noticias como la promulgación de la Independencia de Chile, en 1818, se dieron a conocer a través del correo. Fue, además, en el gobierno de Bernardo O'Higgins, que se estatizó la administración de Correos.



## EL PRIMER CARTERO

Los envíos estaban a cargo de arrieros que recorrían largas distancias con cientos de documentos, que luego llegaban a recipientes enrejados desde donde los destinatarios debían retirarlos. Para agilizar este proceso, las Ordenanzas de Correos de 1762 dispusieron la contratación de "sujetos determinados que las lleven a sus casas, los cuales se llamarán carteros". Según el historiador Alfonso Calderón, el primer cartero chileno fue Bruno Ramírez, elegido para ocupar ese cargo en 1771.



## TIEMPOS DE CAMBIO

A mediados del siglo XIX, Gran Bretaña generó mejoras en su sistema postal que inspiraron cambios en el sistema chileno. 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–, fue el inicio de una larga tradición de sellos postales que permanece hasta hoy. Con esta 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: la primera que circuló en Chile exhibía la imagen de Cristóbal Colón y era de 5 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 todos los barrios de Santiago. Las tarjetas de Navidad y Año Nuevo, tan populares en el siglo XX, comienzan su distribución en 1871.



## COORDINACIÓN INTERNACIONAL

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.



## NUEVOS AIRES

A inicios del siglo XX, la correspondencia comenzó a ser trasladada en aviones. En Chile, el primer vuelo aerpostal se realizó en diciembre de 1916, llevando 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, y en 1932 la Línea Aérea Postal dio origen a la Línea Aérea Nacional (LAN).

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 la Empresa de Correos de Chile. Por otro lado, el servicio telegráfico continuó de manera privada.



## LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN

Desde la década del 80 en adelante, los avances tecnológicos han revolucionado prácticamente todas las industrias. En los últimos años se ha masificado internet y el uso del correo electrónico, lo que provocó un paulatino descenso de los envíos de documentos a partir de los años 90. Sin embargo, el comercio electrónico, tanto nacional como internacional, creció exponencialmente hasta 2020, año en el que la pandemia obligó a pequeños y grandes comercios a implementar la venta online. Este aumento explosivo en la demanda significó un desafío para toda la industria.

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 ha 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 empresa 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 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 tres veces, en 2018, 2020 y 2021. 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.



## SOCIO ESTRATÉGICO EN MOMENTOS HISTÓRICOS

El año 2021 será recordado como uno de los más desafiantes con respecto a la operación, ya que se realizaron cinco procesos eleccionarios en todo el país, además de las elecciones municipales que debieron repetirse en 65 mesas de cinco locales de la comuna de San Ramón. CorreosChile es un socio estratégico en este proceso, trasladando todo el material que será utilizado en los locales de votación de cada una de las regiones del país, antes, durante y después del proceso, por lo que se requirió de un gran despliegue técnico y humano.

## Plan estratégico

En los 274 años de historia de CorreosChile, el objetivo se ha mantenido: conectar a los chilenos con el país y el mundo, sin importar donde se encuentren. Primero fueron las cartas, hoy existe una serie de nuevas necesidades para las que hemos generado nuevos servicios, entre ellos, la entrega de 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 ni por el esfuerzo que implicó cumplir con el despliegue de la operación durante los procesos electorarios de 2021.

Por el contrario, durante los últimos dos años lo hemos actualizado enmarcado en los nuevos escenarios, 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, ya que aquellos servicios que no han sido digitalizados son en gran medida correspondencia financiera y legal, indispensables para las personas.

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.

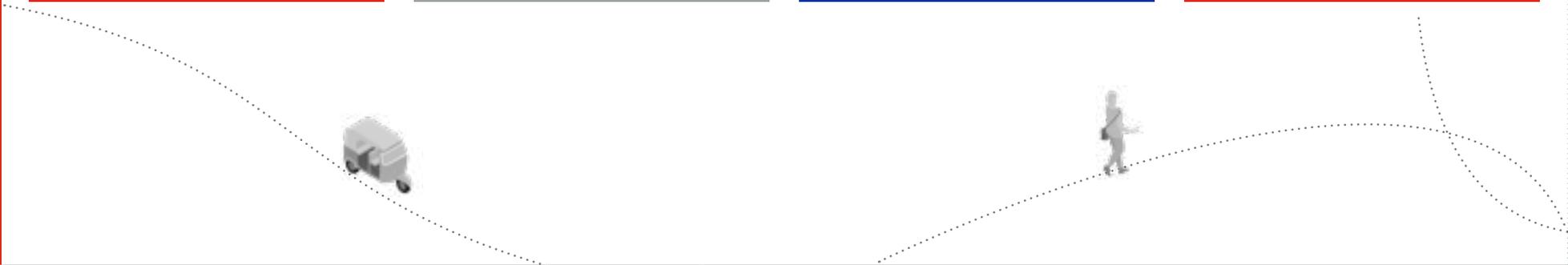
### El plan estratégico consta de cuatro pilares:

1. Oferta de valor atractiva

2. Agenda digital con foco en el cliente

3. Excelencia operacional punta a punta

4. Personas como agentes de cambio



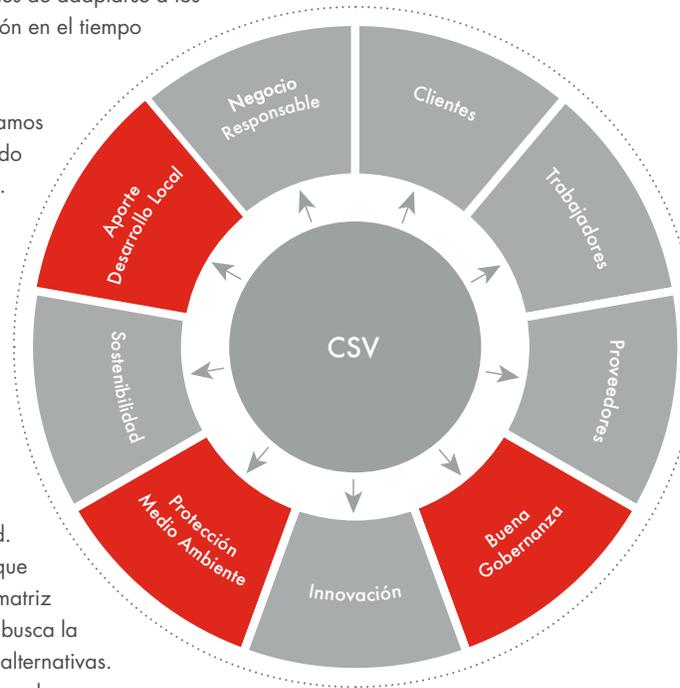
## Sostenibilidad

La sostenibilidad es un aspecto crucial dentro de la estrategia corporativa. Ser capaces de adaptarse a los cambios del entorno y de la industria, asegurando la sostenibilidad de la organización en el tiempo es uno de los principales objetivos.

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 transversales en la organización.

En los últimos años hemos avanzado al incorporar la medición de la huella de carbono de la empresa, y elaboramos la Política de Sostenibilidad, en concordancia con el 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.

Durante 2021 hubo avances en los diferentes pilares de la Política de Sostenibilidad. Entre ellos destacan la disminución de los residuos industriales y de materiales que terminan en vertederos, avanzar en electromovilidad de las flotas, y contar con una matriz de energía más limpia, disminuyendo los costos del consumo de energía. También se busca la reutilización y compensación de los empaques para lo cual se han revisado diferentes alternativas. Asimismo, destaca la iniciativa EFE, que busca instalar a 45 mujeres en distintos roles en las empresas del sistema público, además de iniciativas con la comunidad como la convocatoria nacional de arte postal #SoñarElFuturo y alianzas con Pymes y otras organizaciones de relevancia nacional, por ejemplo, JUNJI.





# Rol Social de CorreosChile



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

El 2021 fue un año desafiante. Siendo el segundo año de pandemia, el desafío de cumplir con nuestro rol social de una manera sustentable financieramente, así como continuar conectando y acercando a quienes habitan Chile entre sí y con el mundo, se mantuvo durante todo el año.

Desde este año comenzamos a distribuir alrededor de un millón de paquetes y correspondencia al día, cifra que puso a prueba nuestra operación y a los equipos de CorreosChile, y que ha sido la tendencia de los últimos dos años. La paquetería aumentó significativamente en relación con lo que distribuíamos el año anterior. Esto nos impulsó a adaptarnos en relación a la estrategia del negocio, junto a seguir desarrollando un proceso continuo y permanente de transformación.

Nuestro rol social ha sido parte del plan estratégico establecido en 2015 y se ha adaptado con los desafíos que imponen los cambios

y transformaciones sociales y culturales; considerando los servicios de correspondencia y paquetería que el Estado garantiza a todos los habitantes en el conjunto del territorio, en forma permanente, con una calidad determinada y a precios asequibles.

Esta definición encarna lo que la Unión Postal Universal (UPU) ha desarrollado en los últimos 40 años como principio rector en la obligación de sus países miembros de proveer el servicio postal a los ciudadanos de dichos estados.

Considerando el nuevo escenario, en 2021 iniciamos el Programa Aliados, destinado a apoyar y visibilizar el trabajo de miles de Pymes. A través de este programa, más de siete mil pequeñas y medianas empresas son parte de nuestras plataformas digitales, lo que les permite mostrar sus productos, y obtener beneficios y descuentos especiales según su operación.

Así, hemos definido seis dimensiones para vincular nuestro rol social con el plan estratégico:



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



## CONSOLIDACIÓN DE LA SUCURSAL VIRTUAL

Durante el 2021 alcanzamos un 30% de admisión de envíos a través de la sucursal virtual. Esto genera una atención más expedita a nuestros clientes, y la posibilidad de tener sus datos en línea, lo que mejora la experiencia del usuario.



## MEDICIÓN DE CALIDAD

El año 2021 se comenzó a medir la experiencia de nuestros clientes de sucursales mediante una encuesta de percepción que se puede contestar escaneando un código QR, o a través de correo electrónico, que se envía posterior a la atención. Gracias a esto logramos detectar las mayores brechas a cubrir para mejorar la experiencia de nuestros clientes en toda la red.



## LANZAMIENTO CAMPAÑA ALIADOS

En junio del 2021 se lanzó el primer programa de Beneficios de CorreosChile, con el objetivo de apoyar el crecimiento de emprendedores y Pymes, como parte de nuestro rol social. Dentro del plan de beneficio se desarrollaron diversas actividades:

- Charlas y capacitaciones
- Difusión de emprendimientos en la vitrina y en las redes sociales
- Descuentos
- Alianzas

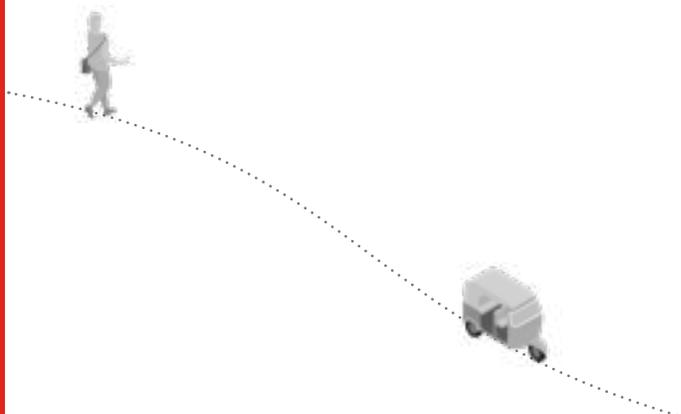
Contamos con el primer relato testimonial de una emprendedora activa del programa de Aliados, que se difundió mediante nuestros canales digitales.

Los procesos electorales convocaron la participación de CorreosChile desde el Servicio Electoral (SERVEL), a nivel nacional y regional; el Tribunal Calificador de Elecciones (TRICEL) y la Tesorería General de la República (TGR).

Así, participamos activamente en los seis procesos electorales del año 2021:

- Elecciones de Gobernadores Regionales, alcalde, concejales y constituyentes.
- Segunda votación de Gobernadores Regionales. Además se repitió la votación de alcaldes en 65 mesas de cinco locales en la comuna de San Ramón.
- Elecciones primarias presidenciales
- Elecciones de Presidente de la República, senadores, diputados y Consejeros Regionales
- Segunda votación de Presidente de la República

El trabajo de CorreosChile en estos procesos se realiza antes, durante y luego de las elecciones, movilizando a más de 2.700 trabajadores durante el día de cada elección.



## CAMPAÑA DE NAVIDAD 2021

“Súbete al trineo” fue el slogan de esta reconocida campaña de CorreosChile que en 2021 cumplió 28 años.

Al igual que 2020 la campaña debió realizarse de manera online y solo con recepción de cartas en sucursales. Este año recibimos más de 14 mil cartas a través de nuestros medios digitales y de las más de 200 sucursales a lo largo de Chile. Se apadrinaron 11.268 cartas, lo que representa un 76% de las cartas.



## EMISIÓN DE SELLOS POSTALES

Durante 2021 emitimos 11 sellos postales, siendo uno de las más destacados la trilogía de eclipses solares 2019-2021, en Atacama (2019), Araucanía (2020) y La Antártica (2021).

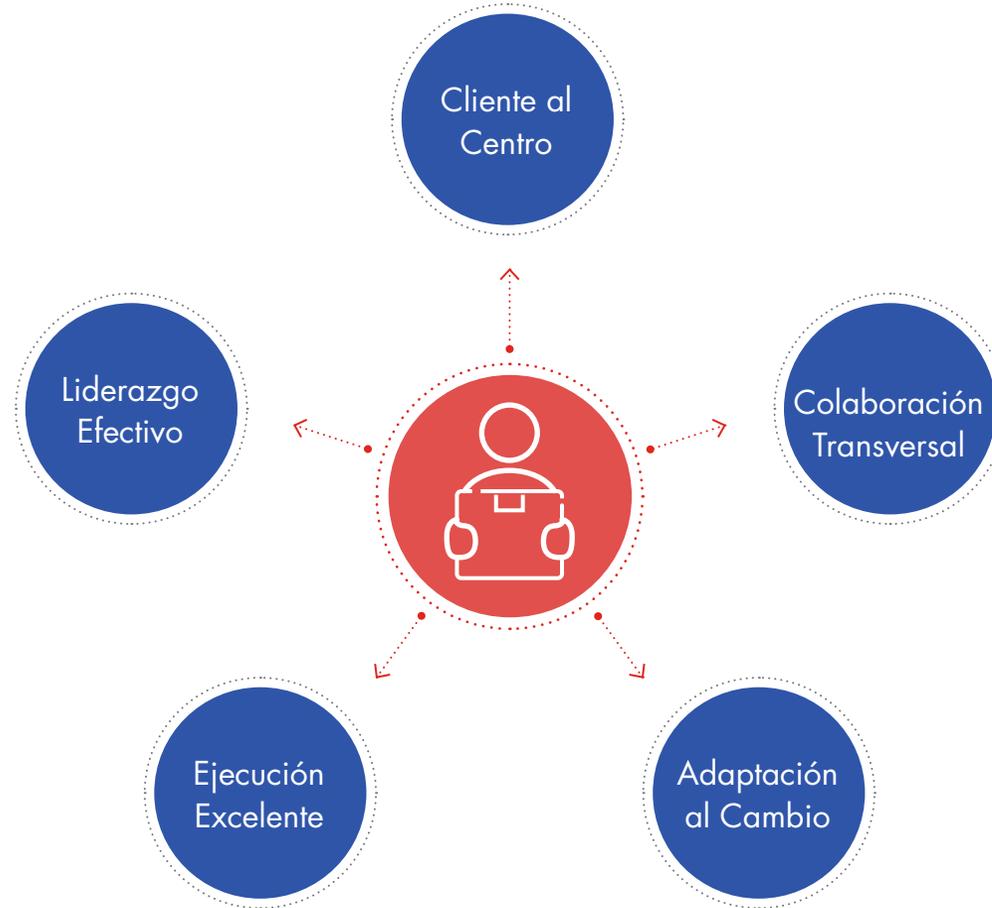


# APORTE A LA CULTURA INTERNA Y A LOS TRABAJADORES

Durante 2021, la Gerencia de Asuntos Corporativos trabajó en conjunto con la Oficina de Gestión del Cambio –perteneciente a la Gerencia de Personas– para dar continuidad Plan de transformación cultural de Correos iniciado durante 2019.

Para materializar los cambios que requiere este plan se generó una agenda de transformación cultural que permita impulsar iniciativas, así como co-construir con un alto nivel de participación de las distintas gerencias de CorreosChile.

Este año se definieron los cinco rasgos culturales a trabajar:



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

# ALIANZAS, ASOCIACIONES Y ADHESIONES



GRI 102-12, 102-13

Desde inicios de 2021 CorreosChile es miembro activo de Acción Empresas, así como representantes en Chile del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), membresía que nos ha permitido intercambiar buenas prácticas –por medio de las mesas de trabajo y comités– en materia de sustentabilidad, comunicaciones, ética, personas y finanzas, entre otros.

## CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Somos miembros de la Cámara de Comercio de Santiago, instancia en la cual hemos contribuido desde la experiencia de nuestras operaciones en todo el país. Durante 2021 CorreosChile participó en diferentes actividades organizadas por la CCS, entre los que se destacan:

- Comité de Sustentabilidad
- Ecommerce Day
- Comité de Comercio Electrónico
- Comité de Asuntos Corporativos



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

El objetivo del área de Relaciones Internacionales es asegurar, por medio de una estrategia, la sistematización de las relaciones internacionales con nuestros grupos de interés y correos del mundo.

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 con los países miembros, principalmente comercio electrónico transfronterizo.

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

## FOCOS DE LA PARTICIPACIÓN DE CHILE Y CORREOS

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

### En UPU:

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

### En UPAEP:

- Incrementar la cooperación técnica brindada por el organismo y sus países miembros.
- Propiciar el intercambio de mejores prácticas.
- Incrementar los fondos disponibles para proyectos.

## HITOS EN COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

### Congreso UPU-ABIDJAN

En agosto de 2021 se realizó el congreso anual de la UPU en la ciudad de Abidjan (Costa de Marfil). En esta instancia, CorreosChile postuló como candidato al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal, logrando ser elegidos por los próximos cuatro años. Es primera vez que la organización es parte de dos consejos.

### Congreso UPAEP – Curaçao

En octubre de 2021 se realizó el congreso de la Unión Postal de las Américas y Portugal, UPAEP, en Curaçao. En esta oportunidad, CorreosChile logró mantener las copresidencias en los grupos de trabajo de Sustentabilidad y en el Grupo de Seguridad Postal, liderazgo que mantendremos durante los próximos 4 años.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros





# Gestión Comercial y Clientes



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



En 2021 el Correo en Chile cumplió 274 años de historia. A lo largo de este tiempo hemos enfrentado diversos desafíos, y los últimos dos años no han sido la excepción. El 2020 estuvo marcado por la pandemia, y durante 2021 tomamos lo aprendido en dichas circunstancias para seguir creciendo y mejorando de cara a nuestros clientes. Así, por ejemplo, la sucursal virtual nos ha permitido adaptarnos a las necesidades de un cliente cada más digitalizado y exigente. Por otro lado, este año generamos alianzas con siete empresas internacionales, en línea con las nuevas oportunidades de comercio que ofrece la tecnología.

La constante atención a nuestro rol social ha sido fundamental y este año nos impulsó a generar nuevas herramientas y espacios para apoyar a más emprendedores y Pymes a través de nuestro sitio web y redes sociales, junto a los servicios de CorreosChile adaptados a sus necesidades. Asimismo, uno de los grandes desafíos del año fue el despliegue de la empresa como socio estratégico en los cinco procesos de elecciones realizados en Chile durante todo el año.

Cabe destacar que este año hubo cambios importantes en las medidas sanitarias de contención del COVID-19, como el fin del estado de catástrofe en septiembre, lo que se tradujo en el término de las cuarentas y del toque de queda, permitiendo mayor circulación y movimiento de las personas. No obstante, estos cambios no significaron un retroceso en el comercio electrónico ni en el avance de la digitalización de procesos por parte de las empresas, por lo que son cambios que seguirán profundizándose con los próximos años.



Introducción

Quiénes Somos

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

# EXPERIENCIA DE CLIENTES



En concordancia con nuestra misión, los clientes y usuarios de CorreosChile son un pilar fundamental. A través de la gerencia Comercial y la de Canales, trabajamos para mejorar la experiencia de clientes, cada vez más exigentes. Actualmente contamos con casi 450 puntos de contacto: 208 sucursales a nivel nacional y 231 agencias tercerizadas, lo que nos permite llegar a más de 2.500 localidades. Esta singularidad de CorreosChile es una de las características distintivas de Correos, y apalanca el mandato estratégico y nuestro Rol Social.

En términos operativos, 2021 fue un año de consolidación para la red de sucursales y agencias. Uno de los desafíos era entregar un servicio de calidad en paquetería, área que ha crecido sostenidamente durante los últimos dos años: los resultados indican que vamos en la dirección correcta.



- Introducción
- Acerca de CorreosChile
- Rol Social de CorreosChile
- Gestión Comercial y Clientes**
- Gestión de Personas
- Gestión Operativa
- Medioambiente
- Gestión Financiera y Administrativa
- Anexos
- Estados Financieros

## Experiencia de clientes



### CONSOLIDACIÓN DE LA SUCURSAL VIRTUAL

La admisión de un 30% de los envíos de paquetería del mercado Personas, se realiza a través de la Sucursal Virtual, permitiendo una atención más expedita y la posibilidad de tener sus datos en línea.



### FOCO EN GESTIÓN OPERATIVA

La incorporación del estado “disponible en” entrega información de manera rápida para permitirles retirar sus envíos. Mejoramos la oportuna devolución de los envíos gracias a los inventarios recurrentes. Se consolida el KPI “SLA de Tareas de Servicio”, apoyando la gestión de soluciones al cliente.



### MEDICIÓN DE CALIDAD

Comenzamos a medir la experiencia en sucursales mediante una encuesta de percepción a la que se puede acceder vía código QR, o a través de correo electrónico que se envía posterior a la atención, lo que nos permitió detectar las mayores brechas a cubrir.



### INCORPORACIÓN DE CHECKLIST

Los jefes regionales pueden controlar diversos aspectos a través de un checklist. Además, se implementa el “tip de la semana”: información operativa, comercial y sistémica que se entrega a sucursales de manera breve y simple.



### GESTOR DE FILA INTELIGENTE

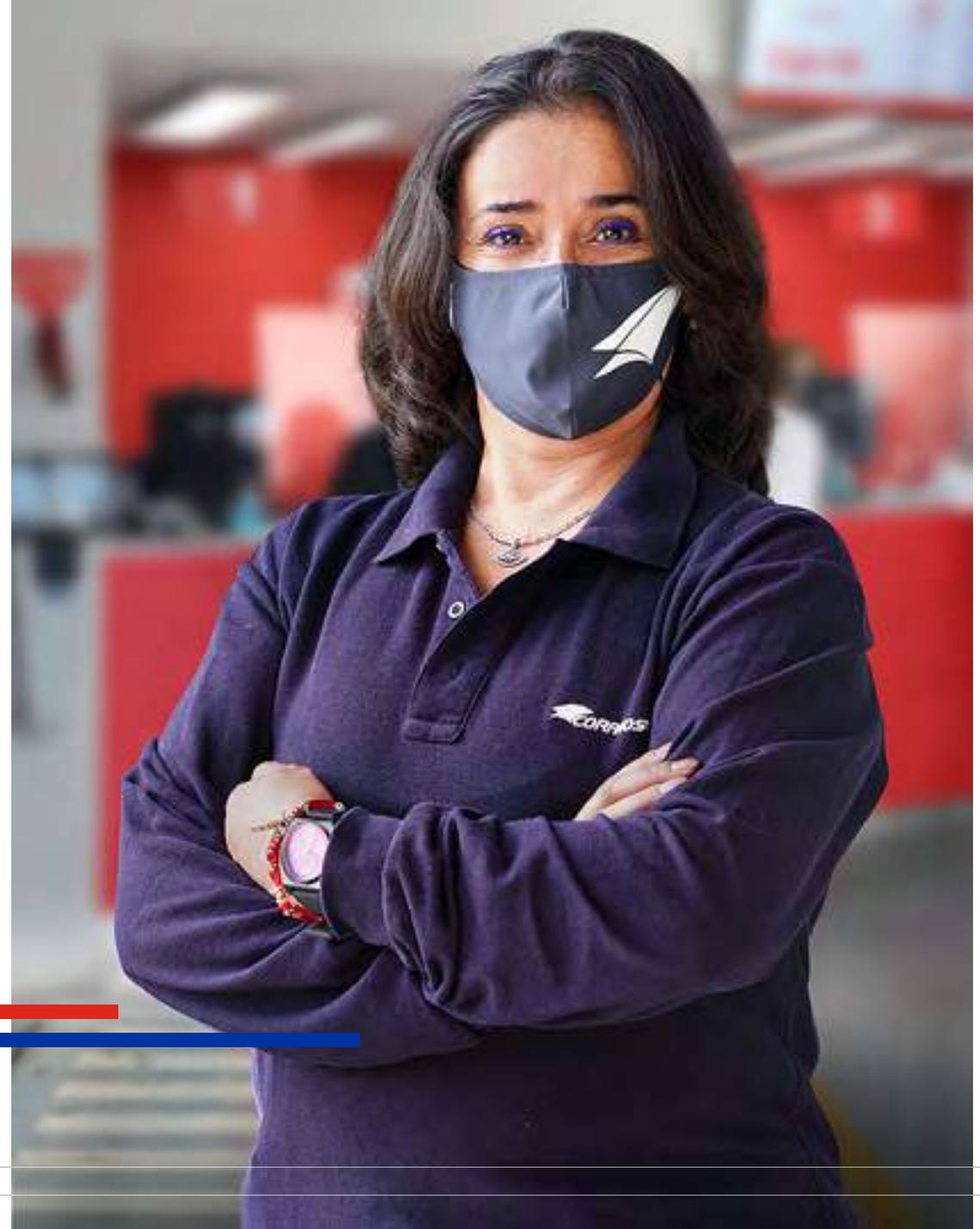
Se consolida el gestor de filas en sucursales, cerrando el 2021 con 41 sucursales. Esperamos llegar a 100 sucursales el 2023. Con este sistema es posible medir los tiempos de atención y espera, logrando optimizar la operación de este grupo de oficinas.



## Aplicación Agencias 2.0

Este año se creó e implementó una nueva versión del aplicativo de agencias, que permite recibir, entregar y devolver envíos, con una mayor trazabilidad que la aplicación anterior. Con esta App se ha comenzado a masificar la sucursal virtual en agencias, permitiendo admitir envíos pagados en la web. Al cierre de 2021 un 85% de las agencias ocupaba el aplicativo 2.0.

Los locales que son agencias de CorreosChile no necesariamente cuentan con computadores. Por ello estandarizamos el uso de una App desde los teléfonos celulares de los agenciados. Si no contaban con uno, les entregamos teléfonos para permitir su implementación. A través de la App digitalizamos el proceso de entrega: el código del envío se escanea y llega a nuestro sistema, desde donde se envía un SMS para activar el retiro. Actualmente es posible firmar directamente en la App, respaldando la entrega en el sistema. Esto permite la trazabilidad inmediata de los envíos.





## eCommerce

Durante los últimos dos años hemos vivido el explosivo aumento del comercio electrónico en Chile y el mundo. Si bien la compra online se convirtió en una manera de reducir las posibilidades de contagio de COVID-19, también significó generar nuevas oportunidades para el comercio nacional. Con el fin de acelerar la estrategia de eCommerce de CorreosChile, durante el 2021, se crea el Departamento eCommerce, con el objetivo de profundizar la propuesta de valor según segmentación de clientes.



Este departamento está a cargo de desarrollar diversas iniciativas tanto para el eCommerce internacional como para el nacional, donde además se consideran las Pymes y Emprendedores.

## ECOMMERCE INTERNACIONAL



### Pago de impuestos a través de la Sucursal Virtual

Desarrollo de la opción de pago a través de la Sucursal Virtual en relación con los impuestos de internación.

### Ampliación de cartera de clientes internacionales

Incorporamos a nuestra cartera de clientes a siete nuevos protagonistas como ANJUN y 360 Lion.

### Creación de Landing Page para el cliente Cainiao

Desarrollo de landing page dirigida al cliente Cainiao para que sus usuarios tengan información de sus envíos.

### Visita de clientes internacional a nuestras instalaciones:

En noviembre de 2021 recibimos a representantes de Cainiao y 360 Lion, con quienes realizamos una jornada de trabajo en conjunto.

## ECOMMERCE NACIONAL



### Actualización de plugins para los clientes nacionales

Mejora de los siguientes plugins: woocommerce, prestashop, shopify y magento.

### Panel eCommerce

Lanzamiento de plataforma para nuestros clientes nacionales que permite la gestión de envíos.

### Web Service de creación de etiquetas masivas

Opción para crear etiquetas de manera masiva, desde una base de datos directo a la plataforma.

### Proyecto de Gestión de Incidencias

Opción de gestionar algunas incidencias con el destinatario para hacer efectiva la entrega.

### Integración Panel eCommerce con Gestión de Incidencias

Gestión de la incidencia tanto por parte del cliente remitente (vendedor o seller), como por el cliente destinatario a través de la SV.

### Portal Desarrolladores

Catálogo en línea con actualizaciones permanentes de API's y plugins, para desarrolladores y programadores web, con el objetivo de posicionar nuestro servicio de eCommerce en diferentes marketplace y retail especializado.

### Nueva API 2.0 CorreosChile

Se actualizó la tecnología para estar al día con los requerimientos del mercado, migrando de SOAP (descontinuada) a REST (estándar actual).

### Levantamiento de la Malla de Cobertura actual de Correos Chile

Este proyecto se levantó con el objetivo de mejorar nuestra cobertura domiciliaria.

### Jornadas de capacitaciones con ejecutivos sobre paquetería eCommerce

Se realizan jornadas de capacitación y/o entrenamientos para la paquetería eCommerce dirigidas a nuestros ejecutivos. Además, se levantaron necesidades para apoyar al equipo de ventas.

## ECOMMERCE EMPRENDEDORES Y PYMES



### Plan y nueva plataforma para Emprendedores "Aliados"

En junio del 2021 se lanza el primer programa de Beneficios de CorreosChile, con el objetivo de seguir apoyando el crecimiento de emprendedores y Pymes.

### Vitrina Emprendedores

En septiembre se lanzó la vitrina virtual dirigida a todos los emprendedores asociados a "Aliados" para brindarles una ventana de exposición al cliente final.

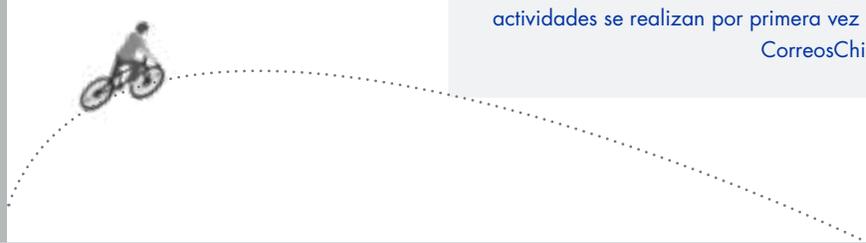
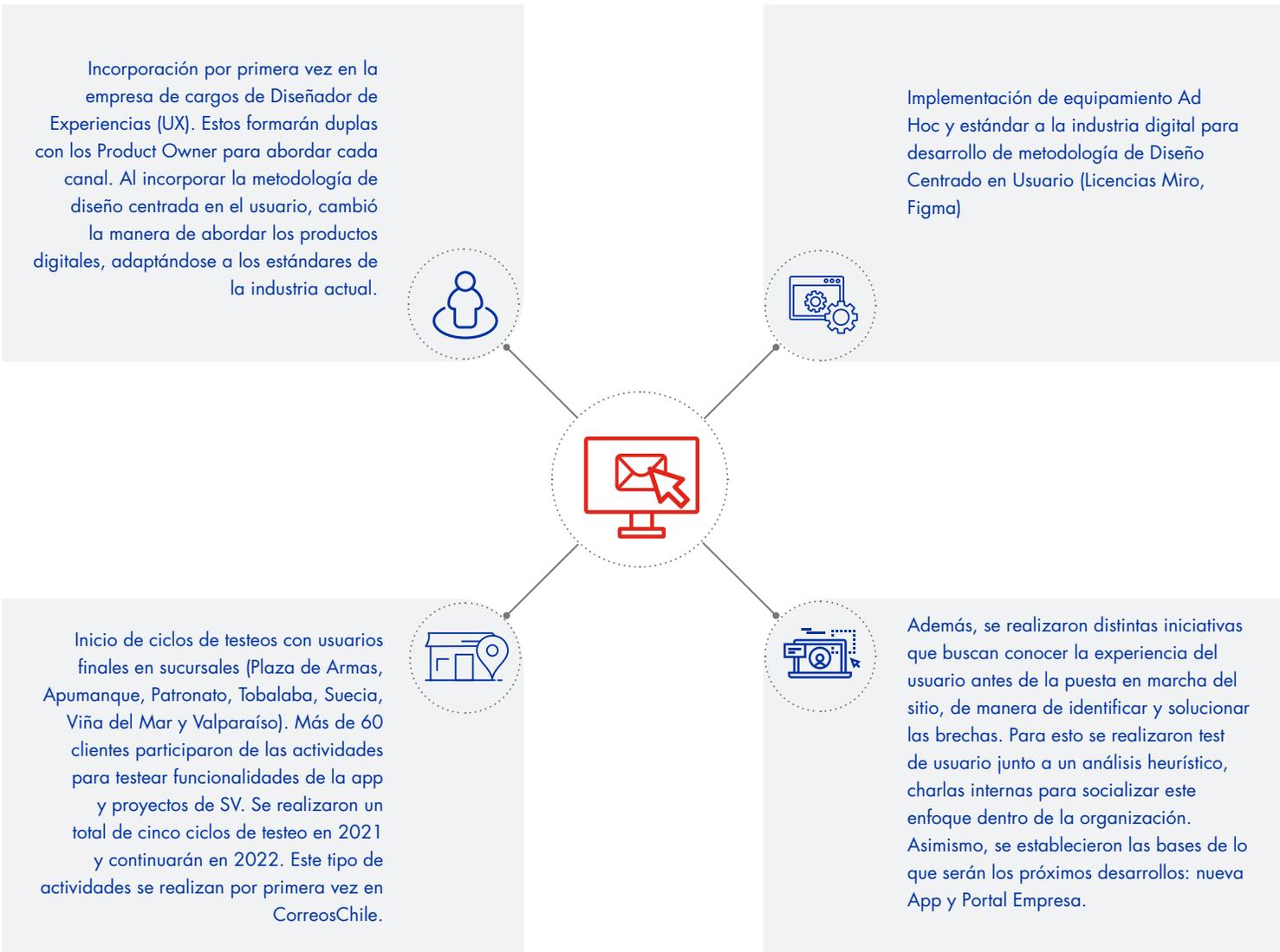
### Alianzas y campañas para Emprendedores

Durante el año se realizaron diversas charlas para emprendedoras asociadas a las principales alianzas de CorreosChile: Prochile, Fosis, Sercotec, entre otras. Con diversas campañas orgánicas enfocadas a emprendedores y Pymes, buscando posicionar nuestro servicio de paquetería.

## Canales digitales

Entendiendo la importancia de los canales digitales en los tiempos actuales, durante el segundo semestre se creó el Departamento de Canales y UX (término bajo el cual se conoce la experiencia de usuario o user experience), con el objetivo de profundizar y acelerar los esfuerzos de transformación digital con foco en los clientes. Este departamento depende de la Subgerencia de Marketing y Productos, desplegando su trabajo en tres líneas: **Desarrollo de Productos, Diseño de Experiencia y Ux Intelligence**, con el propósito de asentar la metodología de diseño centrado en el usuario, para crear valor en los clientes y mejorar la experiencia de ellos dentro de los canales digitales transaccionales.

Dentro de este proceso destacan los siguientes hitos:



## Sucursal Virtual

Las necesidades de los clientes son diversas. Las nuevas tecnologías han permitido adaptarnos con rapidez, sin embargo, el entorno cambiante impone el desafío de la constante actualización. De esta forma, optamos por utilizar una metodología ágil que nos permita ser flexibles y estar en constante cambio y adaptación.

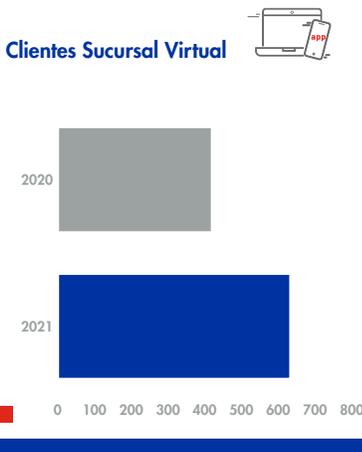
En febrero de 2021, la Sucursal Virtual cumplió su primer año de funcionamiento y para celebrarlo lanzamos una campaña testimonial con emprendedores recomendando todos los atributos que este servicio les entrega. Esta campaña aumentó nuestro tráfico en el mes de febrero en 211% en comparación al año anterior.

La Sucursal Virtual también nos permitió gestionar distintos tipos de mejora y de nuevas iniciativas durante 2021, de cara a nuestros clientes:

- **Retiro en domicilio:** Implementamos el retiro en domicilio en 17 comunas de la Región Metropolitana y difundimos el beneficio de precio entre 1 y 10 envíos a través de campañas y canales digitales.
- **Pago de impuestos online:** Durante noviembre se realizó una campaña comunicacional con el objetivo de informar a los clientes este nuevo beneficio disponible en SV. Durante el mes de noviembre logramos llegar a más de 14 mil clientes.
- **Carga masiva:** En diciembre se lanzó este nuevo servicio que permite que los clientes completen un documento Excel y realicen de forma única y rápida el ingreso de hasta 15 envíos, tanto de paquetería como de documentos. Esta campaña se comunicó de manera orgánica a la base de clientes de Sucursal Virtual mediante una estrategia de e-mail marketing.
- **Consultas y reclamos:** Implementación de mejoras para la derivación desde el sitio web público al formulario de contacto, logrando migrar 30% de llamados del call center a este acceso de atención digital.
- Además, el diseño UX del nuevo registro en la SV incluye el registro de emprendedores y la gestión de incidencias desde la trazabilidad.

Ad portas de cumplir su segundo año Sucursal Virtual hoy supera los 600 mil registros, con un crecimiento del 50,7% entre 2020 y 2021.

Cientes Sucursal Virtual



Nos propusimos como meta para 2020 que el 50% de los envíos de paquetes y 30% de los envíos de documentos express fuesen realizados a través de la Sucursal Virtual. Si bien no hemos logrado esta meta, el 25,6% de los envíos de paquetería y el 12,3% de los documentos se realizan a través de la sucursal. Esperamos llegar al 50% en 2022.

## Experiencia de clientes



### APP MOBILE

Se inicia bajo metodología ágil, diseño y creación de nuevo canal digital para clientes personas, que permita simplificar y digitalizar la interacción de clientes en todos los canales de contacto mejorando su experiencia.

- Incorporación Actividades de UX Research (Benchmark, levantamiento información cuantitativa, entrevista clientes)
- Definición arquetipo y definición de oferta de valor
- Arquitectura de información
- Diseños UX y UI, definición MVP, 5 ciclos de test con usuarios
- Definición de Product Backlog



### NUEVO PORTAL EMPRESAS

Se inicia bajo metodología ágil, diseño y creación de un portal integrado para clientes empresas que permita la digitalización de la experiencia.

- Incorporación Actividades de UX Research (Entrevistas clientes finales, Benchmark y aplicación de Tree Test sobre arquitectura de información)
- Definición de arquetipo
- Definición de oferta de valor, transformando la plataforma en un sistema producto-servicio que traspasa la conceptualización inicial de integrar solamente los sistemas que atienden a las empresas con convenio con CorreosChile.
- Arquitectura de información, diseños UX y UI y definición MVP
- Definición de Product Backlog



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



## Atención a clientes

Los usuarios son el corazón de nuestra operación, por eso trabajamos cada día para conocer sus percepciones sobre nuestra labor, así como identificar las oportunidades de mejora. El área de Atención al Cliente está compuesta por el Contact Center, el primer punto de comunicación con nuestros clientes. Si esta unidad no resuelve la solicitud, consulta o reclamo, se deriva a Solución a Clientes –SAC– encargada de investigar el caso, dar respuesta al usuario y detectar en qué unidad radica la causa del problema.

Durante 2021, uno de los objetivos fue digitalizar a los clientes de Contact Center, ya sea a través de un formulario web o de las redes sociales. Al cierre del año contamos con el 37% de los contactos digitalizados y para 2022 la meta es alcanzar un 50%.

En un año marcado nuevamente por la pandemia por COVID-19, mejoramos nuestros niveles de servicio. Parte de este éxito se debe al compromiso de las distintas áreas de la empresa involucradas en la operación y que incorporaron la respuesta a los clientes dentro de sus indicadores de cumplimiento. Cerca de un 90% de las unidades contestaron dentro del tiempo indicado a nuestros usuarios,

lo que nos ha permitido responder el 71% de los requerimientos en el tiempo comprometido.

Además, durante el año se implementó la automatización de respuestas a través de la incorporación de inteligencia artificial con el objetivo de filtrar, analizar y priorizar los correos electrónicos recibidos por la unidad de posventa. Esta tecnología permite gestionar distintos tipos de solicitudes, tanto simples como complejas. Durante 2021 se realizaron 109.562 atenciones mediante esta herramienta. Junto con su implementación, se trabajó en la revisión y medición de las respuestas entregadas, y la satisfacción de los clientes con la atención recibida.

18.500

reclamos  
resueltos al  
mes en 2020

30.000

reclamos  
resueltos al  
mes en 2021



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

Actualmente, la mayor parte de la operación de CorreosChile corresponde al envío de paquetería mediana B2B, B2C y C2C, tanto nacional como internacional. Sin embargo, continúa prestando servicios postales (cartas o documento express). Estos servicios, si bien son cada vez menores en volumen, son fundamentales para las personas, ya que se concentran en el envío de documentación bancaria y legal, permitiendo apoyar a quienes no pueden realizar trámites presenciales o que no tienen acceso a internet.

PAQUETERÍA	SERVICIO
<b>Paquete Express Domicilio</b> Disponible para el mercado Personas y Empresas	Envíos expresos de paquetes a domicilio en todo Chile, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
<b>Paquete Express Sucursal</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	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.
<b>Paquete Prioritario Domicilio</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas exclusivo segmento e-commerce.	Envíos de paquetes a domicilio con cobertura de Santiago a Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Coyhaique, Punta Arenas y viceversa, con entrega en tres días, con seguimiento punto a punto.
<b>Paquete Prioritario Sucursal</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas exclusivo segmento e-commerce.	Envíos de paquetes a sucursales de CorreosChile con cobertura de Santiago a Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Coyhaique, Punta Arenas y viceversa, con entrega en tres días, con seguimiento punto a punto.
<b>Paquete Normal Domicilio</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas exclusivo segmento e-commerce.	Envíos expresos de paquetes a domicilio con cobertura de Santiago a Arica, Iquique, Antofagasta, Calama con entrega en cuatro días, y Coyhaique, Punta Arenas con entrega en 12 y 15 días respectivamente y viceversa, con seguimiento punto a punto.
<b>Paquete Normal Sucursal</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas exclusivo segmento e-commerce.	Envíos de paquetes a sucursales con cobertura de Santiago a Arica, Iquique, Antofagasta, Calama con entrega en cuatro días, y Coyhaique, Punta Arenas con entrega en 12 y 15 días respectivamente y viceversa, con seguimiento punto a punto.
<b>Servicio Adicional de AM</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	Envíos expresos de paquetes, con entrega al día siguiente hábil, antes del mediodía según cobertura y con seguimiento punto a punto.
<b>Valija</b> Servicio disponible para el mercado Empresas.	Transporte y distribución programada de documentos que viajan diariamente entre pares de puntos definidos.

PAQUETERÍA	SERVICIO
<b>Distribución de Encomienda Expresa</b> Servicio disponible para el mercado Empresas.	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.
<b>Ultracom Operaciones Especiales</b> Servicio disponible para el mercado Empresas.	Diseño e implementación de proyectos logísticos especiales, a través de la combinación de uno o más servicios postales de nuestra empresa.
<b>Casilla Internacional</b> Servicio disponible para el mercado Personas.	Casilla habilitada para recibir y despachar a Chile las compras realizadas en USA y en cualquier parte del mundo, para ser entregado en Chile.
<b>Courier Internacional Paquete</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	Envíos expresos de paquetes a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto, operado a través de Fedex.
<b>Pequeño Paquete Internacional (PPI)</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	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.
<b>Servicio Registrado Prioritario (SRP)</b> Servicio disponible para el mercado Empresas.	Envíos de paquetes de hasta dos kilos desde el mundo a todo Chile, con entrega prioritaria y seguimiento punto a punto.
<b>Servicio Registrado Medio (SRM)</b> Servicio disponible para el mercado Empresas.	Envíos de paquetes de hasta dos kilos desde el mundo a todo Chile y el mundo, con entrega regular y seguimiento parcial.
<b>Express Mail Service (EMS)</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	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.
<b>Encomienda Internacional</b> Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.	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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## DOCUMENTOS

## SERVICIOS

### Carta Certificada

Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

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

### Carta Registrada

Servicio disponible sólo para mercado Empresa.

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 +

Servicio disponible sólo para mercado Empresa.

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega en sitio web. Entrega bajo puerta en dirección del envío. Dependiendo de la cobertura, se puede disponer de un mapa digital mostrando el punto exacto de la entrega.

### Carta Correos

Servicio disponible sólo para mercado Personas.

Envíos de correspondencia, con seguimiento acotado sin prueba de entrega en sitio web. Entrega bajo puerta en dirección del envío. Dependiendo de la cobertura, el cliente puede acceder a un mapa digital que muestra el punto exacto donde ha sido entregado el documento.

### Carta Normal

Servicio disponible para mercado Personas y Empresa.

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

### Servicios Especiales Postales

Servicio disponible sólo para mercado Empresa.

Soluciones integrales de distribución postal.

### Documento Express AM

Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

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

### Documento Express

Servicio disponible para el mercado Personas y Empresas.

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

### Courier Internacional documento

Servicio disponible para el mercado 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.

### 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, que permiten recibir paquetes y documentos de manera segura, con aviso SMS y en un solo lugar (red de sucursales de CorreosChile).



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

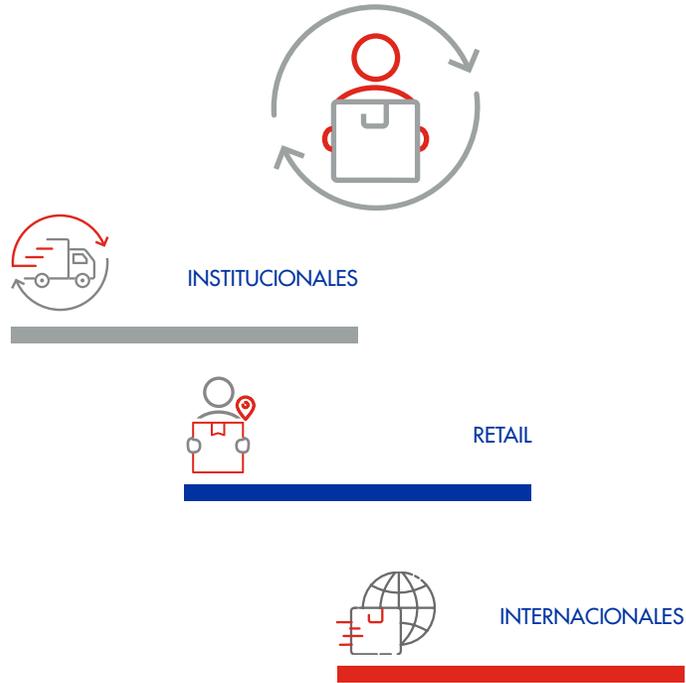
Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Según los distintos perfiles y necesidades, hemos segmentado a nuestros clientes en:



Durante 2021, las tendencias de disminución del tráfico vinculado a clientes institucionales y de crecimiento del eCommerce tanto nacional como internacional, se han seguido incrementando. El eCommerce nacional creció un 23% respecto del año anterior, con una penetración B2C de un 13% sobre el Retail total<sup>1</sup>. Mientras que en eCommerce internacional el crecimiento total de la industria fue más acelerado, ubicándose en torno al 49%. Este escenario significó un mayor nivel de excelencia en la logística, con mayor competitividad, sobre todo en la Región Metropolitana. En esta línea, los principales retailers fortalecieron su logística propia para alcanzar tiempos de entrega de 24 y 48 horas desde la compra.

En 2021 se amplió la cartera de clientes internacionales, con el ingreso de siete nuevos clientes, lo que representa el 3% de envíos, con potencial de crecimientos.

Por otro lado, la expectativa de migración digital en documentos físicos a electrónicos durante el 2021 se ha ralentizado con un impacto levemente menor al esperado, con una baja de un 17% respecto del año anterior, equivalente a 21,3 millones de piezas. De todas formas, esto ha permitido mantener el posicionamiento en mercado documento en paralelo a la estrategia de eCommerce nacional e internacional.

<sup>1</sup> Fuente Cámara de Comercio de Santiago



Clientes Institucionales: Número de clientes				
	2019	2020	2021	VARIACIÓN
Grandes cuentas postales	188	179	174	-3%
Estado	2.021	1.020	1.054	3%
Empresas eCommerce	119	404	643	59%

Clientes Institucionales: Número de envíos				
	2019	2020	2021	VARIACIÓN
Grandes cuentas postales	156.759.273	127.707.684	106.373.397	-17%
Estado	29.311.334	23.398.055	35.364.859	51%
Empresas e-commerce	1.435.914	3.191.692	5.530.750	73%

Clientes Retail: Número de Clientes				
	2019	2020	2021	VARIACIÓN
Cientes nacionales de paquetería y documentos	8.267.148	6.022.483	6.170.248	2%
Cientes de casillas	29.754	23.994	23.104	-4%
Migrantes	13.684	6.310	2.937	-53%

Clientes Internacionales: Número de Clientes				
	2019	2020	2021	VARIACIÓN
Privados	850.546	1.017.244	2.976.425	193%
UPU	ND	ND	ND	
Cientes Última Milla	ND	ND	ND	

Clientes Internacionales: Número de Envíos				
	2019	2020	2021	VARIACIÓN
Privados	5.685.812	10.725.995	18.362.185	71%
UPU	18.110.149	9.745.905	5.915.302	-39%
Cientes Última Milla	ND	ND	ND	



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

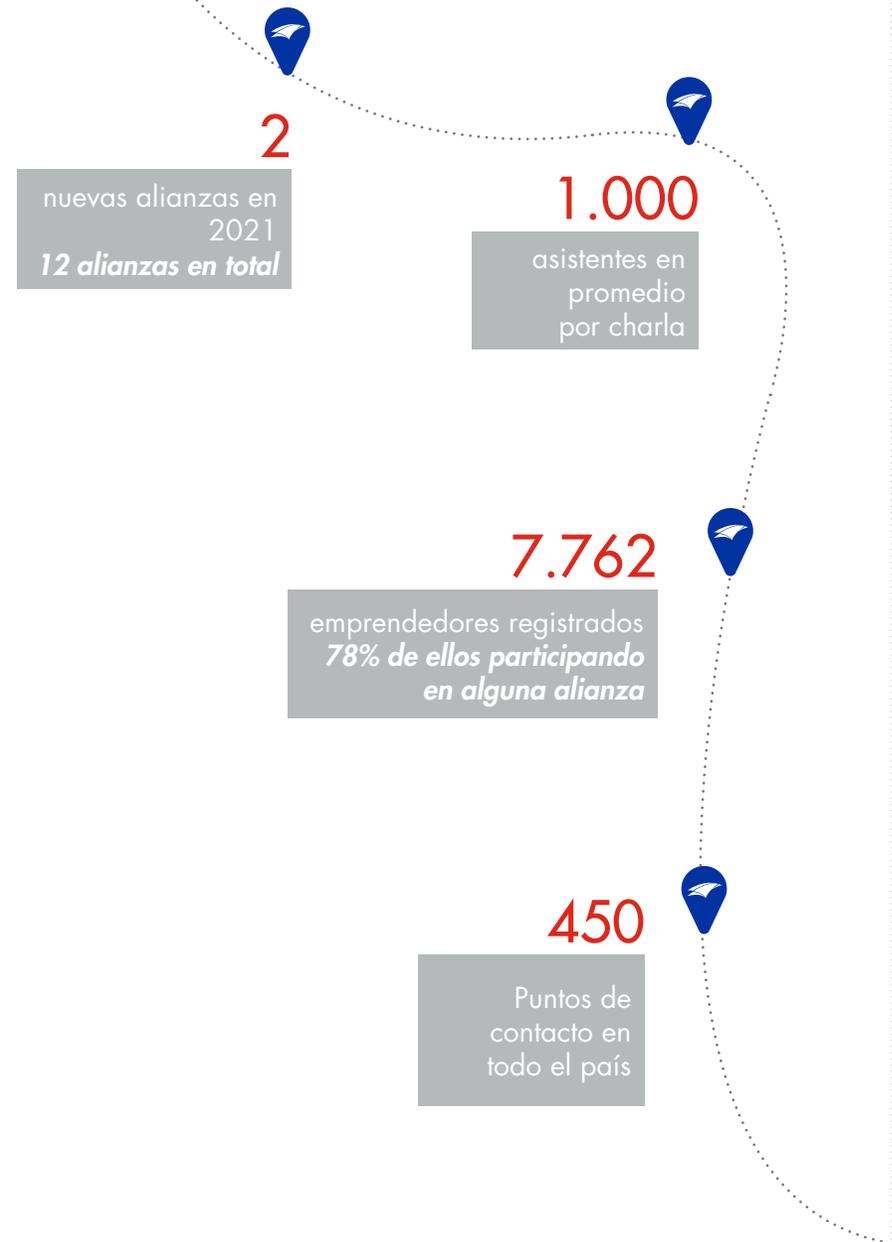


# ALIANZAS: APOYO AL EMPRENDIMIENTO



Como parte de nuestro rol social, hemos asumido un compromiso con las pequeñas y medianas empresas de Chile, que han visto en el comercio digital una oportunidad para darse a conocer, crecer y consolidarse. En esta línea, hemos participado en distintas iniciativas, y desarrollado diversas acciones con el objetivo de apoyar a las Pymes en aspectos clave como la importación y exportación de productos, entre otros temas relevantes.

Durante el año realizamos las siguientes charlas online: "Exporta siendo Pyme", "Sucursal Virtual en FOSIS", "Beneficios Alianzas FOSIS-Correos Chile", Seminario "La ciudadanía en el centro: buenas prácticas de experiencia usuaria en tiempos de pandemia", "Chile Converte: talleres Transforma tu 2022", así como también realizamos un ciclo de siete charlas en centros regionales de Sercotec. En promedio contamos con 1.000 vistas o asistentes únicos por charla. La charla "Aprende a importar desde China y el extranjero" tuvo 9.000 participantes.



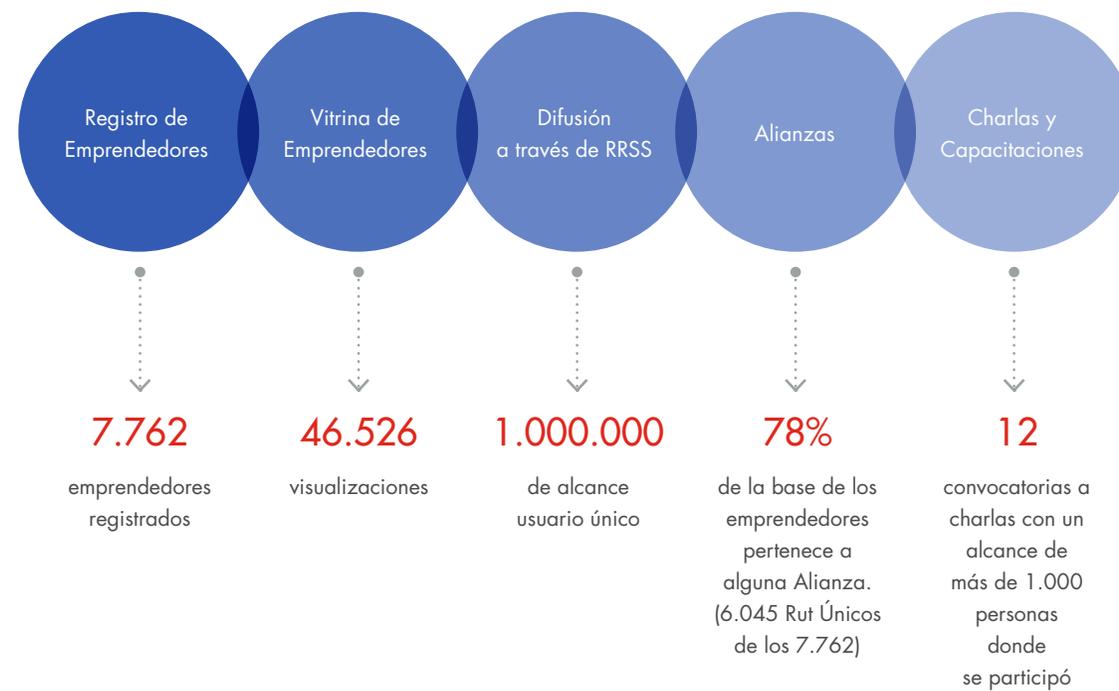
- Introducción
- Acerca de CorreosChile
- Rol Social de CorreosChile
- Gestión Comercial y Clientes
- Gestión de Personas
- Gestión Operativa
- Medioambiente
- Gestión Financiera y Administrativa
- Anexos
- Estados Financieros

## PLAN ALIADOS

Como una forma de apoyar a las Pymes, en junio se lanzó el plan Aliados que entrega diversos beneficios y descuentos.

<p><b>Descuentos</b></p> <p>Acorde a la cantidad de envíos realizados</p>	<p><b>Amplia cobertura nacional</b></p> <p>Más de 200 sucursales y 230 agencias</p>
<p><b>Sucursal virtual</b></p> <p>Perfil personal para gestionar envíos</p> <p>Menos tiempo en sucursales gracias a la precarga y pago en línea</p> <p>Envío a sucursales, agencia o domicilio en un clic de envíos realizados</p>	<p><b>Diversos servicios de envío</b></p> <p>Express: entre 24 y 48 hrs.</p> <p>Prioritario zonas extremas: 3 a 4 días hábiles</p> <p>Normal zonas extremas: 4 a 15 días hábiles</p>
<p><b>Visualización de tu emprendimiento</b></p> <p>Da a conocer los emprendimientos en nuestra vitrina de emprendedores en correos.cl y @correos.chile</p>	

## Avances Plan Aliados



Data actualizada al 06-12-2021



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Durante 2021 realizamos distintos estudios a fin de conocer las tendencias de la industria en relación al comercio electrónico, el contexto del negocio internacional y las posibilidades de mejora en torno al trabajo con emprendedores: tres áreas fundamentales de nuestro trabajo durante los últimos años y que se perfilan como desafíos para el presente y futuro de la organización.

## ESTUDIO MARKET SHARE DE ECOMMERCE NACIONAL E INTERNACIONAL

Durante el mes de marzo se realizó un análisis de mercado con el objetivo de:

- **Conocer las tendencias de la industria:** Explorar y detallar los factores que están detrás del crecimiento del comercio electrónico y los elementos que impactan este proceso. Detectar demandas latentes y oportunidades de desarrollo. Conocer el rol de la tecnología, además de las tendencias locales e internacionales en cuanto al desarrollo logístico y de eCommerce, así como el análisis de la competencia y dimensionamiento de ventas y tráfico.
- **Analizar la competencia:** Comprender y analizar cómo se estructura la competencia actual, considerando la irrupción de nuevos actores, cuáles son las características de las alianzas y coberturas, entre otros aspectos.
- **Dimensionar el nivel de venta y tráfico:** Comprender el mercado total actual logístico y su proyección de crecimiento en cuanto envíos y montos en perspectiva 2023.

## ESTUDIO DE SUCURSALES Y EMPRENDEDORES

Durante diciembre se realizó un análisis ligado a las necesidades, demandas y perfiles de los usuarios de las sucursales. El estudio abordó los siguientes ejes:

- Identificación de Insight y necesidades de la categoría de sucursales y perfil de uso.
- Identificación del contexto competitivo, propuestas y drivers de experiencias.

## ANÁLISIS DEL CONTEXTO COMPETITIVO DEL NEGOCIO INTERNACIONAL

En noviembre se realizó un análisis con el objetivo de identificar el contexto competitivo y el levantamiento de modelos de operación ligados al segmento internacional. Los ejes de este estudio fueron:

- **Escenario competitivo:** Levantamiento e identificación de actores logísticos y de última milla en servicios de distribución internacional.
- **Modelos Diferenciales:** Identificación de los modelos de negocio considerando tipos de servicios, estructura de precios, modelos de operación, volúmenes, entre otros aspectos.



Durante el año realizamos distintas campañas con el objetivo de dar a conocer y promover productos diferenciados según los distintos segmentos de clientes.



## Campaña Emprendedores

Durante todo el 2021 se realizaron diversas campañas orgánicas enfocadas en emprendedores y Pymes, a fin de posicionar nuestro servicio de paquetería.

- Mamá Emprendedora, con un versus de productos (mayo)
- Papá Emprendedor, con un versus de productos (junio)
- Día del Niño, mediante una vitrina digital donde los emprendedores difundieron sus productos (agosto)
- Emprendedores patrios (septiembre)
- Celebración de la Mujer Emprendedora (noviembre 2021)



## Campaña Puntos Rewards

Esta campaña se implementó en agosto y tuvo como objetivo principal aumentar el nivel de transacciones de los clientes de Casilla Internacional. El beneficio para los usuarios consistió en el canje de dólares según número de guías voladas.

Al cierre del año contamos con más de 2 mil clientes registrados y más de 7 mil guías voladas.



## Lanzamiento Developers

Entre julio y agosto lanzamos la campaña Developers, con el fin de posicionar el servicio de integraciones de CorreosChile, así como generar tráfico y visibilidad en la web, tanto de diseñadores como programadores de servicios de e-commerce nacional.



## Campaña #AbrimosCaminos

En octubre lanzamos esta campaña con el fin de posicionarlos como una solución en paquetería para clientes empresas, con el objetivo de posicionarlos dentro del ecosistema de e-commerce nacional. A diciembre del 2021 logramos más de 55 mil visitas a la web a través de una campaña pagada. Logramos capturar 119 leds cerrando 10 cuentas.

Durante el 2021, se realizó una serie de operaciones especiales postales y de paquetería para distintas instituciones y empresas. Estas operaciones son adjudicadas a través de licitaciones y otros instrumentos, y demuestran la amplia capacidad de CorreosChile para apoyar estratégicamente a socios de los sectores público y privado, con presencia en todo el país.

## Elecciones 2021

Los procesos electorales convocan la participación de CorreosChile desde diferentes actores: Servicio Electoral (SERVEL), a nivel nacional y regional, Tribunal Calificador de Elecciones (TRICEL), Tribunales Calificadores de Elecciones Regionales y Tesorería General de la República (TGR).

CorreosChile participó activamente en los procesos electorales del año 2021:

1. Elecciones de Gobernadores Regionales, alcalde, concejales y constituyentes
2. Segunda votación Gobernadores Regionales, para lo cual además, se gestionó la repetición de la votación en 65 mesas de cinco locales en la comuna de San Ramón
3. Elecciones primarias presidenciales

4. Elecciones de Presidente de la República, senadores, diputados y Consejeros Regionales
5. Segunda votación de Presidente de la República

El trabajo de CorreosChile en estos procesos se realiza antes, durante y luego de las elecciones, movilizándolo a más de 2.700 trabajadores durante el día de cada elección.

En las jornadas previas a cada evento, se notificó a vocales de mesa y miembros de colegio escrutador bajo carta certificada estándar. Además, se distribuyeron los kit sanitarios, pack de alcohol y afiches para locales de votación, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas impuestas por la autoridad dado el escenario del país. Durante las jornadas de votación, nuestra

misión fue el traslado de las cajas con los votos y actas dirigidas a las distintas entidades reguladoras de acuerdo con las condiciones de cada proceso.

Las elecciones de 2021 no estuvieron exentas de desafíos. Como empresa nos enfrentamos a distintas complejidades que abordamos de menos a más, sin embargo, pudimos finalizar esta temporada electoral con éxito, destacando el compromiso de las distintas áreas involucradas y de los trabajadores que se esforzaron para desarrollar un proceso de excelencia. Nuestro trabajo en las elecciones refleja el rol social de CorreosChile: asegurar la comunicación y la conexión de todo el país, de norte a sur.





### Servicio Nacional de para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol

Proyecto para la distribución de textos informativos de prevención universal para establecimientos educacionales a lo largo del país. En el contexto de la situación sanitaria fue necesario detener las entregas y mantener a resguardo el material en dependencias de CorreosChile (378 pallets). Su distribución fue reactivada a contar de febrero, entregando el material en más de 7.000 establecimientos educacionales a lo largo del país.

### Registro Civil e Identificación

Adjudicación del proceso de distribución de valija y paquetería desde la Región Metropolitana al resto del país y distribución de valijas y paquetería en la Región Metropolitana con flota de distribución exclusiva. Estos contratos independientes consolidan a la empresa como principal proveedor del Registro Civil en servicios logísticos.

### Fundación Conecta Mayor

El proyecto Vamos Chilenos considera la distribución de un kit tecnológico de comunicación, destinado para el uso de personas mayores residentes en distintas comunas del país, beneficiando a más de 78 mil personas, a través de 336 municipios, organizaciones gubernamentales y fundaciones a lo largo de todo Chile.

### Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)

El Programa Becas TICs (YEMP – MCPA) JUNAEB requirió los servicios de un operador logístico para la preparación y entrega de equipos en eventos masivos a lo largo del país. Este servicio está enfocado en entregar 152.193 equipos computacionales para alumnos regulares, junto con accesorios para usuarios con necesidades especiales. CorreosChile se adjudicó esta distribución a nivel nacional comenzando el segundo semestre del año 2021 resguardando las medidas sanitarias necesarias para la seguridad de asistentes y trabajadores de CorreosChile.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros



# Gestión de Personas



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Los últimos dos años han significado desafíos en distintos ámbitos de nuestro quehacer. El 2021 fue un año para recoger los aprendizajes que dejó tanto la negociación colectiva de 2019 –que en 2022 se desarrollará nuevamente– como también la pandemia. Ésta última afectó no solo la operación, sino que también impulsó cambios y mejoras dentro de la organización. Así, mantener a las personas en el eje central de la gestión de CorreosChile fue uno de los hitos del año: esto implicó especialmente desarrollar iniciativas desde una perspectiva de cuidado de la salud de los trabajadores, considerando además que muchos de ellos han debido seguir trabajando en terreno y de cara a los clientes.

Durante el año también se materializó el proyecto de gestión del cambio y transformación cultural, que debió retrasarse para resolver la

contingencia producida por la pandemia. Para ello generamos una serie de iniciativas que involucraron a todos los estamentos de la empresa.

En preparación de la próxima negociación colectiva, y conociendo la importancia que tienen los sindicatos en CorreosChile, durante 2021 seguimos fortaleciendo y madurando una política de participación a través de agendas diálogo y mesas de trabajo.

Un eje fundamental en la labor de CorreosChile es el trabajo de su equipo humano. El año 2021 tuvimos la oportunidad de ver en terreno el trabajo comprometido de miles de trabajadores de distintas áreas, quienes dieron lo mejor de sí para desarrollar con éxito la labor de la empresa, por ejemplo, en los procesos eleccionarios del año.

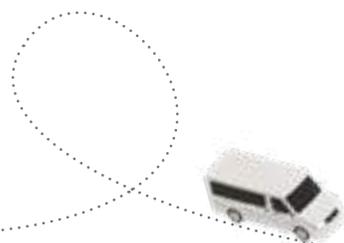
## MEDIDAS PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA

Durante el año se mantuvo el trabajo del Comité COVID, en el que participaron los presidentes de todos los sindicatos. El objetivo de este comité es establecer las medidas de cara al cuidado de los trabajadores, así como los cambios operativos y todas las decisiones que debieron implementarse a fin de mantener y asegurar la operación de la empresa.

En 2020 cerca de 900 trabajadores –de grupos de riesgo– se mantuvieron en sus hogares con el único objetivo de proteger su salud. Como organización no nos acogimos a la Ley de protección al empleo, por lo que se mantuvieron las remuneraciones fijas íntegras. En 2021, las condiciones permitieron retornar al trabajo presencial y no volver a las cuarentenas voluntarias. Esto fue posible gracias al equipo de Prevención de riesgos, quienes generaron los protocolos para realizar el trabajo en terreno de manera segura para los trabajadores.

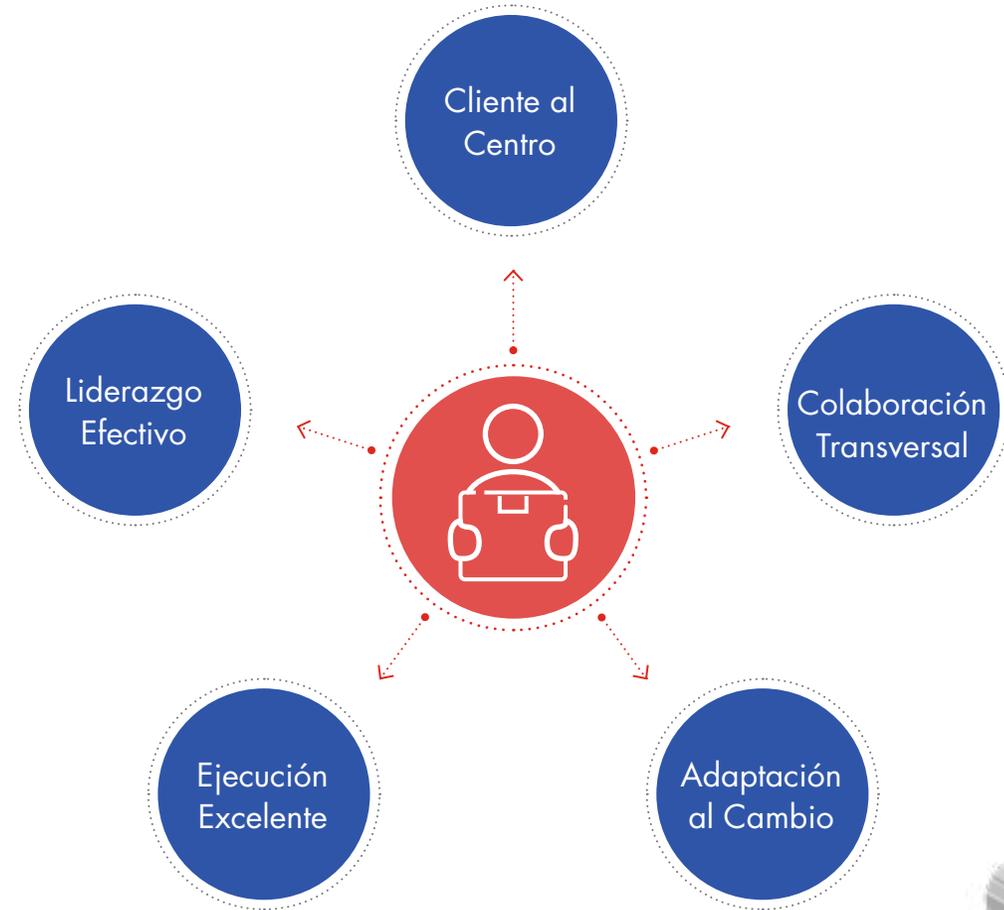
Durante el año desarrollamos un programa de apoyo psicosocial online, dirigido a todos los trabajadores. Este programa –diseñado junto a los sindicatos y con el apoyo de una empresa externa– permite solicitar, a través de una App, una hora con un profesional de la salud mental: psicólogo, terapeuta o trabajador social, quien deriva el caso. La siguiente etapa del programa se implementó a través de talleres online: cursos de cocina, de baile, mindfulness, manejo del estrés, entre otros. Asimismo, junto al área de Bienestar y Calidad de vida, entregamos apoyo legal en el caso de fallecimiento de algún familiar.

Con respecto al teletrabajo, durante 2021 se desarrolló de manera híbrida. Actualmente se está analizando la alternativa de trabajo 100% remoto para las áreas donde sea factible la implementación del teletrabajo, manteniendo el desempeño.



# TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Como empresa, en 2019 iniciamos un profundo proceso de transformación cultural, que implica el desarrollo de nuevas creencias, habilidades, hábitos y prácticas que permitan lograr los nuevos y desafiantes objetivos que nos impone el mercado y nuestros clientes. Para esto se definieron cinco rasgos culturales a trabajar:



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



Durante este año hemos desarrollado un fuerte trabajo de formación de los equipos, con el propósito de prepararnos para los nuevos contextos económicos, comerciales y de transformación. Para materializar los cambios que requiere este ambicioso plan, establecimos una agenda de transformación cultural que permita impulsar iniciativas, así como co-construir con un alto nivel de participación de las distintas gerencias de CorreosChile:

## Agenda de Transformación Cultural:

- Cliente al Centro
- Colaboración Transversal
- Adaptación al Cambio
- Ejecución Excelente
- Liderazgo Efectivo



- Generar compromisos cruzados que aseguren el trabajo colaborativo y cumplimiento de los objetivos estratégicos de CorreosChile



- Incluir nuestros rasgos culturales dentro de los principales proyectos de CorreosChile



- Una empresa y una agenda común a los Gerentes y personal clave.

**Transformación Cultural** Accionar **nuevas prácticas culturales** que permitan habilitar a los trabajadores y trabajadoras a implementar los cambios requeridos logrando **co-construir** nuestra cultura.

Durante el 2021 la Agenda de Transformación Cultural contó con una serie de hitos que nos han permitido avanzar en los objetivos propuestos. El primero de ellos, es el Prework de Cambio Cultural: distintas acciones orientadas a escuchar activamente a los trabajadores, con el fin de orientar nuestras acciones e involucrarlos en todo el proceso.

**24**  
ENTREVISTAS  
a agentes clave

**30**  
FOCUS GROUP  
+ de 150 trabajadores

- Introducción
- Acerca de CorreosChile
- Rol Social de CorreosChile
- Gestión Comercial y Clientes
- Gestión de Personas
- Gestión Operativa
- Medioambiente
- Gestión Financiera y Administrativa
- Anexos
- Estados Financieros

INICIATIVAS 2021



Talleres de Accountability para Carteros

Reflexión sobre los rasgos culturales.

**780**

participantes



Oficina de Gestión del Cambio

Busca gestionar iniciativas de cambio.

**14**

participantes equipo transversal



Taller de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo

Trabajo dirigido al mundo de la distribución.

**30**

participantes jefes de CDP a nivel nacional



Bajadas Comunicacionales sobre el nuevo Marco Cultural

Comunicar a toda la organización el marco cultural.

**50%**

de cumplimiento



Workshop Cultural

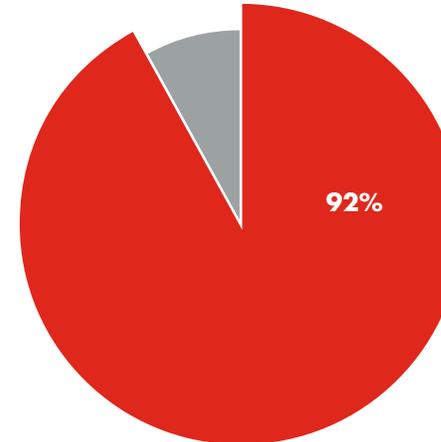
Creación del marco cultural (\*) para la transformación cultural.

**46**

participantes gerentes, subgerentes y jefaturas clave

Porcentaje de cumplimiento de la Primera etapa de Transformación Cultural

Los desafíos para 2022 son fortalecer y potenciar el plan de comunicaciones, logrando impactar a la organización; y posicionar la transformación cultural en la alta dirección. Esperamos llegar al 70% de alcance en la bajada de Transformación Cultural.



**92%**

Porcentaje de cumplimiento de la Primera etapa de Transformación Cultural

# MARCO CULTURAL

Una cultura de trabajo que nos impulse al futuro

**Toma de decisiones**  
¿Cómo se maneja la autoridad?  
¿Qué metodología usamos para tomar decisiones?

- Preguntar, conocer y mapear a los pares involucrados en mis decisiones
- Antes de tomar una decisión importante, preguntar al equipo. (revisar pros y contras)
- Apañar a los mandos medios en la toma de decisiones

**Reuniones**  
¿Cómo nos convocamos y colaboramos?

- Estandarizar reuniones con agenda previa
- Nunca pisar la agenda sin preguntar, respetar horarios
- Reuniones de 30 minutos, con objetivos claros y minutos con compromisos.

**Normas y reglas**  
¿Cómo acalaramos los comportamientos esperados sin obstaculizar la autonomía?

- No amonestar sin antes entender las causas que requieren mejora. Cara a cara.
- Previa sanción, comprensión del caso
- Explicar el valor de su acción y contribución al acto.
- "Código de conducta" Decálogo "los 10 mandamientos claves"

**Prioridades**  
Selecciones las tres principales prioridades culturales utilizando incluso sobre declaraciones

**Nuestro Mandato**  
¿Por qué existimos?

"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 sustentables que ofrece servicio de calidad a precios accesibles, y que aporta al desarrollo de sus trabajadores"

**Rasgos culturales**  
¿Por qué existimos?

- 1 Cliente al Centro
- 2 Colaboración Transversal
- 3 Adaptación al cambio
- 4 Ejecución excelente
- 5 Liderazgo efectivo

**Conductas**

- Siempre pensamos en cómo impactamos al cliente.
- No aceptamos la respuesta: "Siempre lo hacemos así".
- Trabajar en silos nos hace perder oportunidades.
- Definir estándares y procedimientos claros, simples y con foco en el cliente
- Nos hacemos cargo de la solución
- No culpar a otros de nuestros errores



EQUIPO:

FECHA:

**Rituales**  
¿Cómo celebramos a nuestra gente, nuestra cultura y nuestro trabajo?

- Premiación semestral "mejor entrega". Dentro y fuera de la caja
- Acompañamiento de momentos personales. "Ciclo de la Vida"
- MES DEL CORREO Diversas actividades de reconocimiento en distintos ámbitos y categorías
- Celebrar los avances. "Seguir el camino correcto"

**Feedback**  
¿Cómo nos ayudamos a crecer y aprender?

- Reuniones interáreas "cómo te ayuda"
- Modelo de feedback en cascada "bidireccional"
- Espacios de confianza para retroalimentación
- Usamos el Feedback de pasillo para orientar y contener

**Entorno emocional**  
¿Cómo animamos a que todos tengan voz?  
¿Cómo promovemos la participación y la franqueza?

- "Embajadores" Líderes a disposición de focus group
- "Brainstorming day" Ponerse en el zapato del otro a identificar mejoras
- Concurso de ideas con reconocimientos y premios
- Que tu primera respuesta nunca sea NO
- Incentivar a los equipos a buscar respuestas dando espacio a cometer errores



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## Dotación

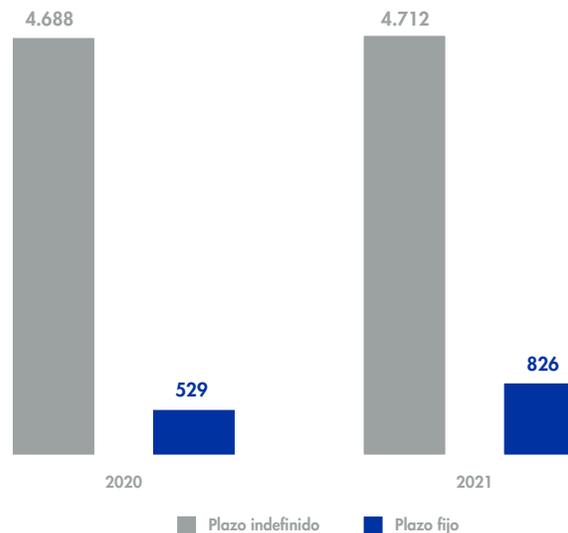
GRI 102-7; 102-8; 401-1; 405-1

Contar con la dotación necesaria para asegurar la operación fue un desafío durante 2020 y 2021, aun en un contexto de pandemia. La entrega de subsidios y apoyos estatales como el IFE, sumado a que buena parte de las vacantes ofrecidas requerían trabajar en terreno y persistía la aprensión y temor a los contagios, nos impulsaron a generar mejores ofertas, así como contratar servicios transitorios para apoyar la operación durante eventos como las elecciones. Sin embargo, durante el segundo semestre de 2021, y con un mejor escenario sanitario, pudimos continuar los procesos de reclutamiento de manera exitosa. A finales de 2021 contamos con 5.538 trabajadores, un 6% más que en 2020.

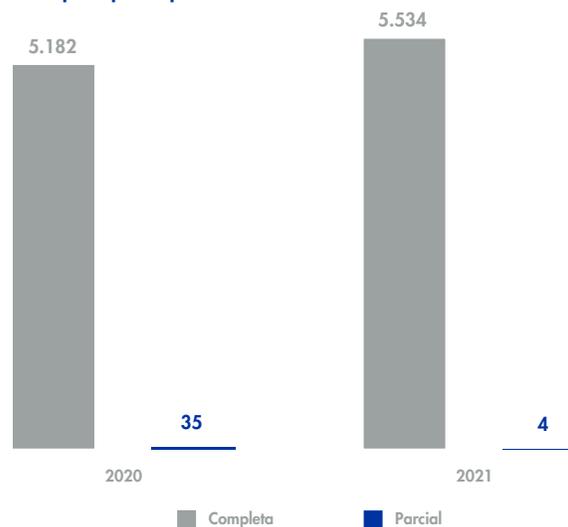
**15%**  
CUENTA CON  
CONTRATOS FIJOS  
Equivalente a 826  
personas

**46%**  
DE LOS CONTRATOS  
FIJOS CORRESPONDE A  
MUJERES

Trabajadores por tipo de contrato



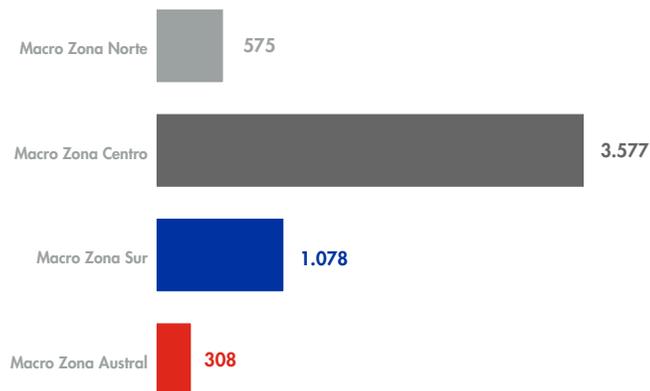
Trabajadores por tipo de jornada



Como empresa nos interesa generar relaciones de largo plazo con los trabajadores. Si bien hubo un alza en los contratos de plazo fijo, esto se explica por la contingencia de los procesos electorarios del año 2021. Por otro lado, avanzamos en disminuir los contratos de jornada parcial, y pasamos de 35 en 2020 a solo cuatro en 2021. De ellos, tres son hombres y una mujer.

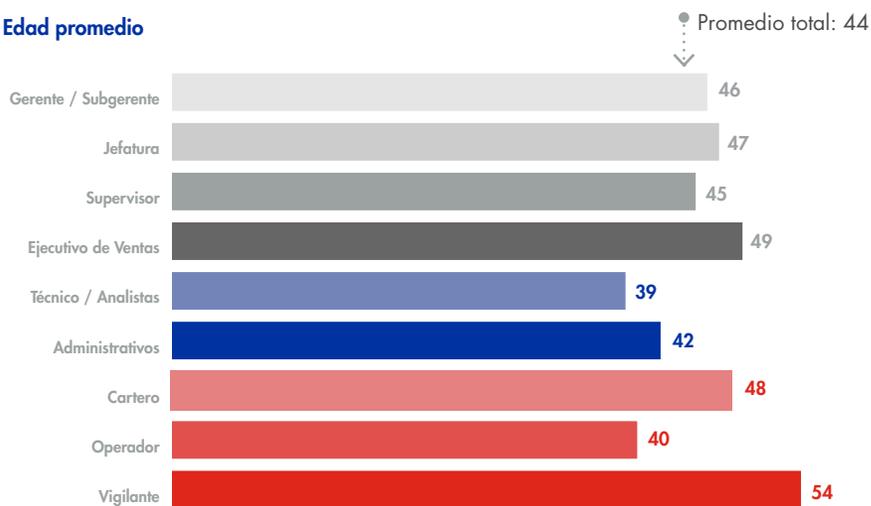
Con el objetivo de llegar a todos los rincones del país, estamos presentes en las distintas zonas geográficas, con una dotación acorde al tamaño de las regiones y la cantidad de población. En la zona centro, que incluye a la Región Metropolitana, contamos con la mayor dotación.

### Trabajadores por zona geográfica



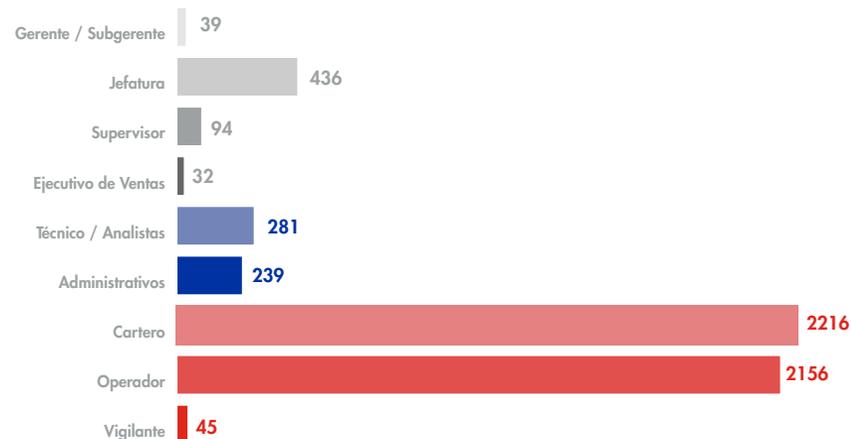
Por otra parte, la edad promedio en la organización es de 44 años y el grupo etario más grande es el que va de los 51 a los 60 años de edad.

### Edad promedio



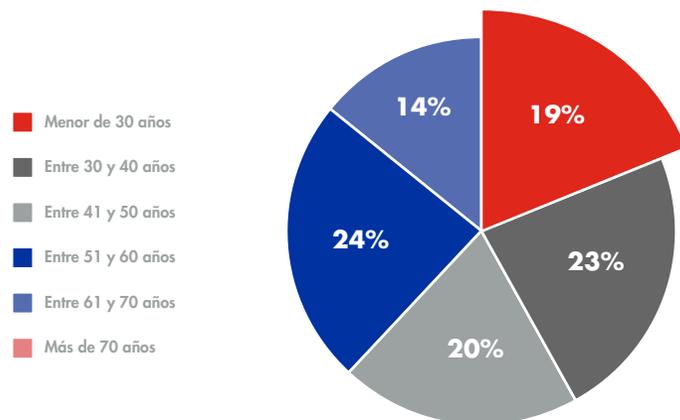
Asimismo, para asegurar la correcta operación de CorreosChile y la conexión de todo el país, la mayor dotación corresponde a carteros (40%) y operadores (39%). Si bien solo el 9% de los carteros son mujeres, éstas representan al 56% de los operadores.

### Dotación por cargo

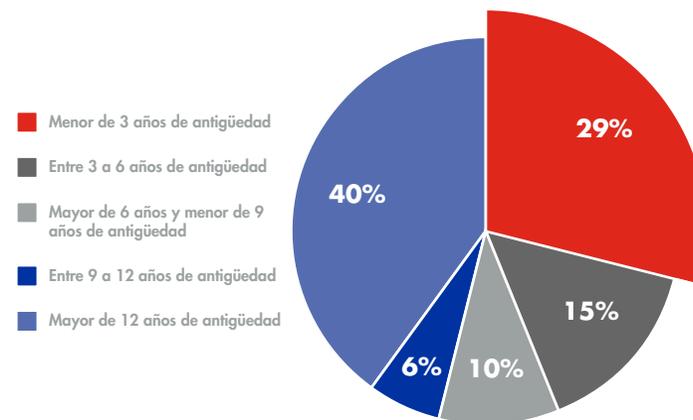


El 40% de la dotación lleva más de 12 años en la empresa, mientras que el 29% tiene menos de 3 años en la misma.

### Distribución de trabajadores por rango etario



### Distribución de trabajadores por antigüedad



### CONTRATACIONES Y ROTACIÓN

En 2021 hubo 37 nuevas contrataciones. La mayoría para la macro zona centro y una para la macro zona norte. De éstas, 31 fueron hombres, 6 fueron mujeres. Todos con contrato indefinido.

Se contabilizaron 452 egresos, de los cuales 160 fueron mujeres y 292, hombres. El 76% de los mismos se produjo en la macro zona centro, que es la que concentra el mayor número de trabajadores.

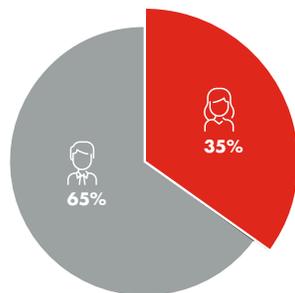
Con ello, la tasa de rotación total fue de 8,42% (mujeres 8,59% y hombres 8,34%) en contraste con la del año pasado que alcanzó un 13,71% impulsada por el programa de retiro voluntario que se materializó en dicho periodo. En 2019, la tasa de rotación total fue de 4,99%.

## Diversidad de género

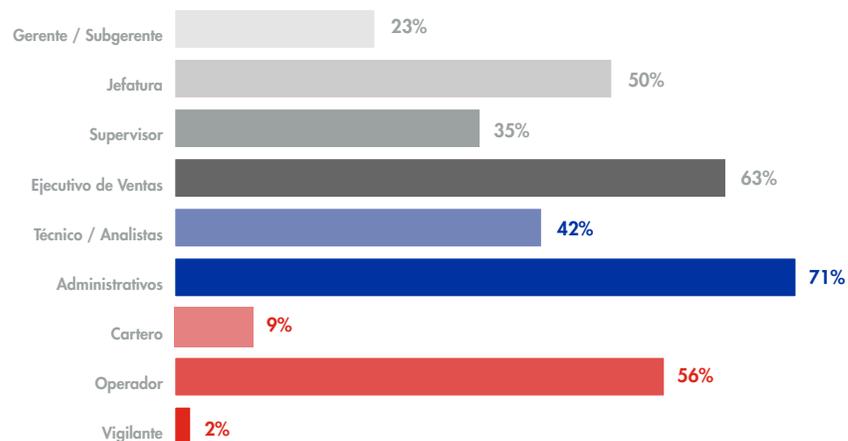
GRI 405-1; 405-2

Durante 2021 aumentamos un 1% más la dotación femenina, llegando a un 35%.

### Trabajadores por género



### Porcentaje de trabajadoras en los distintos cargos



La presencia femenina en la organización destaca en segmentos como las jefaturas, las ejecutivas de venta, el área administrativa y en las operaciones.

CARGO	BRECHA SALARIAL	
	PROPORCIÓN EJECUTIVAS/TRABAJADORAS RESPECTO EJECUTIVOS/TRABAJADORES	
	2020	2021
Equipo directivo	71,42%	78,97%
Mandos medios	80,25%	78,57%
Personal operativo	97,16%	96,99%
Técnico especializado	85,33%	79,05%

### MÁS DIVERSIDAD

GRI 405-1

Desde hace varios años, hemos incorporado a una cantidad cada vez mayor de trabajadores extranjeros a las operaciones, hecho que se condice con el incremento de la migración en el país y refleja la diversidad a nivel local.



## INCLUSIÓN LABORAL

Un 0,8% de la dotación corresponde a trabajadores que presentan alguna discapacidad, lo que corresponde a 43 personas. En 2020, 50 trabajadores presentaban alguna discapacidad, lo que equivalía al 0,96% del total de la dotación.

Si bien hubo una disminución durante el último año, el área de Calidad de Vida ha continuado desarrollando acciones para alcanzar el 1% requerido. Existe un plan de trabajo con fundaciones y ONG que nos ayudarán a mejorar los porcentajes de inclusión laboral en aquellas áreas de trabajo de la empresa en donde aún falte mayor la integración e inclusión.



Acompañamiento y orientación en el procedimiento de solicitud de Credencial de Discapacidad.



Entrega de soporte técnico para trabajadores con discapacidad: durante el año se hizo entrega de bicicletas eléctricas.



Evaluación de los puestos de trabajo, a fin de integrar mejor a las personas en situación de discapacidad.



Acuerdo de colaboración con la Fundación Chilena para la Discapacidad, quienes nos entregan orientación y apoyo a través de los beneficios a los trabajadores que lo requieran.



# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La gestión de desempeño en CorreosChile ha pasado por un proceso progresivo de tres etapas que comenzó a mediados de 2020 y que finalizó en 2021. En 2019 participaron 126 trabajadores (3%), en 2020 fueron 367 (7%), para llegar a 729 (13%) en 2021.

Durante 2021 se ejecutó el segundo Ciclo Formal del Programa de Desempeño, que por primera vez incorporó el Primer Ciclo de Evaluación de Desempeño Operativo, en el que se incluye a Jefes de Sucursal, Jefes de CDP, Jefes de Turno, entre otros. Se consolida así el Programa de Desempeño en 2 ciclos, el Ciclo Ejecutivo y el Ciclo Operativo.

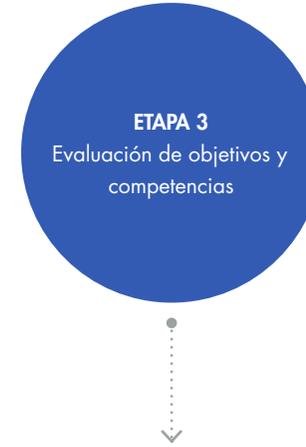
Para lograr este aumento de cobertura, se realizaron 20 talleres al segmento de nuevos Evaluados y 10 talleres al segmento de nuevos Evaluadores. El entrenamiento incluyó módulos de fijación de objetivos, entrega de retroalimentación y evaluación del desempeño.



Primera instancia de retroalimentación entre evaluado y su jefatura directa, en la que se definen y clarifican expectativas.



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.).



Última instancia de retroalimentación entre jefatura y evaluado. Sirve para reforzar o reorientar la conducta, o bien redefinir los objetivos en función de las contingencias (cambios del negocio, plazos, presupuestos, etc.).



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Durante 2021 se comenzó a diseñar el plan de trabajo para fortalecer el clima laboral de cada gerencia, con la finalidad de cumplir las metas establecidas en la encuesta Great Place To Work. Para esto, se construyeron planes de acción para las gerencias con mayor brecha en los puntajes obtenidos en la última evaluación. La encuesta de Clima Laboral Great Place to Work se realizará nuevamente en marzo de 2022 y participarán todos los trabajadores de CorreosChile.

## RECONOCIMIENTOS

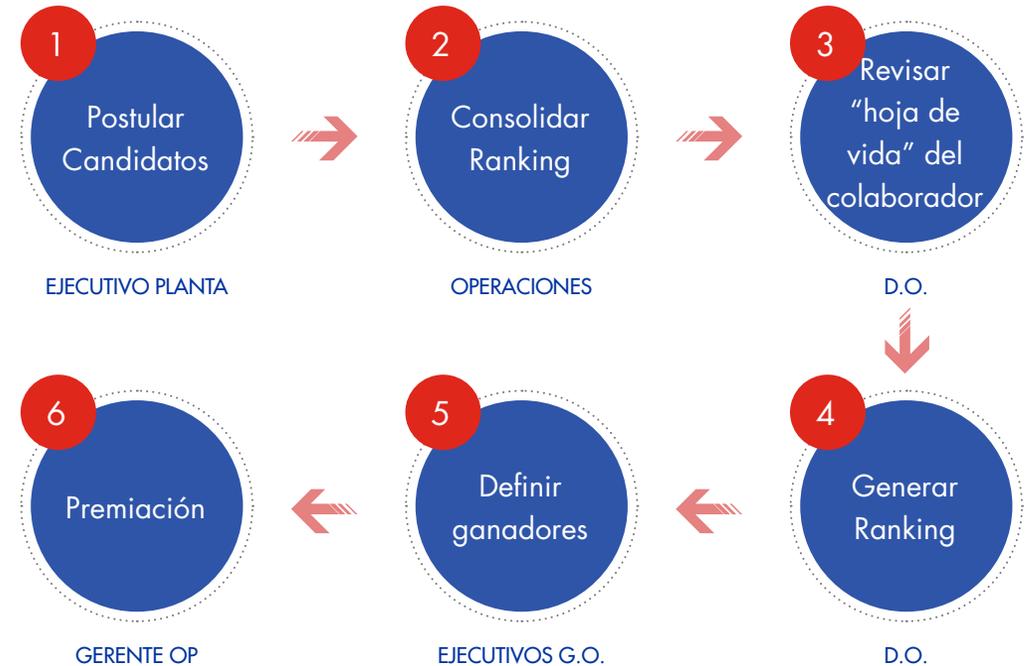
Durante 2021 se retomó la entrega de reconocimientos en la gerencia de Operaciones, luego fueron suspendidos producto de la pandemia. El objetivo de esta premiación es reforzar y agradecer todas aquellas acciones y comportamientos que buscan contribuir a crear un entorno laboral agradable, productivo y competitivo; y que se enmarquen principalmente en los Rasgos Culturales de la organización.

Este año, 12 trabajadores recibieron este reconocimiento.

Teniendo como insumo los resultados de la Encuesta de Clima anterior, en 2021 se creó el Comité de Clima CorreosChile, cuyo objetivo es establecer canales formales de comunicación y representación al interior de la empresa, de manera de asegurar la participación tanto de líderes como de trabajadores en las propuestas de clima laboral.

Además, el Comité estará encargado de analizar las distintas variables que impactan en el clima laboral, y realizar propuestas de mejora. De esta manera los integrantes de las unidades se involucran de forma directa e integrada en la gestión del clima laboral, escuchando las opiniones de todos y siendo protagonistas de las mejoras propuestas e implementadas.

### Etapas:



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

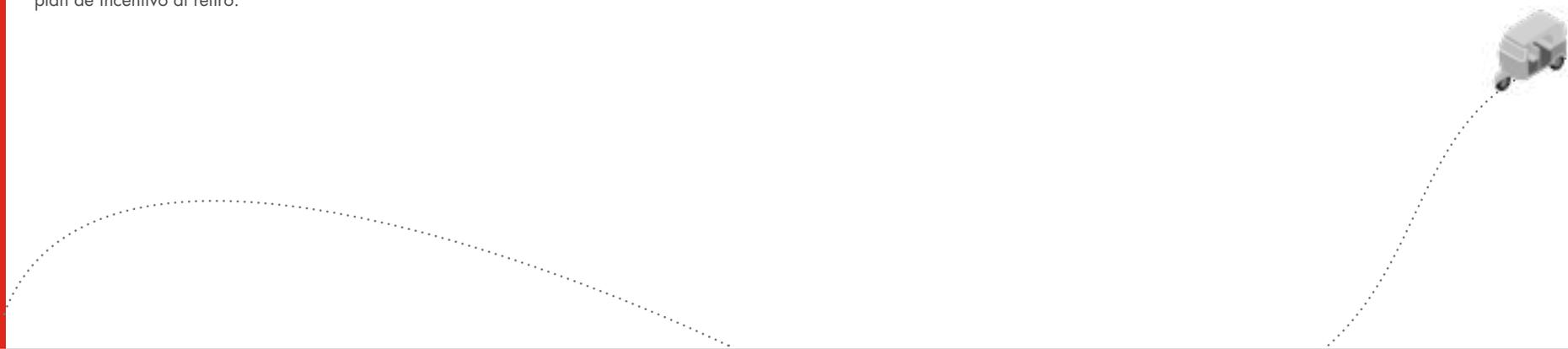
Anexos

Estados Financieros

DIETA DIRECTORES						
NOMBRE DIRECTOR	CARGO	2020		2021		VIGENCIA COMO DIRECTOR
		BRUTO	LÍQUIDO	BRUTO	LÍQUIDO	
Armando Valdivieso Montes	Presidente	\$ 18.334.713	\$ 16.363.730	\$ 20.047.584	\$ 17.969.099	Vigente desde mayo 2018
Patricio Arrau Pons	Vicepresidente	\$ 9.167.358	\$ 8.181.866	\$ 2.457.568	\$ 2.174.947	Vigente desde mayo 2018
Susana Sierra Lewin	Directora	\$ 9.167.358	\$ 8.181.866	\$ 10.023.792	\$ 8.984.548	Vigente desde mayo 2018
Carolina Eterovic Sudy	Directora	\$ 9.167.358	\$ 8.181.866	\$ 10.023.792	\$ 8.984.548	Vigente desde mayo 2018
Eugenio Pies Fuenzalida	Director	\$ 9.167.358	\$ 8.181.866	\$ 4.111.808	\$ 3.663.763	Vigente desde mayo 2018
Franco Brzovic Gonzalez	Director			\$ 5.079.904	\$ 4.571.913	Vigente desde Julio 2021
TOTAL		\$ 55.004.145	\$ 49.091.194	\$ 51.744.448	\$ 46.348.818	

REMUNERACIÓN TOTAL PRINCIPALES EJECUTIVOS								
REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	2020			2021			
		TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)	CANTIDAD	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE BRUTO	TOTAL BRUTO (FIJO MÁS VARIABLE)
Gerente General	1	\$ 185.290.724	\$ 0	\$ 185.290.724	1	\$ 185.232.426	\$ 0	\$ 185.232.426
Gerentes	13	\$ 970.001.303	\$ 2.080.000	\$ 972.081.303	12	\$ 1.033.143.607	\$ 12.220.000	\$ 1.045.363.607
Subgerente	25	\$ 1.022.640.416	\$ 7979.868	\$ 1.030.620.284	27	\$ 1.277.179.059	\$ 17.928.444	\$ 1.295.107.503
Total trabajadores	5217	\$ 49.568.946.509	\$ 5.124.562.727	\$ 54.693.509.236	5.538	\$ 51.230.527.489	\$ 5.965.329.220	\$ 57.195.856.709

El total de indemnizaciones por años de servicio pagadas durante 2021 fue de \$2.342.144.574, un 65% inferior a lo pagado en el año anterior donde hubo un plan de incentivo al retiro.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

El área de Desarrollo Organizacional tiene el compromiso de diseñar y ejecutar programas que permitan aumentar el desempeño, integración, desarrollo y confianza de nuestros trabajadores para lograr la Transformación Cultural de CorreosChile.

La formación y desarrollo de las capacidades de nuestros trabajadores se instala como foco central del trabajo del departamento, implementando programas que permiten identificar el talento entre nuestra gente. Contar con los mejores equipos y gestionar el alto desempeño, es clave para el éxito del negocio.

## Programa de Gestión de Talento

Este programa tiene como objetivo levantar información de calidad que nos permita tomar decisiones acertadas respecto de movimientos, retenciones, capacitaciones, planes de desarrollo, liderazgos de proyectos, así como de personas claves para el desarrollo de la organización. Los

evaluados en el programa pertenecen a los cargos de jefatura de áreas o departamentos, subgerente y gerente. Han participado 94 líderes de CorreosChile a la fecha, y el programa continuará durante 2022, permitiéndonos generar un mapa de talento de nuestras jefaturas.

### PROGRAMA DE LÍDERES

Esta iniciativa tiene como objetivo la evaluación del perfil de competencias conductuales y el estilo de liderazgo de las jefaturas operativas, con el fin de entregarles un programa de apoyo a su gestión en aspectos tales como el estilo de liderazgo, alineado a su rol del cargo; la entrega de herramientas para gestionar el cambio; y la mejora de resultados y del clima en su entorno.

### Etapas



## Capacitación

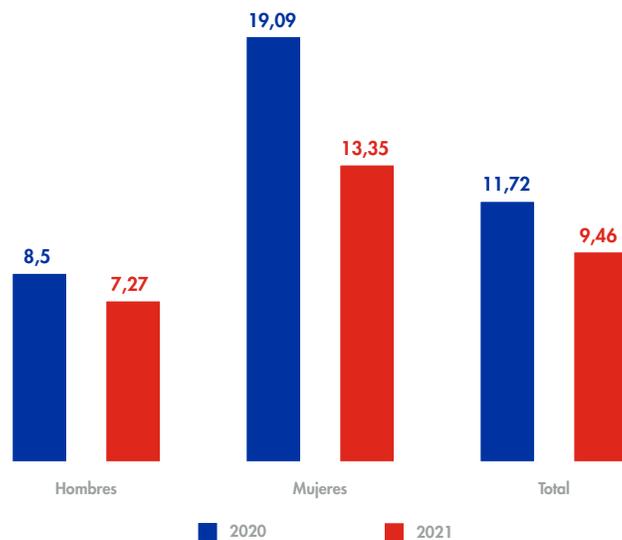
Los supervisores fueron quienes más horas de capacitación tuvieron en 2021, con 58,45 horas en promedio (58,84 hombres, y 57,82 mujeres). Le siguen las jefaturas, con 28,05 horas anuales en promedio (22,37 hombres y 33,67 mujeres), y los administrativos con 24,22 horas en promedio (19,7 hombres y 25,9 mujeres).

Durante el año 2021 continuamos desarrollando los programas de formación: cursos en diferentes modalidades y metodologías,

siendo el área de capacitación una base habilitadora para el logro de objetivos del negocio.

Los planes de capacitación son una importante forma de apalancar los diferentes proyectos estratégicos de la empresa. Uno de los hitos del año fue la realización de *focus group* en las salas de carteros a nivel nacional, los que nos permitieron levantar información relevante para la construcción de mallas de formación para el área de distribución.

### Media de horas de capacitación total y por género



3.569

trabajadores capacitados

33.766

horas totales de capacitación

\$51.046

inversión promedio en capacitación por trabajador

30.766

horas de capacitación en formato virtual

3.001

horas de capacitación presenciales

### 1. CAPACITACIONES PROCESOS ELECCIONES

Proceso de capacitación dirigido a los trabajadores que cumplieron el rol de operador de local de votación, operador de planta y coordinadores, con la finalidad de entregar el conocimiento necesario para que las personas desarrollaran su trabajo de forma óptima en los seis procesos eleccionarios del año 2021.

**Participaron más de 2.000 trabajadores a nivel nacional.**

### 2. PAGO DE IMPUESTOS ONLINE

Esta capacitación se enfocó en el nuevo proceso de pago de impuesto a través de la sucursal virtual de los envíos internacionales (FIVPS) con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes.

**Participaron cerca de 70 trabajadores.**

### 3. TALLERES CULTURALES (HERRAMIENTAS DE ACCOUNTABILITY)

El objetivo principal fue conversar y reflexionar sobre los procesos de cambios de la empresa y cómo adaptarse para responder de mejor forma a los desafíos actuales.

**Participaron 30 CDP a nivel nacional; alrededor de 780 trabajadores entre carteros y operadores.**

### 4. CAPACITACIÓN SEGURIDAD DE LA CARGA Y CORREOS AÉREO

Este curso está orientado al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materias de capacitación y certificación del personal de Correos Chile ante la DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil).

**Participaron 36 trabajadores a nivel nacional.**

### 5. FORMACIÓN VIGILANTES PRIVADOS

El objetivo es entregar conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan resguardar eficazmente a las personas y bienes entregados de la empresa, según lo establecido en la normativa vigente del Ministerio del Interior.

**Participaron 25 trabajadores a nivel nacional.**



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



## BECAS CORREOSCHILE

El programa de Becas CorreosChile tiene como principal objetivo potenciar a sus trabajadores e impulsarlos para que adquieran nuevos conocimientos que les permitan mejorar sus competencias, aportando a su desarrollo profesional. Este programa consiste en el financiamiento parcial de estudios técnicos, de grado profesional, de especialización, de postítulo y de postgrados.

**En el año 2021 fueron 12 trabajadores los beneficiados con la Beca CorreosChile.**

Entre las carreras por las que optaron quienes reciben el beneficio se encuentran ingeniería (6 personas), técnicos en mantención, empresas y logística (4), Servicio Social y Administración (2). De los becados, ocho son mujeres y cuatro, hombres. Se destaca además, la diversidad de cargos que poseen estas personas, incluyendo carteros, coordinadores, ejecutivos de cobranza, jefe de sucursal, operadores y administrativos.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

El Plan de Calidad de Vida 2021 tuvo como objetivo principal hacer frente a las problemáticas derivadas del COVID-19.

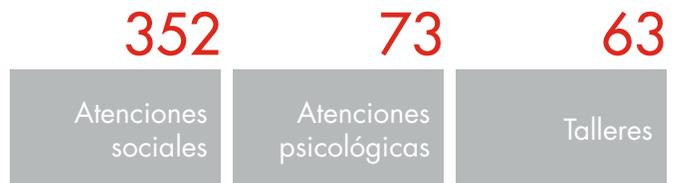
Gracias a la alianza con el Departamento de Inmunizaciones del Ministerio de Salud, desarrollamos el proceso de vacunación contra el COVID-19 y la influenza, de manera gratuita para nuestros trabajadores.



## PROGRAMA DE APOYO PSICOSOCIAL

GRI 403-6

Este proyecto -nacido en 2020 cuando se enfrentaban altos niveles de contagio y era necesario resguardar el cuidado de los trabajadores- se presentó a la mesa del Comité Covid 19 para poner un foco en la salud mental de quienes requerían orientación y apoyo. Finalmente, en octubre de 2021 se dio inicio al Programa de Apoyo Psicosocial, de carácter confidencial y gratuito, y en modalidad de atención en línea, disponible para los más de 5.000 trabajadores de CorreosChile. Éste dispone de un equipo de profesionales para apoyar a quienes lo requieran, incluyendo a Asistentes Sociales y Psicólogos quienes atienden a nivel personalizado y apoyan en diversos temas según cada persona así lo requiera. Además, se realizan talleres para apoyar a grupos y orientar en estas materias.



## AYUDAS ESPECIALES PARA CASOS DE COVID 19

Para todos aquellos trabajadores y trabajadoras y sus familias que presentaron un contagio y precisaban apoyo dado a complicaciones económicas, se realizaron acciones de apoyo social para asistirlos. Éstas acciones incluyeron reembolsos de los exámenes asociados (PCR, IGM/IGG) a 359 trabajadores, así como la entrega de cajas de mercadería y útiles de aseo y cuidado personal a 32 trabajadores.



CELEBRACIONES INSTITUCIONALES

CorreosChile valora el trabajo que realizan cada día sus trabajadores. Es por esto que durante el año 2021 conmemoraron fechas y momentos especiales, tanto para los trabajadores como para sus familias:

- **Inicio del año escolar:** Se realizó un concurso con motivo del comienzo de año escolar de los hijos de trabajadores, que buscó reconocer a los héroes de la pandemia.
- **Día de la Mujer:** Se entregó un regalo para conmemorar este día a todas las mujeres de CorreosChile, además se preparó el video: "Correos con rostro de Mujer"
- **Día de la Madre:** Se envió el video de "El orgullo de ser mamá".
- **Día del Padre:** Se envió el video "El orgullo de ser Papá".
- **Fiestas Patrias:** Se realizaron concursos interactivos dirigidos a los equipos de trabajo y sus familias.
- **Día del Operador Postal**
- **Navidad:** Se realizó el concurso infantil: "Compartiendo navidad con mis seres queridos", además se hace entrega de un regalo a cada trabajador.
- **Día de la Secretaria:** Se envió un saludo del Gerente General y un regalo.

Todas las actividades se realizaron bajo los protocolos y medidas contra el COVID-19.

**\$34.663.798**

de inversión total en programas de calidad de vida

**\$6.300**

inversión promedio por trabajador



El resguardo de la salud y la seguridad de todos quienes componen el equipo de CorreosChile es la base del trabajo de cada día para alcanzar cada rincón del país. Con la pandemia, este tema ha ido ganando más importancia y, junto con ello, una mirada integral de la salud que también integre la prevención de riesgos, la salud mental y la atención de las necesidades más inmediatas de las personas.

## 1. PREVENCIÓN DEL COVID19

El año 2020 aprendimos sobre los procesos y medidas para prevenir el contagio del Covid19, en lo que se transformó en este 2021, en la implementación de estándares sólidos para el cuidado de nuestros trabajadores y garantizar la continuidad operacional.

- Mantuvimos nuestros procedimientos de gestión de casos Covid19 operativos y actualizados, con base a la normativa del Ministerio de Salud.
- Implementamos protocolo de retorno seguro de personas que retornan del extranjero.
- En conjunto con la ACHS auditamos el cumplimiento en la aplicación y documental de los protocolos empresa al 100% de nuestras unidades.

- Acreditamos a 78 de nuestras unidades con el Sello Covid donde se acredita el cumplimiento de los estándares de prevención ACHS y de Correos del Covid19.
- Adicional a los operativos de búsqueda activa de casos Covid19 gestionados por ACHS, realizamos alianzas estratégicas con laboratorios a nivel nacional y gestionamos 650 exámenes de PCR y Antígenos a nuestros colaboradores.
- Invertimos más de \$900M en insumos para la prevención del Covid19.
- Realizamos más de 260 sanitizaciones preventivas a nivel nacional equivalente a \$36M.
- Incentivamos la vacunación de nuestros colaboradores a través de campañas de alto impacto.
- Continuamos promoviendo el cumplimiento de las medidas preventivas del Covid19:
  - Uso obligatorio de mascarilla en todo momento.
  - Lavado de manos y uso de alcohol gel.
  - Distanciamiento social y ajuste de aforos en sucursales, lugares de trabajo y espacios comunes.

- Control de temperatura y notificación de sintomatología.
- Reforzamos la implementación del protocolo de limpieza y desinfección en unidades de trabajo.

### Comité de Emergencia Covid19

Mantuvimos sesionando el Comité de Emergencia Covid19 compuesto por los sindicatos y de representantes de la administración de CorreosChile.

- 48 sesiones del Comité
- 5 sindicatos participantes
- 58 comunicados masivos.

### Vigilancia de Salud Ocupacional Covid19

Implementamos un programa de seguimiento de salud y apoyo social a las personas contagiadas por Covid19.

- +4500 personas asistidas entre casos confirmados de Covid19 y contactos estrechos, independientemente si estos se originaron en contexto laboral o personal.
- 150 contenciones emocionales por Covid19 a través de la Unidad de Intervención en Crisis (UIC).
- Implementamos protocolos de retorno seguro del personal recuperado de Covid19.



## 2. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

### CorreosChile logró rebajar la tasa de Cotización Adicional en un 50% por concepto de la Ley 16.744, disminuyendo su siniestralidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en el periodo 2018-2021

El Covid-19 no fue un obstáculo para el trabajo en materias de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, donde seguimos mejorando nuestra cultura de seguridad y de autocuidado. Como resultado, logramos reducir nuestros indicadores donde se destaca haber logrado la reducción de la tasa de Cotización Adicional por concepto de la Ley 16.744 en el periodo 2018-2021. Esta disminución en la siniestralidad implica una ganancia de 1.967 días trabajados, lo que se traduce en 15.736 horas hombre que inciden en la productividad de la empresa.

En CorreosChile a través del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, que se compone de doce pilares de gestión, alcanzó un porcentaje de ejecución de un 97% luego de los ajustes y adaptaciones realizada por pandemia.

Desarrollamos programas FOCO en unidades críticas con el objetivo de disminuir los accidentes a través de capacitaciones e intervenciones personalizadas para dichas unidades, donde se centraron esfuerzos en el área de Distribución (caídas al mismo nivel, mordeduras de perro y conducción segura de bicicletas y motos) y plantas (manejo manual de carga, prevención de cortes y autocuidado en el lugar de trabajo). En emergencia y evacuación, contamos con planes estandarizados para cada una de nuestras instalaciones de acuerdo con la ubicación geográfica y a los riesgos expuestos por ONEMI según su ubicación, 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.

Las lesiones o accidentes más comunes en el trabajo diario de la organización son las mordeduras de perro, los golpes por o en contra de equipos, y caídas de mismo nivel.

EN 2021,



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. A través del correo [prevencionderiesgos@correos.cl](mailto:prevencionderiesgos@correos.cl) cualquier trabajador puede participar en estos procesos.

## COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD (CPHS)

En CorreosChile existen 51 comités paritarios a nivel nacional, cuyos miembros se reúnen mensualmente para:

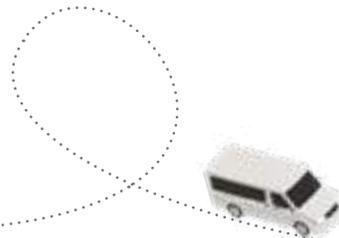
- Instruir sobre el correcto uso de los elementos de protección personal
- Investigar los accidentes del trabajo
- Decidir negligencia inexcusable
- Realizar inspecciones de las condiciones laborales y observaciones conductuales de los trabajadores de su centro de trabajo.
- Adoptar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales
- Verificar el cumplimiento de medidas Covid19

Para lograr el cumplimiento de las obligaciones legales de los CPHS, todos los comités cuentan con un programa de trabajo que es monitoreado. Las actas de las reuniones son publicadas en la unidad de trabajo, siendo un ejercicio de transparencia relevante.

## CAPACITACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En 2021, continuamos implementando programas de capacitación en materia de salud y seguridad ocupacional, alcanzando al 84% del total de la dotación. Las capacitaciones y charlas se focalizaron en las siguientes temáticas: primeros auxilios psicológicos, manejo de situaciones agresivas, conducción segura de bicicletas, conducción segura de motocicletas, prevención de mordedura de perro, manipulación de carga, desplazamiento seguro en la vía pública, prevención de cortes en las extremidades superiores, desplazamiento seguro dentro de los centros de trabajo.

Así mismo, se realizaron 1.372 inducciones a trabajadores nuevos e reinducciones del personal antiguo, cuyo objetivo es informar los riesgos laborales a los cuales están expuestos.



## HIGIENE INDUSTRIAL

Con el fin de controlar los factores ambientales que pueden provocar enfermedades profesionales en los trabajadores propios y contratistas, se realizan una serie de evaluaciones en nuestras unidades industriales en base a los criterios de iluminación, confort técnico y exposición ocupacional a calor, exposición ocupacional a ruido y exposición de sustancias químicas. En respuesta a estas evaluaciones se generan planes de acción para mejorar las condiciones de trabajo de las instalaciones.

135

Evaluaciones de higiene industrial

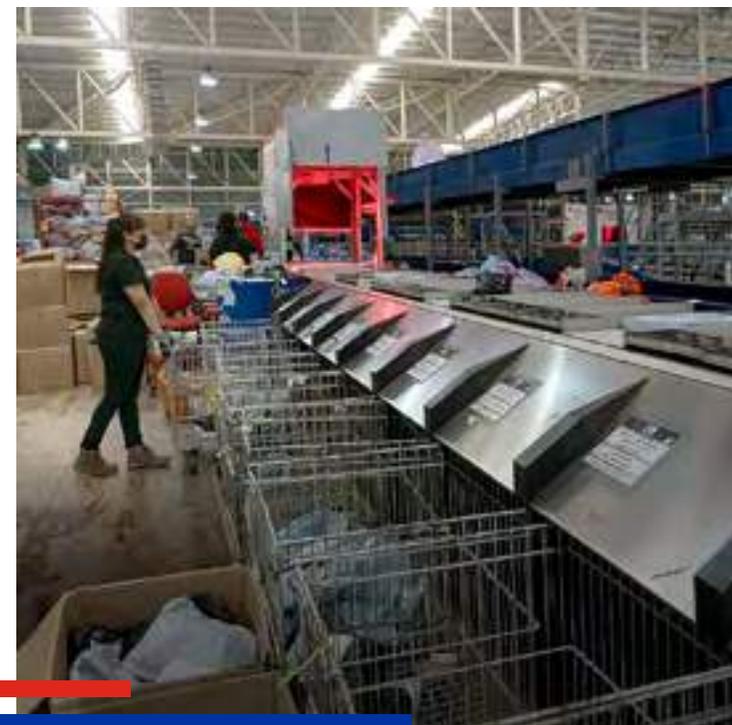
## PROCESOS ELECCIONARIOS

Este 2021 participamos activamente en la ejecución de los procesos eleccionarios a nivel nacional, estableciendo medidas para prevenir el contagio del covid19 y accidentes del trabajo. Para ello, generamos un plan de acción en conjunto con ACHS que incluyó un programa de inducción online a todas las personas que tuvieron algún rol en los procesos eleccionarios, tanto internos como externos, además dispusimos ambulancias, personal de enfermería, control de accesos y todos los expertos del departamento de seguridad y salud ocupacional estuvieron desplegados en puntos estratégicos para dar soporte a este importante hito de CorreosChile.

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN MATERIAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

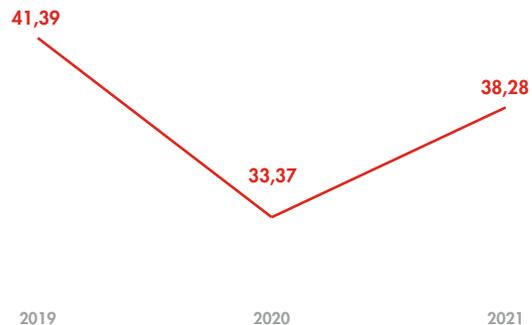
Creamos una plataforma online personalizada según las necesidades de la empresa, donde se gestionan todos los procesos relacionados a seguridad y salud ocupacional, donde se destacan la gestión e investigación de los accidentes del trabajo y análisis de enfermedades profesionales, gestión de casos Covid19, digitalización documentación fiscalizable, entre otros, lo cual permitirá a futuro poder contar con un sistema de gestión en línea, lo que nos permitirá administrar los procesos de seguridad y salud ocupacional de manera más eficiente y rápida.

## INDICADORES



La tasa de frecuencia de accidentes laborales<sup>1</sup> en 2021 fue de 38,38, un 4,91% superior a 2020, pero aun siendo inferior que la registrada el 2019, previo a la pandemia.

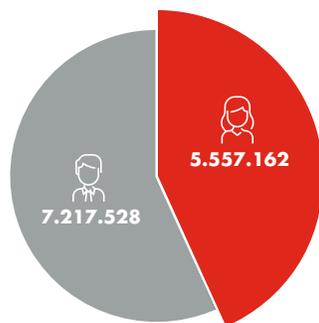
### Tasa de frecuencia de accidentes laborales



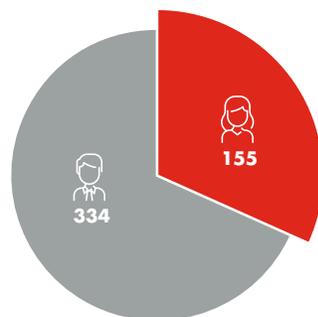
Principales indicadores de salud y seguridad ocupacional			
	2019	2020	2021
Horas trabajadas	11.693.705	10.399.073	12.774.690
Accidentes laborales	484	347	489
Tasa de frecuencia	41,39	33,37	38,28
Tasa de gravedad	243,64	282,72	311,08
Casos de enfermedades profesionales	4	7	13
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0,07	0,13	0,24



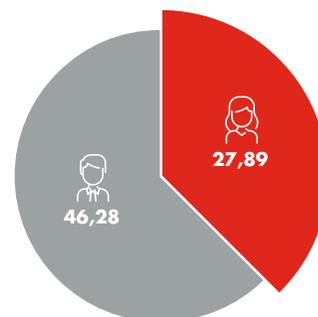
### Horas trabajadas 2021



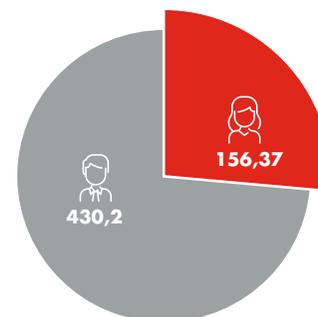
### Accidentes laborales 2021



### Tasa de frecuencia 2021



### Tasa de gravedad 2021



### Tasa de incidencia de enfermedades profesionales 2021



<sup>1</sup> (N° accidentes totales / H.H. efectivamente trabajadas) \* 1.000.000. Se consideran accidentes con y sin tiempo perdido.

CorreosChile ejecuta su política de mantención y beneficios de salud a través del departamento de Bienestar, perteneciente a la Gerencia de Personas. Su labor principal se orienta en otorgar apoyo a la comunidad de CorreosChile y sus familias frente a contingencias de salud, mediante reembolsos directos por gastos médicos incurridos por el trabajador o algún miembro de su grupo familiar. Asimismo, en otras líneas de acción, financia préstamos en condiciones muy favorables para los trabajadores y otorga subsidios escolares, entre otros.

Los fondos con que cuenta el Departamento de Bienestar son gestionados de manera bipartita, mediante el Consejo Administrativo de Bienestar, el cual está integrado por representantes de la empresa y por aquellas personas electas por los propios afiliados.

Durante el año 2021, la gestión del bienestar siguió enfocada al trabajo sobre los efectos de la pandemia en los trabajadores. Por un lado, complementando su labor con el nuevo Programa de Apoyo Psicosocial y, por otro, creando un beneficio especial de aporte directo a las personas contagiadas por Covid, llegando a 411 beneficiarios con un aporte global de \$ 28.770.000.

En relación a los reembolsos médicos otorgados a los trabajadores, durante el año 2021 se produjo un significativo aumento, pasando de MM\$554 en 2020 a MM\$738, lo que equivale a un 33,1% de mayor gasto. Esto, explicado por la apertura del plan "paso a paso" que permitió a las personas reiniciar con cierta normalidad sus vidas y tomar decisiones de atención de salud postergadas en el año 2020.

Asimismo, en cuanto a los subsidios otorgados existió un incremento de 16,7% respecto al año anterior. Pasando de MM\$104 a MM\$122.

Sumado a lo anterior, CorreosChile otorga otras prestaciones a los trabajadores, las que se acuerdan en los contratos colectivos de trabajo y cubren a más del 90% de la dotación. Uno de ellos es el Seguro de Salud y Vida que administra el Departamento de Bienestar que involucra a más de 6.121 beneficiarios entre titulares y cargas legales.



## Beneficios

### BECAS ESTUDIANTILES

Copago del 50% de los gastos de estudios superiores. Becas concursables cada año.

### ASIGNACIONES PERMANENTES

Pérdida de caja, experiencia laboral, experiencia maternal, antigüedad

### INDEMNIZACIÓN POR AÑOS DE SERVICIOS

Pago de IAS ante renuncia voluntaria del trabajador. Esto refiere a cupos definidos en contrato colectivo de egresos anuales con pagos de 100% o 50% de la indemnización legal según antigüedad laboral del solicitante.

### PROGRAMA DE INCREMENTO PREVISIONAL

Aporte que realiza la empresa a trabajadores que se esfuerzan por realizar una mayor cotización para la vejez. Aporte co pagado por el empleador y el trabajador ante la AFP.

### PERMISOS

En adición a los permisos legales (nacimiento, fallecimiento, exámenes, amamantamiento, cuidado del hijo enfermo), se otorgan permisos con y sin devolución de tiempo (según el caso) para fines particulares, no supeditado a causa. Son de libre disposición.

### PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO

Incremento de pago de la indemnización, definida en el contrato colectivo, por años de servicios a trabajadores en edad de pensionarse o con problemas importantes de salud.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



En Correos Chile, la “Participación Laboral” es considerada un bien que suma a la gestión de la empresa, por lo que se fomentan agendas de diálogo con las dirigencias sindicales a través del establecimiento de mesas de trabajo temáticas que van aportando iniciativas congruentes con la marcha del negocio.

Durante 2021, se mantuvo el Comité Covid, una Instancia bipartita entre la empresa y los presidentes de los sindicatos, que, al igual que en el periodo anterior, permitió mantener una operación continua y, a la vez, con foco en la prevención y cuidado de los trabajadores.

Durante este año, en acuerdo con las dirigencias sindicales, también se mantuvo la determinación de los “servicios mínimos” que ya fueron calificados por la Dirección del Trabajo para nuestra empresa en 2019. Esta gestión permitirá concentrar los esfuerzos de las partes en preparar la negociación colectiva del año 2022, sin desviar energías en este proceso de calificación que exige la Ley.

Respecto a las mesas de trabajo temáticas, se logró cerrar el acuerdo en el nuevo modelo de renta variable para los trabajadores de la Nueva Planta Internacional, compromiso adoptado por las partes en el último proceso de negociación colectiva y que ya entró en vigencia y en etapa de monitoreo conjunto.

Asimismo, se mantuvieron las sesiones de revisión de comportamiento y pago de rentas variables mensuales, instancias que permite intercambiar visiones sobre la marcha del negocio y la operación para las áreas de distribución, canales y plantas operativas.

El año 2021 no estuvo exento de contingencias operativas que implicaron acumulación de saldos. Para ello, en el marco de las mesas de trabajo, se avanzó colaborativamente en determinar planes focalizados para enfrentar de manera extraordinaria las contingencias derivadas de ello, por ejemplo, el establecimiento de especiales de aceleramiento de la distribución en los meses de julio y septiembre.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



# Gestión Operativa y Ambiental



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

# CADENA LOGÍSTICA



Somos la empresa logística más grande de Chile con un continuo trabajo también enfocado 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.

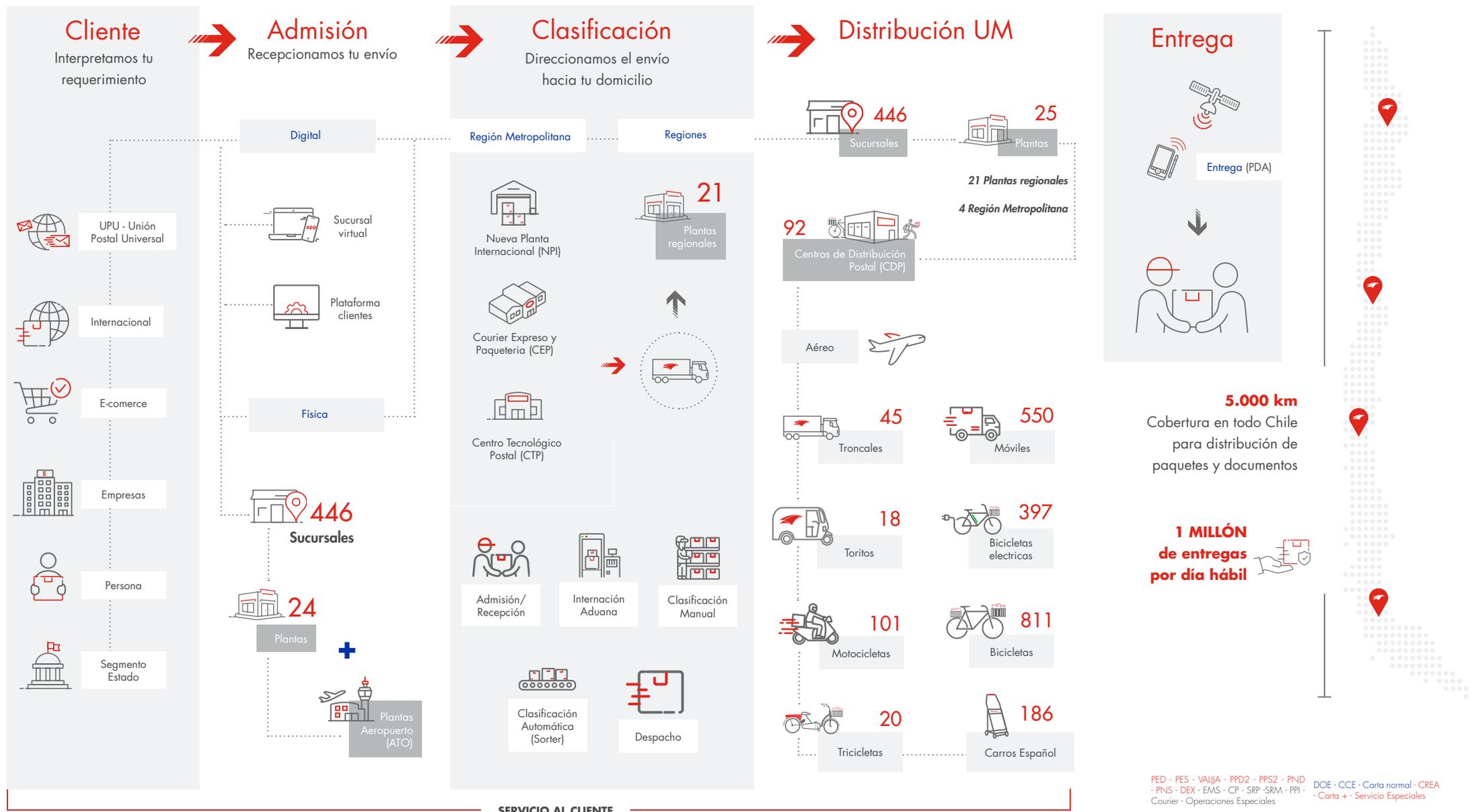
En tanto, los envíos internacionales normalmente llegan por transporte aéreo al aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago. Para su internación, trabajamos con el Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y Servicio Nacional de Aduanas. Luego de una primera clasificación en la planta Aeropuerto de cross-docking, 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.





- Introducción
- Acerca de Correos Chile
- Rol Social de Correos Chile
- Gestión Comercial y Clientes
- Gestión de Personas
- Gestión Operativa
- Medioambiente
- Gestión Financiera y Administrativa
- Anexos
- Estados Financieros



PED - PES - VALIJA - PPD2 - PPS2 - PND  
 - PNS - DEX - EMS - CP - SRP - SRM - PPI -  
 Courier - Operaciones Especiales

DOE - CCE - Carta normal - CREA  
 - Carta + - Servicio Especiales

■ Nacional ■ Internacional ■ Nacional Internacional /

El año 2021 fue especialmente desafiante con respecto a la operación. Dentro de los hitos del año se encuentran los cinco procesos eleccionarios y la repetición de la elección de alcaldes en la comuna de San Ramón, además de un peak de tráfico de paquetería internacional, producto del aumento del comercio electrónico. Este peak se produjo en un escenario complejo de dotación reducida y una menor disponibilidad de transportes. Asimismo, la paquetería nacional alcanzó niveles inéditos, especialmente durante el segundo semestre, con los cyberdays y la Navidad, mientras que la caída acelerada de los tráficos postales obligó a buscar una mayor eficiencia en la planta CTP. En todos estos casos, debimos desafiar la productividad de cada planta para así asegurar la capacidad para todos los procesos y la estandarización de la operación para conseguir altos niveles de servicio.

## Planificación de la operación

GRI 102-10, 102-11

El principal foco de 2021 fue estabilizar la operación, poniendo énfasis en la reducción de paquetería y documentos de cada unidad, denominado saldo, y los envíos pendientes. Para esto, comenzó a reunirse mensualmente un equipo conformado por diferentes gerencias, con el objetivo de revisar las actividades de los próximos meses, y así asegurar la entrega de recursos y herramientas necesarias para desarrollar la operación de manera exitosa. Esta acción marcó un punto de inflexión en la operación, ya que se logró asegurar la capacidad de procesamiento necesaria en función de la demanda y el cumplimiento de la promesa hacia nuestros clientes.

Durante el año se incorporó a la gerencia de Operaciones la jefatura de Calidad. Esta área se encarga de monitorear los procesos críticos que afectan a los clientes, con el objetivo de obtener información de los mismos, y controlar que se estén ejecutando de acuerdo a los estándares definidos, entregando información valiosa a las rutinas de mejora continua, identificando los puntos problemáticos o de conflicto.

### RUTINAS OPERATIVAS

Durante el año se consolidan las rutinas operativas de la gerencia, permitiendo:

- Mejorar el seguimiento de los indicadores claves de servicio, eficiencia y calidad.
- Mantener el seguimiento sobre los planes de mejora comprometidos por cada líder operacional.
- Comunicar e involucrar a los líderes operacionales en las decisiones importantes para la empresa y áreas en particular.
- Reconocer en equipo e individualmente a los talentos y desempeños destacados.

El resultado de estas rutinas aplicadas ha sido una mejor comunicación, un equipo empoderado y alineado a los objetivos de la empresa.

### PROCESOS ELECCIONARIOS

Durante el año 2021 vivimos cinco procesos eleccionarios, más la repetición de la elección de Alcalde en 65 mesas en la comuna de San Ramón que pusieron a prueba a todas las áreas. En términos de desempeño, fuimos de menos a más, mejorando en cada uno de los procesos desde mayo a diciembre. A través de la mejora continua pudimos intervenir la gestión operativa, acomodándonos a las condiciones de mercado, mitigando riesgos y acompañando a los equipos para un resultado óptimo.

### DESAFÍOS FUTUROS: INTEGRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

En 2022 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 del trabajo es aumentar la automatización de los procesos, en línea con lo desarrollado durante los últimos meses. La meta de 2022 es aumentar la clasificación automática del Pequeño Paquete Internacional, PPI, de un 30% a un 50-70% y, para el caso de los documentos, de un 45% a un 70%.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Uno de los principales desafíos en distribución, sigue siendo la transformación de la última milla, impulsada por la creciente distribución de paquetería.

Estos cambios nos han confirmado la importancia de seguir incentivando la generación de una mayor capacidad de distribución e innovar en las prácticas tradicionales para abordar nuevas exigencias y formatos de distribución.

Durante 2021 el foco estuvo puesto en el programa **Transformación de la Última Milla: Cartero al Centro**, que se aborda en tres grandes dimensiones:

#### CAPACIDAD DE DISTRIBUCIÓN:

fortalecer y mejorar las condiciones que permiten aumentar factores de productividad y así dar cumplimiento a las necesidades de nuestros clientes, a través de los carteros, que es nuestro factor diferenciador en la industria.

Para el fortalecimiento de la **red de Elementos de Apoyo**, durante el año 2021, se adquirieron más de 500 nuevos elementos de electromovilidad (entre ellas bicicletas, tricicletas y motos eléctricas), que permitieron renovar nuestro equipamiento y aumentar las capacidades de distribución. También se ha trabajado sobre la implementación de un nuevo modelo de mantenimiento a nivel nacional, que permitirá a cada cartero alertar a una central sobre la necesidad de mantención, asignándose las reparaciones con niveles de servicio conocidos y medibles. Esto permitirá asegurar la disponibilidad de equipamiento.

**El Proyecto de Optimización de Zona de Cuarteles** busca mejorar las herramientas para revisar, establecer y asignar las zonas de reparto.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## PLANIFICACIÓN:

Se han incorporado nuevas prácticas de planificación y comunicación, para anticiparnos a fechas críticas y periodos estivales, con el objetivo de prever acciones para reducir impactos en los niveles de servicio y calidad de vida de los trabajadores.

## ADHERENCIA A PROCESOS:

Para abordar este ámbito de acción se ha realizado un trabajo colaborativo con los carteros, como una iniciativa con un equipo multidisciplinario y directamente en una sala de carteros. En estas jornadas identificamos oportunidades de mejora y junto a los carteros se co-crearon estándares y nuevos procedimientos. Se revisaron y trabajaron rasgos culturales, reforzando nuestra mirada de **Ciente al Centro**. Este trabajo permitió practicar, probar y establecer rutinas de trabajo diarias y se logró una mejora de más de 15 puntos de nivel de servicio en paquetería.

Además, hemos avanzado en el desafío del cambio cultural, y junto a la Gerencia de Personas, realizamos un despliegue en 40 salas de carteros, incorporando canales de comunicación más efectivos y el fortalecimiento de los lideres operacionales.

Durante 2021 avanzamos en la incorporación de esquemas de trabajo colaborativos, especialmente con aquellos que actúan directamente en la cadena logística: plantas, transportes y canales, evidenciando sinergias de cara al cumplimiento a la promesa de servicio de nuestros clientes y de cara a procesos más robustos.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Un gran porcentaje de los clientes de CorreosChile ya son digitales: utilizan 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, hemos comenzado a orientar nuestra oferta a las necesidades de este tipo de usuarios, por lo que la digitalización con foco en el cliente es un eje del plan estratégico de la empresa, así como 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. Toda esta preparación permitió que los desafíos del año 2021 nos encontraran bien preparados.



## Teletrabajo

En 2020, y frente a la emergencia sanitaria, las áreas administrativas y de apoyo adoptaron la modalidad de teletrabajo. Durante 2021, parte de la operación administrativa continuó trabajando en esta modalidad.

El trabajo en modalidad híbrida ha sido posible gracias a aplicaciones en la nube como Service Now, una de las opciones tecnológicas más modernas e innovadoras, a la cual migramos nuestro servicio de gestión de clientes. Eso ha permitido que los

operadores de la mesa de ayuda sigan 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.

## Aumento de las transacciones de preventa y venta

Para dar respuesta al crecimiento exponencial del comercio electrónico que produjo la pandemia, y que se mantuvo durante 2021, desarrollamos opciones más flexibles para soportar el incremento de la explotación transaccional de los datos en todo el ciclo de la cadena

logística de manera tal que dieran más velocidad a las integraciones tecnológicas. En 2021 continuamos trabajando y realizando mejoras en la Sucursal Virtual, para cubrir las necesidades digitales de los clientes, como es su optimización para el uso desde celulares, tabletas y laptops.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

En 2021 la gerencia de Tecnología continuó su gestión centrada en las necesidades del cliente. En ese contexto, participó en varios proyectos dedicados a mejorar la experiencia de compra electrónica nacional e internacional, la automatización del servicio de posventa, la digitalización de agencias y sucursales, y las mejoras de la Sucursal Virtual, la que, gracias a la metodología de trabajo, permite continuar incorporando funcionalidades orientadas a la experiencia, flexibilidad y facilidad de uso.

## Mejoras tecnológicas en 2021

- Se licitaron 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.
- 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.

## 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 2021 fortalecimos nuestras unidades tecnológicas con especialistas de vasta experiencia en cada rubro, como es la experiencia de usuario y la arquitectura de información. Potenciamos 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.

Durante 2022 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 está 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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



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



Tanto la información, como todo tipo de datos obtenidos a través de cualquier soporte, es para CorreosChile muy relevante, por lo que se toman todas las medidas necesarias para su resguardo. 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 o cualquier otro proceso de revisión.

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.

El trabajo que realizamos 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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## 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.

Adicionalmente, se relaciona con la Gerencia de Tecnología para velar por la seguridad de los activos de información de la institución, es decir, la ciberseguridad, para evitar ser blanco de ataques.

Reporta a la gerencia de Contraloría.



### COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, PROYECTOS E INVERSIONES

Es uno de los comités del Directorio, al que se reporta sobre las gestiones del ámbito tecnológico y el avance de los proyectos prioritarios. Sesiona una vez al mes y es presidido por Carolina Eterovic.



### 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; muestra los avances que existen dentro del Plan de Seguridad de la Información y las iniciativas a seguir para el plan de seguridad de la información 2022.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros



Continuamente realizamos ajustes y mejoras a nuestros sistemas de ciberseguridad, buscando automatizar acciones para dar respuestas en tiempos óptimos.

## 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.

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 previo y expreso.

## Protección de datos personales

0  
denuncias por mal manejo de datos personales en 2021

## Renovación tecnológica

Durante el primer trimestre de 2022 renovaremos nuestra red de telecomunicaciones y plataforma de 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 2021 se completaron los estudios necesarios para contratar los servicios de un centro de operaciones de ciberseguridad, 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 presta 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.

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 apoyar en el cumplimiento de este resguardo. La gerencia de Tecnología debe mantenerlos informados acerca de los proyectos que involucren tratamiento de datos de clientes. Actualmente 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 aseguran el estricto cumplimiento de las leyes y las buenas prácticas en protección de datos.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



# Medioambiente



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

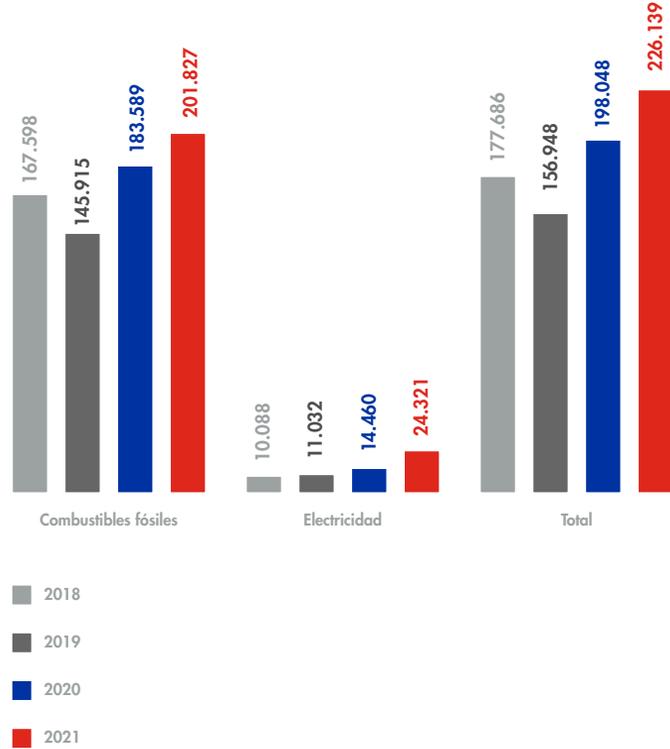
Estados Financieros

# ECOFICIENCIA Y HUELLA DE CARBONO

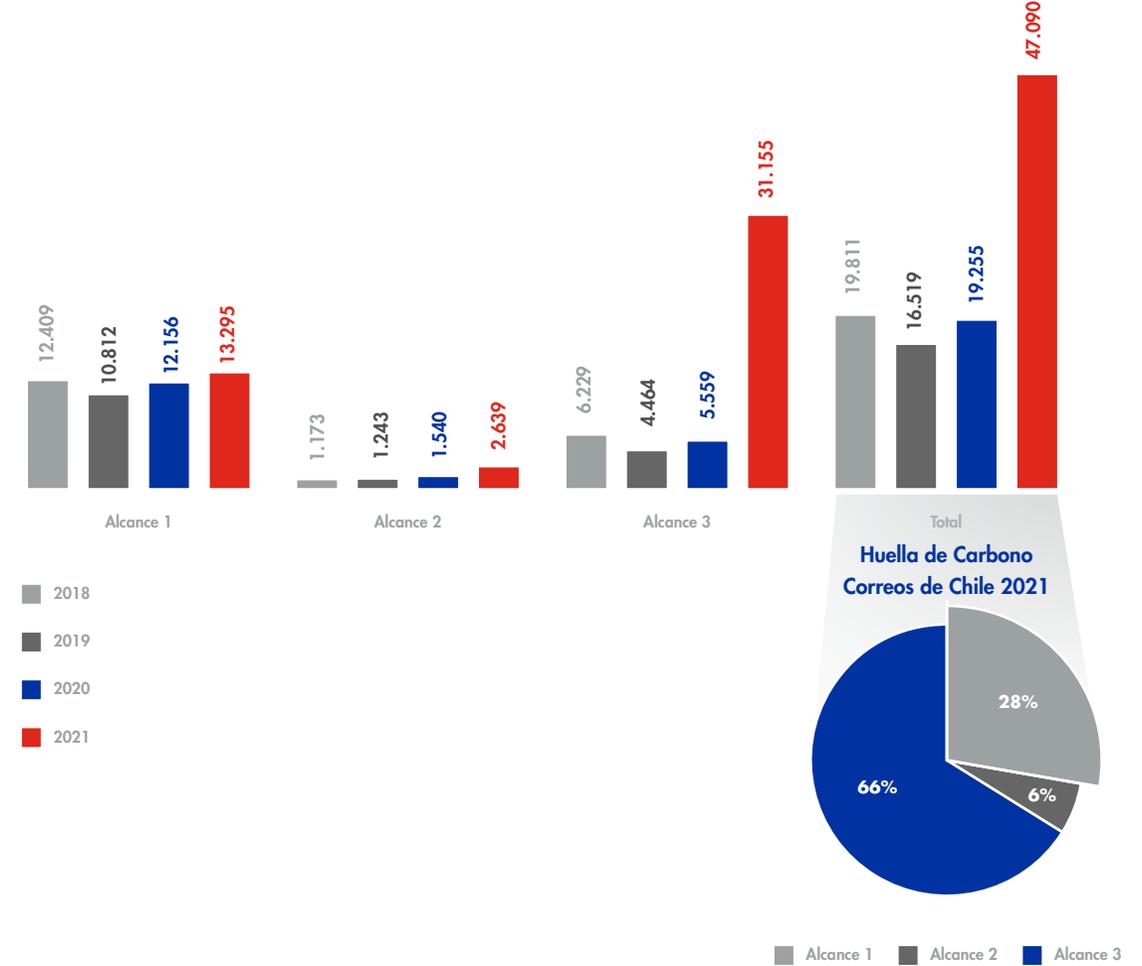
Desde 2017, CorreosChile mide de manera sistemática su huella de carbono. En un inicio levantamos la información sobre las principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2018 y 2019 ampliamos la medición e incluimos las emisiones del Alcance 3 (otras emisiones indirectas). El siguiente paso contemplado en nuestro plan estratégico será establecer metas de reducción con plazos y medidas proporcionales para cumplirlas.

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 Ministerio de Energía de Chile. Estamos trabajando para incluir el 100% de nuestros edificios en futuros reportes.

Consumo Energético Correos de Chile (GJ)



Emisiones GEI por alcance (tCO<sub>2</sub>eq)



La medición se realizó 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 2021 mantuvimos el mismo criterio de reportabilidad utilizado en las mediciones anteriores: 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 y se consideró el consumo de combustibles diesel y gas por parte de fuentes fijas, para el uso de grupos electrógenos y climatización

El cálculo de las emisiones de alcance 2 se realizó de acuerdo con el método de la localización, utilizando el factor de emisiones promedio anual del Sistema Energético Nacional<sup>1</sup>, ya que los factores de emisión específicos no están disponibles para nuestros contratos de suministro eléctrico.

La medición del Alcance 3 se concentró en los métodos de transporte tercerizados utilizados por Correos de Chile, incluyendo el transporte Aéreo y Terrestre. A diferencia de el año pasado no se consideraron actividades de menos impacto como el transporte marítimo y la generación de residuos.

Emisiones de GEI por actividad					
	2018	2019	2020	2021	
	TCO2EQ	TCO2EQ	TCO2EQ	TCO2EQ	% DEL TOTAL
<b>ALCANCE 1</b>					
Furgones nacionales CEP/ Diésel	1.754	1.277	1.975	2.249,9	4,77
Furgones nacionales CEP/ Gasolina	301	493	735	727,3	1,54
Furgones nacionales CEP/ Gas	30	31	0	0	0
Furgones Troncal / Diésel	663	787	722	920,4	1,95
Furgones Troncal / Gasolina	88	0	0	0	0
Camiones Flota CEP / Gasolina	S/I	64	37	363,9	0,77
Camiones Flota CEP / Diésel	1.190	1.000	1.848	1.986,9	4,21
Camiones Troncal / Diésel	8.367	7.161	6.839	6.708,8	14,24
Motos/ Gasolina	17	0	0	0	0
Fuentes Fijas Diesel	S/I	S/I	S/I	337,5	0,71
Fuentes Fijas Gas	S/I	S/I	S/I	0,6	0,0011
<b>ALCANCE 2</b>					
Consumo de electricidad	1.169	1.173	1.243	2.639	5,60
<b>ALCANCE 3</b>					
Transporte aéreo / Nacional	3.595	2.153	3.930	3.142,5	6,67
Transporte aéreo / Internacional	2.634	2.311	1.543	2.426,2	5,15
Transporte marítimo / Internacional	S/I	S/I	28	0	0
Gestión de residuos	S/I	S/i	58	0	0
Transporte terrestre tercerizado	S/I	S/I	S/I	25.586	54,33
<b>TOTAL</b>	<b>19.811</b>	<b>16.519</b>	<b>19.255</b>	<b>47090</b>	<b>100</b>



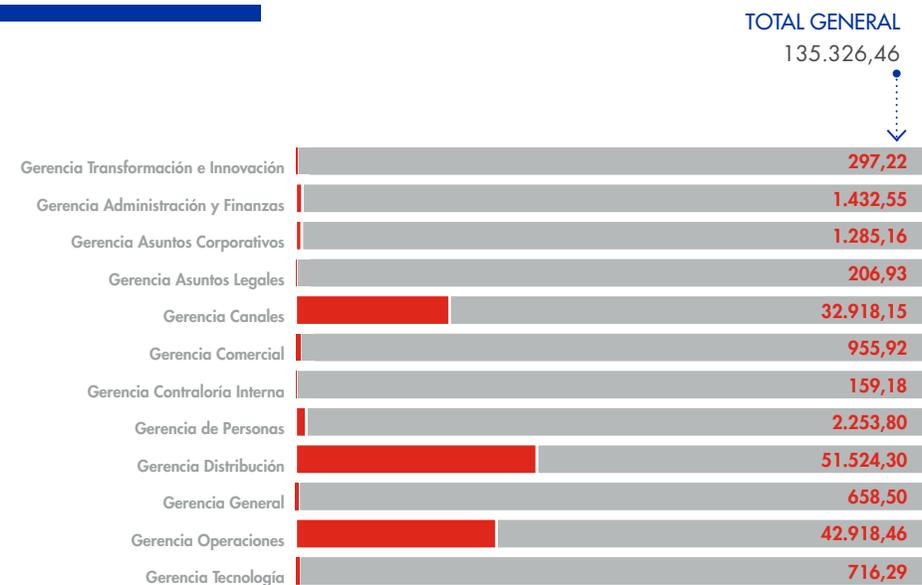
Consumo de agua Total  
2021

**135.326,46**

## Consumo de agua

GRI 303-5

Este año, por primera vez, sumamos el consumo de agua, con la información desagregada por gerencias.





# Gestión Financiera y Administrativa



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

El 2021 fue un año de inflexión en la transformación del negocio, fruto de las decisiones que como empresa hemos tomado durante los últimos años. Si en 2017, un tercio de los ingresos provenían de la paquetería, hoy esta cifra es el doble. Este crecimiento, de la mano de la ejecución de un plan estratégico, sumado a las mejoras en eficiencia y digitalización, han permitido alcanzar buenos resultados.

Estas cifras resultan alentadoras ya que, como empresa pública, nuestra misión es ser una empresa capaz de sostener su operación. Sin embargo, el escenario en que nos movemos es altamente competitivo, por lo

que es indispensable ser capaces de generar estrategias innovadoras que nos permitan mantener una posición importante en el mercado en las distintas líneas de negocio de distribución logística.

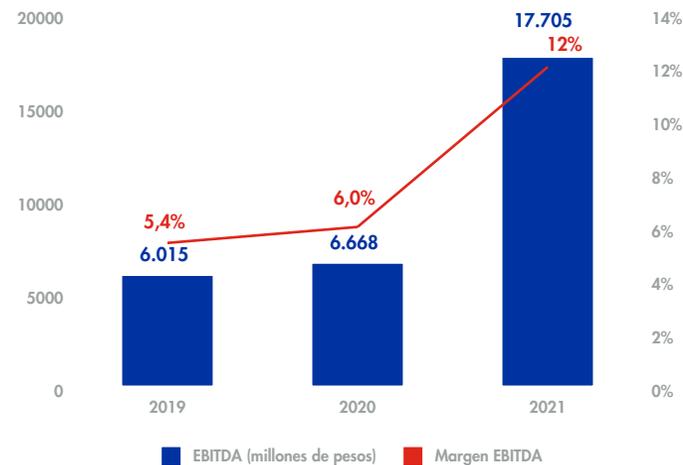
En 2021, alcanzamos un resultado antes de impuesto de MM\$5.693 de ganancia. Esto, apalancado principalmente por el crecimiento del e-Commerce nacional e internacional, en línea con los objetivos de negocio planteados en el Plan Estratégico. Otro factor que impactó este año en los resultados, fueron las operaciones especiales desarrolladas, como es el caso de los seis procesos electorarios, incluyendo la repetición

de las elecciones de Alcalde en la comuna de San Ramón.

En términos de costo operacionales, es relevante el crecimiento del ítem transporte, en específico, la distribución en última milla. Este aumento también se explica por el crecimiento de la paquetería y de las condiciones de mercado.

Destacamos que durante 2021 se mantuvieron los planes de eficiencia y austeridad en términos de costos y gastos. Así, la empresa pudo cumplir todas sus obligaciones en tiempo y forma, y ha ejecutado su plan de inversiones sin recurrir a endeudamiento.

#### EBITDA



En 2021, tras un crecimiento significativo de las ventas, la empresa obtuvo un Ebitda de 17.705 millones, con un incremento de un 166% respecto del resultado del período anterior.

**El año terminó con ingresos operacionales por \$147.656 millones, resultado que es un 32% superior a lo obtenido en el año anterior.**

### Clasificación de riesgos

Fitch Ratings y Feller Rate ratificaron la clasificación de riesgo otorgada a CorreosChile: 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 el crecimiento del e-Commerce y la transformación que la empresa está experimentando, apoyada por la implementación del Plan Estratégico.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

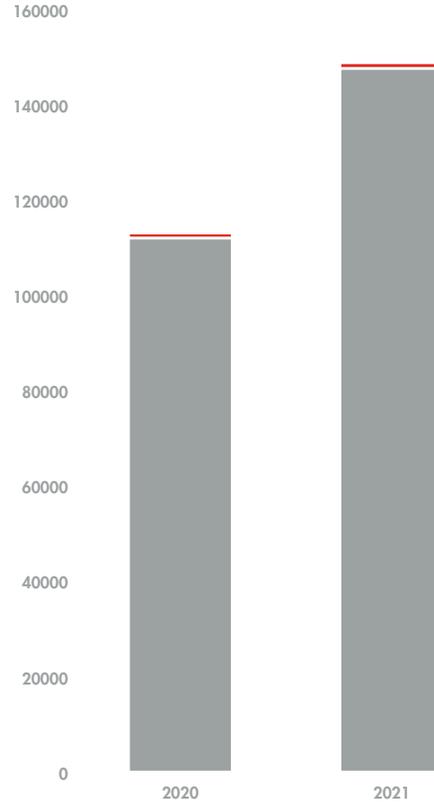


# VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El valor económico directo generado por la empresa en 2021 fue \$149.021 millones, un 32% más que en 2020, cuando alcanzó \$113.238 millones. Por otro lado, el valor económico distribuido durante el periodo reportado llegó a \$145.706 millones, un 26% superior al año anterior.

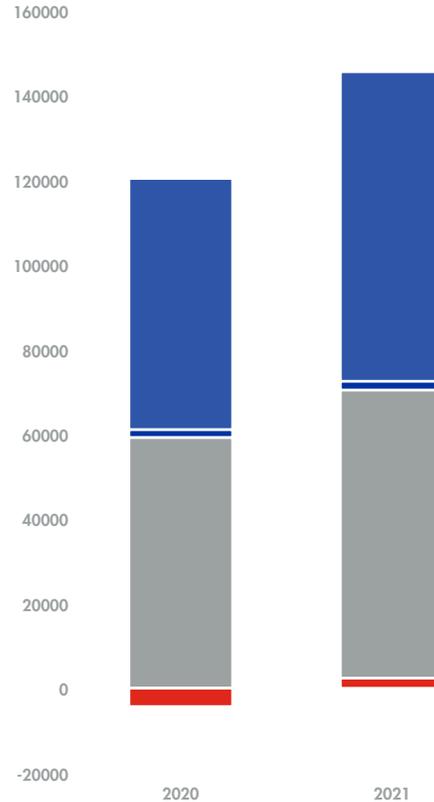
Destaca que, en 2021, y por primera vez en tres años, el valor generado fue mayor al distribuido. Con ello, se logró retener \$3.315 millones en la organización. Esto le permite a la empresa robustecer sus inversiones, apoyando los lineamientos del plan estratégico.

## Valor económico directo generado



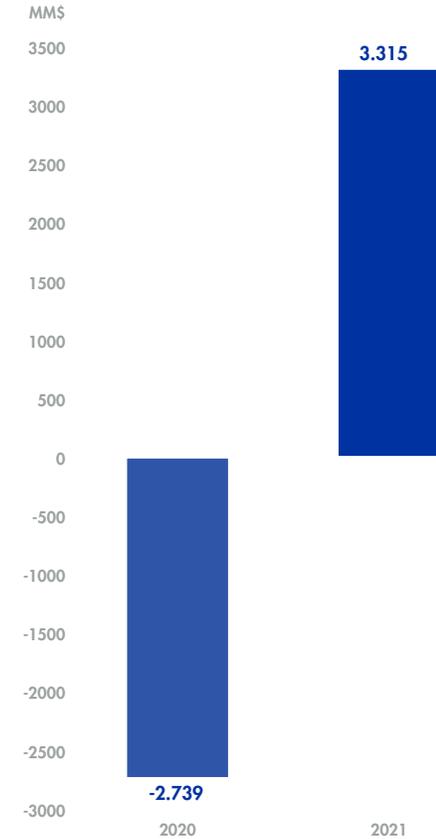
- Ingresos Operacionales
- Ingresos No Operacionales
- Otros Ingresos

## Valor económico distribuido



- Impuestos
- Salarios y beneficios de trabajadores
- Proveedores de capital
- Inversión comunitaria
- Otros Costos/ Gastos de la operación

## Valor económico retenido



- Egresos



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

# PROYECTOS DE INVERSIÓN



El plan estratégico de CorreosChile contempló una importante inversión durante los últimos cuatro años, enfocada en:

- Iniciativas de canal digital con foco en el cliente y avances importantes en tecnología.
- Operación con foco en la automatización y eficiencia de los procesos y la incorporación de elementos de apoyo para el canal de distribución.
- Mejoras en infraestructura de nuestra amplia red a nivel nacional.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## Principales avances en 2021

### Proyectos de inversión



#### PANEL E-COMMERCE

Lanzamiento de la plataforma de e-Commerce (gestión de envíos) para los clientes nacionales.



#### PORTAL DESARROLLADORES/ DEVELOPERS

Nuevo catálogo en línea con actualizaciones permanentes de APIs y plugins, para posicionar nuestro servicio de e-Commerce en diferentes marketplace y retail especializado.



#### NUEVAS MEJORAS EN LA SUCURSAL VIRTUAL

Retiro en domicilio en 17 comunas de la Región Metropolitana. Carga masiva y carro de compra, permite el ingreso de hasta 15 envíos, tanto de paquetería como de documentos. Mejoras para la derivación desde el sitio web público a formulario de contacto, logrando mirar 30% de llamados del call center a este canal de atención digital.



#### DISEÑO DE NUEVOS CANALES DIGITALES

Permite simplificar y digitalizar la interacción de clientes (personas y empresas) en todos los canales de contacto, mejorando su experiencia.



#### NUEVA APLICACIÓN PARA AGENCIAS

Lo que permite mejorar la operación en agencias y crear un estándar de procesos.



## Proyectos de inversión



### OPTIMIZACIÓN DE LA ZONA DE CUARTELES

Despliegue en 51 cuarteles de la Región Metropolitana, siendo ajustados 5 de ellos. Esto permitirá aumentar la productividad y el nivel de servicio de la red de carteros.



### OPTIMIZACIÓN DE POSTVENTA

Automatización de respuestas mediante mails y formularios, tomando como base la digitalización de los canales de contacto.



### CENTRO DE ASEGURAMIENTO DE SERVICIO (CAS)

Implementación de una nueva área de control, visibilizando el cumplimiento de los hitos y acciones, a los equipos operativos de Plantas, Transporte, DCP, Sucursales y Servicio al Cliente, haciendo los procesos más eficientes, con mejores niveles de servicio.



### INFRAESTRUCTURA

Definición de nuevos estándares de sucursales, permitiendo responder a la necesidad del negocio ante el crecimiento exponencial de la paquetería.

## 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

La gestión de riesgos debe ser una prioridad en un buen gobierno corporativo. Esto significa que deben identificarse y ejecutarse todas las acciones que protejan la empresa y permitan alcanzar los objetivos propuestos. Es así como contamos con una estructura organizacional y una metodología para identificar riesgos y darles seguimiento.

Durante 2021 se realizó un proceso de revisión de la cartera de riesgos evaluada el año anterior, la que se visibilizará para la organización durante el año 2022, en base al trabajo realizado durante todo este periodo.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros



CorreosChile cuenta con una serie de valores que definen las normas de conducta que deben regir el actuar de todos quienes integran la organización, sin importar el cargo, profesión o lugar de desempeño. Estas normas son extensibles a proveedores, consultoras, estudiantes en práctica, y todo aquel que trabaje con nuestra empresa o actúe en su representación.

Asimismo, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), a través del cual gestionamos la transparencia y el cumplimiento, cumpliendo así con las obligaciones legales y de control interno.

## 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.

### PREVENCIÓN

Buscamos asegurar que todas las actividades se desarrollen de acuerdo con las políticas, normas, resoluciones, instructivos, procedimientos y otros documentos emitidos por nuestra empresa, así como con las instrucciones emanadas por organismos fiscalizadores externos.

### DETECCIÓN

Si bien contamos con distintas auditorías y controles internos, el MPD 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 Correo Ético se encuentra disponible en nuestro sitio 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.

También se puede realizar denuncias a través de los gerentes de CorreosChile y del correo ético. [correoschile@resguarda.com](mailto:correoschile@resguarda.com).

### SANCIÓN

El incumplimiento de las normas internas conlleva las sanciones contempladas en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa, al cual el MPD 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 Modelo de Prevención del Delito.

Durante 2021 se recibieron 100 denuncias, un 8% menos que en el año anterior. Todas ellas se canalizaron a través de la línea ética de la organización y lograron investigarse y cerrarse dentro del periodo reportado. Las denuncias

pueden ser por incumplimientos de las normas de orden, higiene y seguridad, o por incumplimiento de normas legales o internas.

Durante el 2021, CorreosChile tuvo un total de 189 causas judiciales por incumplimientos relativos a leyes y normativas en los ámbitos social y económico. De ellas, seis finalizaron con sentencias que implicaron pagos por concepto de multas. Éstos ascendieron a \$20.942.556. De dichas causas, 90 fueron cerradas a través de procesos de conciliación o avenimiento.



## TRANSPARENCIA

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

Desde 2008 está vigente la Ley de Transparencia (20.285), que 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 línea con este objetivo, CorreosChile ha puesto a disposición de la ciudadanía una serie de datos relevantes en su sitio web, además de remitir a la Comisión para el Mercado Financiero la misma información que una sociedad anónima abierta debe enviar a dicho órgano fiscalizador, obligación que cumple desde el 20 de abril de 2009.

Desde 2015 hemos obtenido un 100% de cumplimiento en materia de transparencia en las evaluaciones aplicadas a las empresas públicas.



# MECANISMOS ANTICORRUPCIÓN



Como organización realizamos un monitoreo permanente de todas las operaciones que sean susceptibles de riesgo del delito de lavado de activos, las que podrían manifestarse a través de los servicios de giros de dinero nacionales e internacionales. En línea con este esfuerzo, capacitamos a todos los trabajadores de sucursales para evitar que nuestros clientes puedan verse involucrados en situaciones fraudulentas y sean víctimas de éstas.

La Política Antifraude de CorreosChile permite identificar oportunamente las actividades y áreas sensibles, de manera de generar medidas y planes preventivos que minimicen los riesgos de fraude. De esta forma protegemos a la empresa de daños reputacionales y pérdidas financieras.



**Durante 2021, no hubo casos de corrupción detectados en CorreosChile.**



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

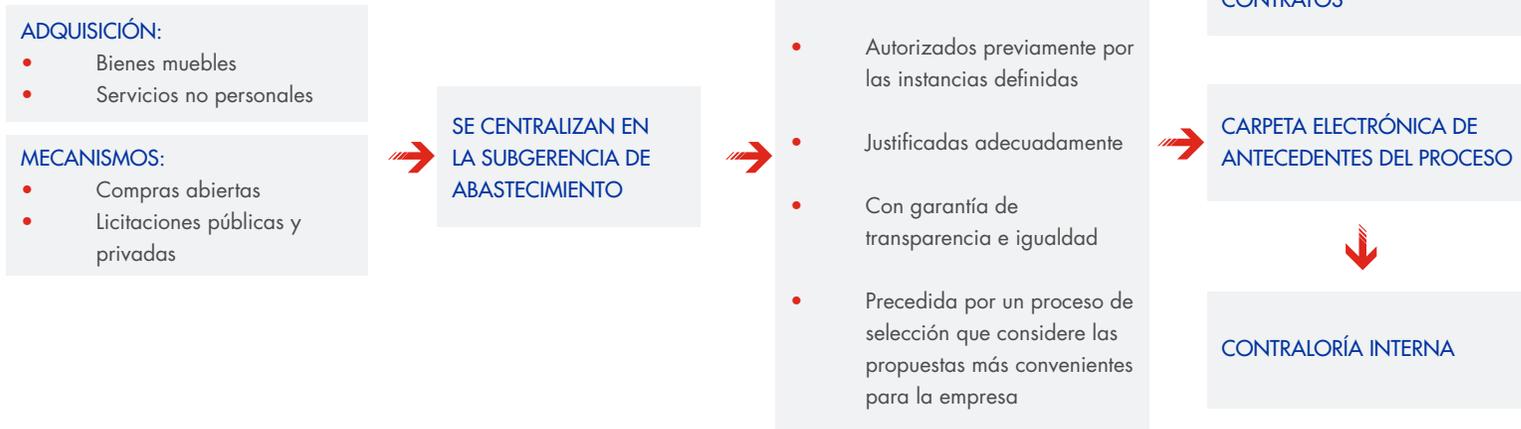
Estados Financieros

Con respecto a las adquisiciones de bienes muebles y servicios no personales, está 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. Asimismo, las materias no reguladas por estas políticas, deben regirse por la normativa legal y administrativa

respecto de los diferentes aspectos medioambientales o sociales al respecto.

CorreosChile dispone de un sitio en el que las empresas pueden revisar las licitaciones en curso o finalizadas, y unirse a su red nacional de proveedores.



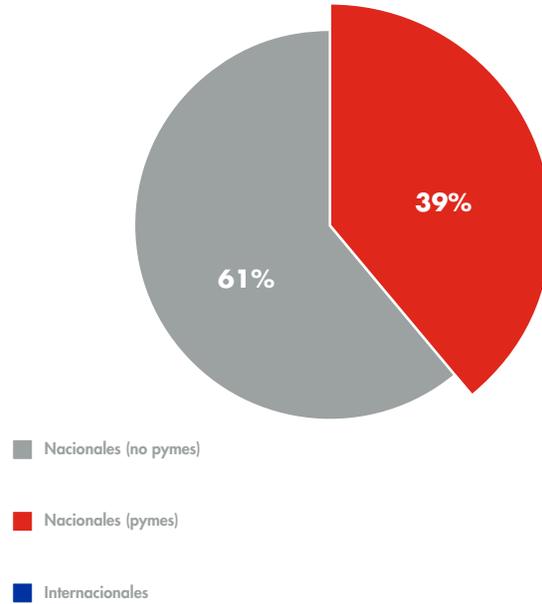
No pueden participar de los procesos de selección proveedores con deudas o litigios pendientes con la empresa, ni que hayan sido objeto de término de contrato por incumplimiento.



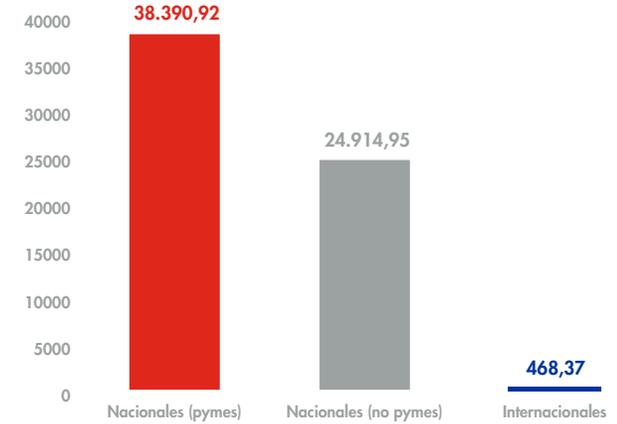
En 2021 realizamos compras con 6.878 proveedores a nivel nacional y 11 extranjeros, un aumento del 52% con respecto al año anterior. Las adquisiciones del periodo alcanzaron los \$63.772 millones, un 19% más que en 2020.

Aunque las grandes empresas a nivel nacional representan más del 60% del total de proveedores de CorreosChile, el 60% del gasto total en proveedores lo reciben aquellos proveedores de menor tamaño que componen la cadena de abastecimiento de la empresa. Los proveedores internacionales acumularon el 0,73% del total de los montos de compra.

## Empresas proveedoras por tamaño 2021

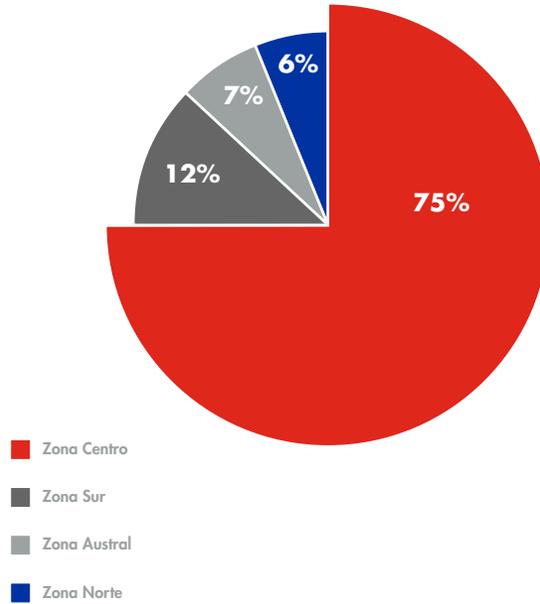


## Distribución del gasto total en proveedores 2021 (\$MM)



Durante 2021 contamos con proveedores de todas las regiones del país, tanto pymes como no pymes. El 83% de las compras –considerando los dos tipos de proveedores– se concentró en la zona centro (regiones Metropolitana, de Valparaíso y O’Higgins), lo que significó un aumento con respecto al año anterior (78%).

## Distribución geográfica de las compras a nivel nacional 2021



Tamaño proveedores según zona geográfica 2021		
ZONA GEOGRÁFICA	PROVEEDORES LOCALES PYMES	PROVEEDORES LOCALES NO PYMES
Norte: regiones I, II, III, IV y XV	178	71
Centro: regiones V, VI y RM	1.759	3.951
Sur: regiones VII, VIII y IX	445	122
Austral: regiones X, XI, XII, XIV	283	69

# Anexos





GRI 102-45; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51;  
102-52; 102-53; 102-54; 102-56

## Sobre esta memoria

Esta constituye la quinta memoria integrada anual de CorreosChile que da cuenta del desempeño financiero e institucional de la empresa junto también a sus principales logros y desafíos en materia económica, social y ambiental, atendiendo el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible. El documento detalla los hitos y resultados obtenidos entre el 1ro de enero de 2021, hasta el 31 de diciembre del mismo año y se estructura según los lineamientos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), en su opción de conformidad esencial. No se observan cambios o reexpresiones de información relevantes respecto a la presentación del período anterior. La elaboración de este documento estuvo a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y contó con la participación de todas las gerencias de la empresa para su elaboración. Los Estados Financieros de CorreosChile han sido auditados por una tercera parte independiente. El resto de los contenidos, no han sido verificados.

Para más información sobre esta memoria y sus contenidos, puede contactar a la Gerencia de Asuntos Corporativos de CorreosChile en el correo electrónico [alejandro.palma@correos.cl](mailto:alejandro.palma@correos.cl)



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## Materialidad

GRI 102-44; 102-46; 102-47

Los temas materiales identificados a continuación han permitido establecer los contenidos de esta memoria y constituyen la base para la elección de los indicadores reportados. Éstos fueron priorizados a través de una consulta interna y a los principales grupos de interés de Correos.

- Sostenibilidad Financiera
- Gobernanza y Ética
- Alianzas público-privadas
- Cadena de Valor Responsable
- Gestión de Riesgos
- Seguridad de la Información
- Transformación Digital
- Gestión de Clientes
- Prácticas Laborales
- Transformación Cultural
- Seguridad y Salud Psicosocial
- Relación con Sindicatos
- Relación Comunitaria
- Derechos Humanos
- Electromovilidad
- Cambio Climático
- Ecoeficiencia Operacional

## Grupos de Interés

GRI 102-40; 102-42; 102-43

CorreosChile mantiene instancias de intercambio y diálogo con sus diferentes grupos de interés tales como reuniones periódicas virtuales y presenciales, canales de comunicación a través de correo electrónico, la entrega de informes y memorias, la participación en mesas de trabajo y consultas directas.

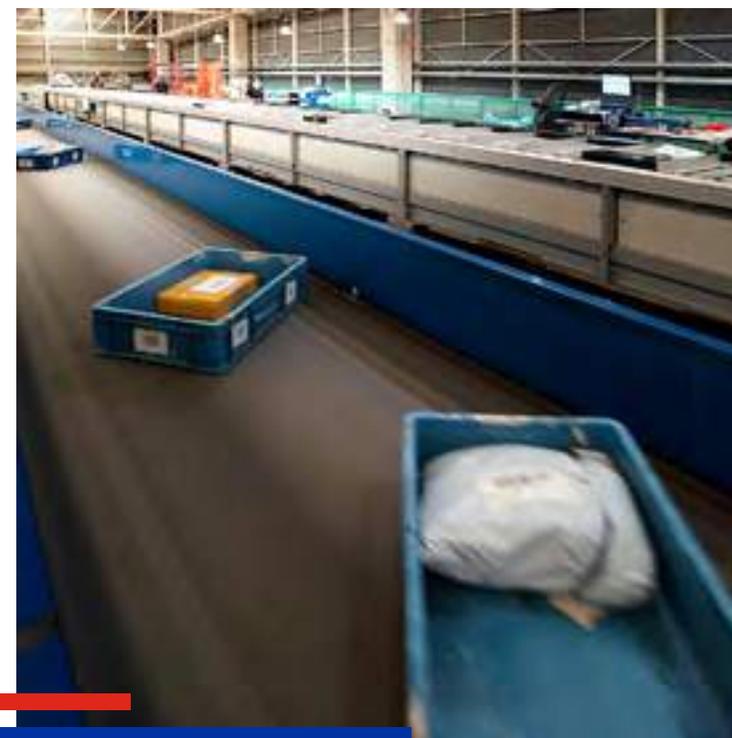
### LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS SON:

#### Grupos de interés internos:

- Directorio
- Trabajadores y sus representantes sindicales

#### Grupos de interés externos:

- Autoridades
  - Contraloría General de la República
  - Ministerios de Hacienda; del Interior; de Desarrollo Social y Familia; de Transporte y Telecomunicaciones; del Trabajo y Previsión Social; de Economía, Fomento y Turismo; 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 los trabajadores de CorreosChile





## Propiedades

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas, están distribuidos en 4 categorías: propios (61), destinados (66), comodato (13) y arrendados (168), totalizando 308 inmuebles a nivel nacional.

Entre los más importantes se encuentran:

- Edificio Exposición. Exposición #221, Estación Central
- Centro Tecnológico Postal. Juncal #50, Quilicura
- Edificio Correo Central. Plaza de Armas. Catedral #989, Santiago
- Planta CEP. Eduardo Frei Montalva #3.996, Renca
- Planta Internacional Enea. Avenida el Parque #1307 Nave 05 Complejo Bodenor Flexcenter S.A
- Edificio Institucional Iquique. Bolívar #458
- Edificio Institucional Linares. Manuel Rodríguez #610
- Edificio Institucional Concepción. Colo-Colo N° 417
- Edificio Institucional Talcahuano. Sargento Aldea #360
- Edificio Institucional Temuco. Portales #801
- Edificio Institucional Coyhaique. Cochrane #226
- Edificio Institucional Punta Arenas. Bories #911

## Seguros

Mantenemos contratos de seguros para dar cobertura a nuestras instalaciones, edificios, maquinarias y trabajadores. Entre las principales pólizas vigentes en 2021 figuran:

SEGURO	FIN PERÍODO DE VALIDEZ
Seguro de vida, salud, dental y catastrófico – Directivos	30-06-2022
Seguro Covid-19	01-07-2022
Seguros Generales año 2021-2022	30-09-2022
Seguro robo e incendio – Inmuebles	30-09-2022
Responsabilidad civil D&O – Ejecutivos	29-10-2022
Seguro de vehículos 2021-2022	31-12-2022
Seguro de vida vigilantes privados 2022	31-12-2022
Seguro de crédito internacional	31-05-2022



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Índice GRI: Conformidad Esencial		
Memoria Integrada CorreosChile 2022		
Estándar GRI	Contenido	Número de página
<b>Contenidos Generales</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	<b>Perfil de la Organización</b>	
	102-1 Nombre de la organización	9
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9; 43
	102-3 Ubicación de la sede	9
	102-4 Ubicación de las operaciones	9; 34
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9
	102-6 Mercados Servidos	9; 45
	102-7 Tamaño de la organización	8; 59
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8; 59
	102-9 Cadena de suministro	81
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	83
	102-11 Principio o enfoque de precaución	83
	102-12 Iniciativas Externas	9; 30
	102-13 Afiliación a asociaciones	30
<b>Estrategia</b>		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	

GRI 102: Contenidos Generales	Ética e integridad	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9
	Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza	13
	Participación de los Grupos de Interés	
	102-40 Lista de grupos de interés	110
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	77
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	110
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	110
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	110
	Prácticas para la Elaboración de Informes	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	109
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	110
	102-47 Lista de temas materiales	110
	102-48 Reexpresión de la información	109
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	109
	102-50 Periodo objeto del informe	109
	102-51 Fecha del último informe	109
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	109
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	109
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	109	
102-55 Índice de contenidos GRI	112	
102-56 Verificación externa	109	



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Temas Materiales		
<b>GRI 201 Desempeño Económico</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	97
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	97
	103-3 Evaluación	97
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	97
<b>GRI 204 Prácticas de Adquisición</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	105
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	105
	103-3 Evaluación	105
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	105
<b>GRI 205 Anticorrupción</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104
	103-3 Evaluación	104
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	104
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	104
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	104
<b>GRI 302 Energía</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	26
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26
	103-3 Evaluación	26
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	92



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

GRI 303 Agua y efluentes (2018)		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	26
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26
	103-3 Evaluación	26
GRI 303-5	Consumo de agua	94
GRI 305 Emisiones		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	92
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	92
	103-3 Evaluación	92
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	92
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	92
GRI 401 Empleo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	59
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59
	103-3 Evaluación	59
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	59
GRI 402 Relación trabajador-empresa		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79
	103-3 Evaluación	79
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	79



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	72
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72
	103-3 Evaluación	72
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	72
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	72
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	72
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	72
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	72
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	72
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	72
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	72
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	72
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	72
GRI 404 Formación y Educación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	67
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67
	103-3 Evaluación	67
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	68
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	68



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	62
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62
	103-3 Evaluación	62
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	59; 62
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62
GRI 413 Comunidades Locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	26
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26
	103-3 Evaluación	26
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	26
GRI 418 Privacidad del cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	90
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	90
	103-3 Evaluación	90
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	90
GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	102
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	102
	103-3 Evaluación	102
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	102
Tema material Prácticas Laborales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	70
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70
	103-3 Evaluación	70
Tema material Derechos Humanos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	54
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54
	103-3 Evaluación	54



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



# Estados Financieros



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

ACTIVOS	NOTAS Nº	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4 y 5	26.277.952	17.647.392
Otros activos no financieros, corrientes	6	3.300.914	1.613.138
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5 y 7	36.207.459	34.546.677
Inventarios, corrientes	8	933.714	1.115.898
Activos por impuestos, corrientes	13	400.000	-
Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		67.120.039	54.923.105
<b>Total activos corrientes</b>		<b>68.240.386</b>	<b>55.679.463</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
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	1.120.347	756.358
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, no corrientes	7	11.547	1.269.907
Activos intangibles distintos de la plusvalía	10	3.961.537	5.285.132
Propiedades, plantas y equipos	11	37.209.789	38.643.013
Propiedad de inversión	12	134.402	136.024
Activos por impuestos diferidos	13	21.654.364	24.032.207
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>62.971.639</b>	<b>69.366.283</b>
<b>Total activos</b>		<b>131.212.025</b>	<b>125.045.746</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

PASIVOS Y PATRIMONIO	NOTAS Nº	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, corrientes	5 y 14	2.571.528	2.463.008
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	5 y 15	25.629.930	25.346.587
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	16	5.976.306	4.706.200
Otros pasivos no financieros, corrientes	17	3.077.539	6.792.748
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>37.255.303</b>	<b>39.308.543</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, no corrientes	5 y 14	42.795.433	39.775.666
Otras provisiones, no corrientes	27	1.617.424	1.063.205
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	16	19.581.540	18.488.850
Otros pasivos no financieros, no corrientes	18	768.762	507.316
<b>Total pasivos no corrientes</b>		<b>64.763.159</b>	<b>59.835.037</b>
<b>Total pasivos</b>		<b>102.018.462</b>	<b>99.143.580</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital emitido	19	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	19	13.756.176	10.441.399
Otras reservas	19	(1.248.532)	(1.225.152)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		29.193.563	25.902.166
Participaciones no controladoras		-	-
<b>Total patrimonio</b>		<b>29.193.563</b>	<b>25.902.166</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>131.212.025</b>	<b>125.045.746</b>

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 2021 Y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS N°	01.01.2021	01.01.2020
		31.12.2021	31.12.2020
		M\$	M\$
<b>Ganancia (pérdida):</b>			
Ingresos de actividades ordinarias	20	147.655.925	112.055.299
Costo de ventas	21	(119.248.121)	(96.611.968)
Ganancia bruta		28.407.804	15.443.331
Gastos de administración	21	(17.269.392)	(15.083.962)
Otros gastos, por función	23	(3.360.660)	(6.532.212)
Otras ganancias	22	1.213.935	1.068.353
Ganancia (Pérdida) de actividades operacionales		8.991.687	(5.104.490)
Ingresos financieros	4 y 24	150.939	114.781
Costos financieros	24	(2.081.951)	(1.864.755)
Resultados por diferencias de cambio	25	1.249.607	669.375
Resultados por unidades de reajuste	25	(2.617.662)	(1.049.710)
Ganancia (Pérdida) antes de impuestos		5.692.620	(7.234.799)
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	13	(2.377.843)	4.496.458
Ganancia (Pérdida) procedente de operaciones continuadas		3.314.777	(2.738.341)
Ganancia (Pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		3.314.777	(2.738.341)
Estado de resultado integral			
Ganancia (Pérdida)		3.314.777	(2.738.341)
Ganancias por nuevas mediciones de planes de beneficios definidos, neto de impuestos		(23.380)	(569.178)
Resultado integral, total		3.291.397	(3.307.519)
Resultado integral atribuible a:			
Los propietarios de la controladora		3.291.397	(3.307.519)
Participaciones no controladoras		-	-
<b>Resultado integral atribuible, total</b>		<b>3.291.397</b>	<b>(3.307.519)</b>

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 2021 Y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS	CAPITAL EMITIDO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	TOTAL PATRIMONIO
	Nº	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Patrimonio al 01.01.2021</b>	<b>19</b>	<b>16.685.919</b>	<b>10.441.399</b>	<b>(1.225.152)</b>	<b>25.902.166</b>
Cambios en patrimonio					
Resultado integral					
Ganancias		-	3.314.777	-	3.314.777
Otros resultados integral		-	-	(23.380)	(23.380)
Resultado integral total		-	3.314.777	(23.380)	3.291.397
Total variación en el patrimonio		-	3.314.777	(23.380)	3.291.397
<b>Patrimonio al 31.12.2021</b>		<b>16.685.919</b>	<b>13.756.176</b>	<b>(1.248.532)</b>	<b>29.193.563</b>

	NOTAS	CAPITAL EMITIDO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	TOTAL PATRIMONIO
	Nº	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Patrimonio al 01.01.2020</b>	<b>19</b>	<b>16.685.919</b>	<b>13.179.740</b>	<b>(655.974)</b>	<b>29.209.685</b>
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)
<b>Patrimonio al 31.12.2020</b>		<b>16.685.919</b>	<b>10.441.399</b>	<b>(1.225.152)</b>	<b>25.902.166</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO MÉTODO DIRECTO

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN)	NOTAS Nº	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>			
<b>Clases de cobros por actividades de operación</b>			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		143.296.141	118.352.710
<b>Clases de pagos</b>			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(68.595.795)	(50.329.671)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(62.515.017)	(62.101.798)
Intereses recibidos		147.808	123.673
Pago (Devolución) Impuestos		(627.341)	(47.276)
Flujos de efectivos neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación		11.705.796	5.997.638
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>			
Compras de propiedades, plantas y equipos e intangibles		(1.371.602)	(6.224.673)
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión		(1.371.602)	(6.224.673)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>			
Pago de pasivos por arrendamientos financieros		(950.133)	(80.886)
Intereses pagados		(1.063.466)	(1.192.628)
Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento		(2.013.599)	(1.273.514)
<b>Disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo,</b>			
antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		8.320.595	(1.500.549)
<b>EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>			
		<b>309.965</b>	<b>165.678</b>
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO		8.630.560	(1.334.871)
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	4	17.647.392	18.982.263
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO</b>	<b>4</b>	<b>26.277.952</b>	<b>17.647.392</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Cifras en miles de pesos - M\$)

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### Constitución de la Empresa

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

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

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

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

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

#### Administración y Personal

La administración de la Empresa está a cargo de 4 directores y 12 gerentes.

La dotación del personal al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se detalla a continuación:

DOTACIÓN	31-12-2021	31-12-2020
Directivos	176	153
Planta	4.130	4.170
Plazos fijos	650	454
<b>Total dotación</b>	<b>4.956</b>	<b>4.777</b>

#### 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN

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

### a) Estados Financieros

Los Estados Financieros corresponden al 31 de diciembre de 2021 y 2020, 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 2021 y 2020. La emisión de estos estados financieros al 31 de diciembre de 2021 fue aprobada por el Directorio en su sesión de fecha 29 de marzo de 2022.

### b) Bases de Preparación

Los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020, 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:

NUEVAS INTERPRETACIONES	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>Reducciones del alquiler relacionadas con el COVID-19 (Modificaciones a la NIIF 16). La solución práctica puede ser adoptada solo para concesiones de alquiler como consecuencia directa del COVID-19 y solo si se cumplen todas las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contraprestación revisada es sustancialmente igual o menor que la contraprestación original;</li> <li>• Cualquier reducción en los pagos por arrendamiento se relaciona con pagos que originalmente vencían en o antes del 30 de junio de 2021; y</li> <li>• No se han hecho otros cambios significativos en los términos del arrendamiento.</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
<p>Reforma de la Tasa de Interés de Referencia Fase 2 (Modificaciones a las NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16). Las modificaciones de esta Fase 2, abordan los aspectos que puedan afectar la información financiera durante la reforma de una tasa de interés referencial, incluidos los efectos en los cambios contractuales en los flujos de caja o en las relaciones de cobertura, que puedan existir al reemplazar la tasa de interés referencial por una equivalente. Como parte de las principales modificaciones, el Consejo consideró las siguientes modificaciones en la NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, NIIF 7 Instrumentos Financieros: Revelaciones, NIIF 4 Contratos de Seguros y NIIF 16 Arrendamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la base para determinar flujos de caja contractuales relacionados con activos financieros, pasivos financieros y pasivos por arrendamientos;</li> <li>• Contabilidad de coberturas; y</li> <li>• Revelaciones.</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021

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

NUEVAS NIIF	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>NIIF 17, Contratos de Seguros La NIIF 17 requiere que los pasivos de seguro se midan a un valor de cumplimiento actual y proporciona un enfoque de medición y presentación más uniforme para todos los contratos de seguro. Estos requisitos están diseñados para lograr el objetivo de una contabilidad consistente y basada en principios para los contratos de seguros. La NIIF 17 sustituye a la NIIF 4 Contratos de seguro a partir del 1 de enero de 2021.</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). Modificación para aclarar el tratamiento de la venta o la aportación de los activos de un inversor a la asociada o negocio conjunto, de la siguiente manera: - Requiere el pleno reconocimiento en los estados financieros del inversor de las ganancias y pérdidas que surjan de la venta o aportación de activos que constituyen un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios)</p>	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
<p>Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificación a la NIC 1) Las modificaciones incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho a aplazar la cancelación debe estar fundamentado</li> <li>• La clasificación de las líneas de crédito renovables puede cambiar</li> <li>• Pasivos con características de cancelación de patrimonio</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023
ENMIENDA NIIF	
Referencia al Marco Conceptual (Modificaciones a la NIIF 3)	Períodos anuales iniciados el 1 de junio de 2022
<p>Contratos Onerosos – Costos de Cumplimiento de un Contrato (Modificaciones a la NIC 37) La modificación aclara que los costos de cumplimiento de un contrato comprenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los costos incrementales, por ejemplo: mano de obra directa y materiales; y</li> <li>• Una asignación de otros costos directos, por ejemplo: la asignación de un gasto de depreciación de un ítem de Propiedad, Planta y Equipos usado para el cumplimiento de un contrato.</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
<p>Mejoras anuales a las Normas NIIF 2018-2020 Las modificaciones incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF 1 Adopción inicial de las Normas Internacionales de Información Financiera</li> <li>• NIIF 9 Instrumentos Financieros.</li> <li>• NIIF 16 Arrendamientos.</li> <li>• NIIF 41 Agricultura.</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
<p>Propiedad, Planta y Equipos – Ingresos antes del uso previsto (Modificaciones a la NIC 16) Las entidades tendrán la necesidad de diferenciar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los costos asociados con la producción y venta de los bienes y servicios antes de que el ítem de Propiedad, Planta y Equipos esté en uso; y</li> <li>• Los costos asociados con la puesta en funcionamiento del ítem de Propiedad, Planta y Equipos para su uso previsto.</li> </ul>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022

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).



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

### 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 2021 y 2020, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

	31.12.2021	31.12.2020
	\$	\$
<b>Monedas extranjeras:</b>		
Dólar Estadounidense (US\$)	844,69	710,95
Euro (€)	955,64	873,30
Derecho Especial de Giro (DEG)	1.182,21	1.023,98
<b>Unidades de reajuste:</b>		
Unidad de Fomento (U.F.)	30.991,74	29.070,33
Unidad Tributaria Mensual (U.T.M)	54.171,00	51.029,00

### 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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

### 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 actuasen 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 2021 y 2020 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

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

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

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

## g) Inventarios

Las existencias corresponden a 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 mantenencias 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	NÚMERO DE MESES
Terrenos	Indefinida
Edificios	240 a 996
Activo por derecho de uso	13 a 120
Máquinas y equipos	36 a 120
Vehículos de motor	60 a 120
Equipamiento de tecnologías de la información	60
Otras propiedades, plantas y equipos	Indefinida

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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

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

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

- a. Activos financieros a valor razonable a través de resultados: su característica es que se incurre en ellos principalmente con el objeto de venderlos en un futuro cercano, para fines de obtener rentabilidad y oportuna liquidez. Estos instrumentos son medidos a valor justo y las variaciones en su valor se registran en resultados en el momento que ocurren.
- b. Préstamos y cuentas por cobrar: se registran a su costo amortizado, que corresponde al valor de mercado inicial, menos las devoluciones de capital, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de tasa de interés efectiva, si aplicase, con efecto en resultados del ejercicio.
- c. Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento: son aquellas que la compañía tiene intención y capacidad de conservar hasta su vencimiento, se valorizan a costo amortizado utilizando el método de tasa interés efectiva, si aplicase, con efecto en resultados del ejercicio.

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

- a. Clasificación como deuda o patrimonio: son aquellos que se clasifican ya sea como pasivos financieros o como patrimonio, de acuerdo con la sustancia del acuerdo contractual.
- b. Instrumentos de patrimonio: es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de la entidad una vez deducidos todos sus pasivos.
- 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

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:

CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Efectivo en cajas (a)	1.988.164	851.829
Saldos en bancos (b)	1.897.730	3.625.475
Colocación en instrumentos financieros (c)	22.392.058	13.170.088
<b>Totales</b>	<b>26.277.952</b>	<b>17.647.392</b>

- 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 2021 y 2020.
- 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.
- Colocación en instrumentos financieros: Al 31 de diciembre de 2021 corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos en BCI ASSET MANAGEMENT, en pesos chilenos, invertidos el 30 de diciembre de 2021, a una tasa de 0,330% con vencimiento al 03 de enero de 2022, con un valor de cuota \$ 1.144,1833 por un total de M\$14.435.000, otra colocación en SCOTIABANK ADM. GRAL. DE FONDOS CHILE, en pesos chilenos, invertidos el 29 de diciembre de 2021, a una tasa de 0,315% con vencimiento al 07 de enero de 2022, con un valor de cuota \$1.004,9423 por un total de M\$7.953.800. El desempeño de los intereses financieros al 31 de diciembre de 2021 asciende a la suma de M\$ 150.939.

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:

CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>Por moneda de origen:</b>		
Pesos chilenos (CLP)	25.805.980	17.027.415
Dólar (US\$)	471.972	619.977
<b>Totales</b>	<b>26.277.952</b>	<b>17.647.392</b>

**Colocación en instrumentos financieros al 31.12.2021**

Fondo Mutuo CLP

FECHA COLOCACIÓN	FECHA RESCATE	MONTO M\$	INSTITUCIÓN	TASA	VALOR AL RESCATE M\$	VALOR AL 31.12.2021 M\$
30.12.2021	03.01.2022	14.435.000	BCI AGF	0,330%	14.441.351	14.436.588
29.12.2021	07.01.2022	7.953.800	SCOTIA AGF	0,315%	10.320.420	7.955.470
<b>Total</b>						<b>22.392.058</b>
<b>Total Inversión al 31.12.2021</b>						<b>22.392.058</b>

**Colocación en instrumentos financieros al 31.12.2020**

Fondo Mutuo CLP

FECHA COLOCACIÓN	FECHA RESCATE	MONTO M\$	INSTITUCIÓN	TASA	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
<b>Total</b>						<b>13.170.088</b>
<b>Total Inversión al 31.12.2020</b>						<b>13.170.088</b>

## 5. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

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

	31.12.2021			
	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	VALOR RAZONABLE M\$	COSTO AMORTIZADO M\$

**Activos:**

Efectivo y equivalente al efectivo	26.277.952	-	26.277.952	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	36.207.459	11.547	-	36.219.006
<b>Totales</b>	<b>62.485.411</b>	<b>11.547</b>	<b>26.277.952</b>	<b>36.219.006</b>

**Pasivos:**

Otros pasivos financieros	2.571.528	42.795.433	-	45.366.961
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	25.629.930	-	-	25.629.930
<b>Totales</b>	<b>28.201.458</b>	<b>42.795.433</b>	<b>-</b>	<b>70.996.891</b>

	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	34.546.677	1.269.907	-	35.816.584
<b>Totales</b>	<b>52.194.069</b>	<b>1.269.907</b>	<b>17.647.392</b>	<b>35.816.584</b>

**Pasivos:**

Otros pasivos financieros	2.463.008	39.775.666	-	42.238.674
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	25.346.587	-	-	25.346.587
<b>Totales</b>	<b>27.809.595</b>	<b>39.775.666</b>	<b>-</b>	<b>67.585.261</b>



Introducción

 Acerca de  
CorreosChile

 Rol Social de  
CorreosChile

 Gestión  
Comercial y  
Clientes

 Gestión de  
Personas

 Gestión  
Operativa

Medioambiente

 Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

 Estados  
Financieros

## 6. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

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

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Boletas de garantía	1.959.612	698.493
Arriendos anticipados	176.520	167.208
Gastos anticipados	653.477	374.582
Fondos a rendir	382.949	187.813
Cuentas por cobrar del personal	54.538	59.172
Cuentas por cobrar Unión Postal Universal (UPU)	45.470	19.486
Cuentas por cobrar instituciones previsionales	21.956	102.532
Otros activos no financieros	6.392	3.852
<b>Totales</b>	<b>3.300.914</b>	<b>1.613.138</b>

## 7. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

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

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO	31.12.2021		31.12.2020	
	M\$ CORRIENTE	M\$ NO CORRIENTE	M\$ CORRIENTE	M\$ NO CORRIENTE
Deudores comerciales nacionales	21.687.648	-	17.739.057	-
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	13.279.957	-	14.870.636	-
Otras cuentas por cobrar	1.239.854	11.547	1.936.984	1.269.907
<b>Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto</b>	<b>36.207.459</b>	<b>11.547</b>	<b>34.546.677</b>	<b>1.269.907</b>

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

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Deudores comerciales nacionales	22.323.816	18.749.297
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	13.949.511	15.532.585
Otras cuentas por cobrar	1.239.854	1.936.984
<b>Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto</b>	<b>37.513.181</b>	<b>36.218.866</b>

(\*) Corresponden mayormente 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 2021 y 2020, es el siguiente:

MOVIMIENTO POR DETERIORO DE DEUDORES NACIONALES: PROVISIONES Y CASTIGOS	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>1.010.240</b>	<b>871.244</b>
Deterioro del período	230.730	210.461
Castigo del Período	(479.063)	-
Recupero del período	(125.739)	(71.465)
<b>Subtotales</b>	<b>636.168</b>	<b>1.010.240</b>

MOVIMIENTO POR DETERIORO DE DEUDORES INTERNACIONALES:	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>661.949</b>	<b>678.236</b>
Deterioro del período	69.577	237.543
Fluctuación de cambio	1.692	(7.350)
Recupero del período	(63.664)	(246.480)
<b>Subtotales</b>	<b>669.554</b>	<b>661.949</b>
<b>Saldo final Nacional e Internacional</b>	<b>1.305.722</b>	<b>1.672.189</b>

### 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 2020, se realizó una actualización de los datos históricos que permiten determinar los porcentajes de incobrabilidad nacional a nivel de segmento.

Al 31 de diciembre de 2021, el deterioro por incobrabilidad se determina en función del riesgo crediticio de cada segmento de cliente, el que es aplicado en el origen de la cuenta por cobrar, de acuerdo al siguiente detalle:

#### a).- Clientes con riesgo crediticio acotado.

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. 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 2021 y 2020.
- b. 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 31 de diciembre de 2021 y 2020.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

### Estratificación de la cartera nacional:

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

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2021										TOTAL
	AL DÍA	1-30 DIAS	31-50 DIAS	51-90 DIAS	91-120 DIAS	121-150 DIAS	151-180 DIAS	181-210 DIAS	211-250 DIAS	>250 DÍAS	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Deudores comerciales bruto	17.756.993	2.050.713	633.652	377.445	297.734	108.547	140.352	33.889	76.137	172.925	21.648.387
Provisión de deterioro	(141.246)	(19.487)	(4.232)	(2.099)	(3.248)	(1.165)	(1.661)	(92)	(51)	(78.694)	(251.975)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto										675.429	675.429
Provisión de deterioro										(384.193)	(384.193)
<b>Totales</b>	<b>17.615.747</b>	<b>2.031.226</b>	<b>629.420</b>	<b>375.346</b>	<b>294.486</b>	<b>107.382</b>	<b>138.691</b>	<b>33.797</b>	<b>76.086</b>	<b>385.467</b>	<b>21.687.648</b>

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2020										TOTAL
	AL DÍA	1-30 DIAS	31-50 DIAS	51-90 DIAS	91-120 DIAS	121-150 DIAS	151-180 DIAS	181-210 DIAS	211-250 DIAS	>250 DÍAS	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
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)
<b>Totales</b>	<b>12.855.642</b>	<b>2.317.703</b>	<b>757.594</b>	<b>481.567</b>	<b>390.824</b>	<b>258.650</b>	<b>18.729</b>	<b>74.529</b>	<b>70.622</b>	<b>513.197</b>	<b>17.739.057</b>



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

### Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2021

TRAMOS DE MOROSIDAD	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 BRUTA	
Al día	3.078	17.756.993	-	-	-	-	-	-	17.756.993
1-30 días	842	2.050.713	-	-	-	-	-	-	2.050.713
31-50 días	232	633.652	-	-	-	-	-	-	633.652
51-90 días	138	377.445	-	-	-	-	-	-	377.445
91-120 días	109	297.734	-	-	-	-	-	-	297.734
121-150 días	120	108.547	-	-	-	-	-	-	108.547
151-180 días	107	140.352	-	-	-	-	-	-	140.352
181-210 días	68	33.889	-	-	-	-	-	-	33.889
211-250 días	93	76.137	-	-	-	-	-	-	76.137
>250 días	4.700	848.354	-	-	-	-	-	-	848.354
<b>Total</b>	<b>9.487</b>	<b>22.323.816</b>	-	-	-	-	-	-	<b>22.323.816</b>

### Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2021

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA		PROVISIÓN (M\$)		CASTIGO DEL PERIODO	RECUPEROS DE PERIODO
	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	N° DE CLIENTES	MONTO CARTERA (M\$)	CARTERA NO REPACTADA	CARTERA REPACTADA		
Documentos por cobrar protestados	28	70.300	-	-	636.168	-	230.730	(125.739)

### Deudores comerciales nacionales al 31 de diciembre de 2020

TRAMOS DE MOROSIDAD	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 BRUTA	
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
<b>Total</b>	<b>11.974</b>	<b>18.749.297</b>	-	-	-	-	-	-	<b>18.749.297</b>

### Otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2020

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

### Estratificación de la cartera internacional:

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

DEUDORES COMERCIALES POR NEGOCIO INTERNACIONAL	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2021			
	HASTA 1 AÑO M\$	1 HASTA 2 AÑOS M\$	2 AÑOS Y MÁS M\$	TOTAL M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	11.830.610	1.449.347	669.554	13.949.511
Provisión de deterioro	-	-	(669.554)	(669.554)
<b>Totales</b>	<b>11.830.610</b>	<b>1.449.347</b>	<b>-</b>	<b>13.279.957</b>

DEUDORES COMERCIALES POR NEGOCIO INTERNACIONAL	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 bruto negocio internacional	14.628.475	242.161	661.949	15.532.585
Provisión de deterioro	-	-	(661.949)	(661.949)
<b>Totales</b>	<b>14.628.475</b>	<b>242.161</b>	<b>-</b>	<b>14.870.636</b>

Por tipo de cartera, brutos:

	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2021		CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2020	
	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO M\$	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO M\$
Hasta 1 año	163	11.830.610	166	14.628.475
1 hasta 2 años	82	1.449.347	50	242.161
2 años y más	122	669.554	121	661.949
<b>Totales</b>	<b>367</b>	<b>13.949.511</b>	<b>337</b>	<b>15.532.585</b>



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

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

OTRAS CUENTAS POR COBRAR, CORRIENTE	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>1.936.984</b>	<b>1.739.395</b>
Liquidaciones del período	(1.595.444)	(1.703.691)
Deterioro del período	(360.046)	(384.474)
Reclasificación porción corriente	1.258.360	2.285.754
<b>Total otras cuentas por cobrar, corriente</b>	<b>1.239.854</b>	<b>1.936.984</b>

OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NO CORRIENTE	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>1.269.907</b>	<b>3.133.606</b>
Adición del período	-	422.055
Reclasificación al período corriente	(1.258.360)	(2.285.754)
<b>Total otras cuentas por cobrar, no corriente</b>	<b>11.547</b>	<b>1.269.907</b>

Con fecha 13 de agosto de 2019, se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Carteros, Sindicato Nacional de Trabajadores, Sindicato Número Uno y Sindicato de Operadores Postales, mediante acuerdo suscrito ante la Inspección del Trabajo, dicho convenio tendrá vigencia entre el 01 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2022. El impacto monetario alcanzó a los M\$ 4.993.672, y serán 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:

	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Material de explotación	933.714	1.115.898

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:

	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Valor de inventarios reconocidos como costo	1.223.029	707.038

Dada nuestra evaluación no se observa deterioro en los inventarios al 31 de diciembre de 2021.

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

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el activo disponible para la venta corresponde a las propiedades que se detallan:

COMUNA	TIPO	DIRECCIÓN	ROL	DESCRIPCIÓN	M2	31.12.2021	31.12.2020
						M\$ COSTO	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
Santiago (**)	Máquinas			60 Citybox		363.989	-
<b>Total</b>						<b>1.120.347</b>	<b>756.358</b>

(\*) Los inmuebles no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el segundo semestre de 2022. Según se indica en la nota 12, no se observaron indicadores de deterioro de dichos activos.

(\*\*) Los Citybox no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el segundo semestre de 2022.

## 10. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

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

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
<b>Clases de activos intangibles neto de amortización:</b>		
Programas informáticos	3.961.537	5.285.132
<b>Clases de activos intangibles, bruto:</b>		
Programas informáticos	16.146.247	15.978.704
<b>Amortización acumulada:</b>		
Programas informáticos	12.184.710	10.693.572

b) Cambios en activos intangibles:

El movimiento de activos intangibles durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el siguiente:

AL 30 DE DICIEMBRE DE 2021	PROGRAMAS INFORMÁTICOS M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2021	5.285.132
Adiciones (*)	178.747
Reclasificación	(11.204)
Amortización del ejercicio	(1.491.138)
<b>Saldo final al 31.12.2021</b>	<b>3.961.537</b>

(\*) El incremento originado en los activos intangibles: M\$178.747 corresponde a adiciones de Licencias SIGAS para elecciones M\$10.038, Nueva funcionalidad para PDA M\$ 6.887, Sitio Web Público M\$128.311, E-commerce y gestión M\$17.533 y Guía de Despacho electrónica y Sistema Unificado Seguimiento M\$15.978.

(\*\*) Se reclasifica M\$ 8.306 de Intangible a Obras en curso (Proyecto Enea) y M\$2.898 a gasto del período.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	PROGRAMAS INFORMÁTICOS M\$
<b>Movimientos en activos intangibles, netos:</b>	
Saldo inicial al 01.01.2020	6.091.304
Adiciones (*)	528.338
Amortización del ejercicio	(1.334.510)
<b>Saldo final al 31.12.2020</b>	<b>5.285.132</b>

(\*) 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.

c) Cargo a resultados por amortización de intangibles

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

CONCEPTO	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Gasto por amortización	1.491.138	1.334.510

## 11. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS

La composición al 31 de diciembre de 2021 y 2020, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS POR CLASES	VALOR BRUTO		DEPRECIACIÓN ACUMULADA		DETERIORO DEL VALOR		VALOR NETO	
	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	8.531.317	8.531.317	-	-	-	-	8.531.317	8.531.317
Edificios	27.597.157	30.019.453	10.814.491	9.638.170	-	-	16.782.666	20.381.283
Activo por Derecho de Uso (*)	12.028.680	9.201.669	7.264.921	5.033.974	-	-	4.763.759	4.167.695
Máquinas y equipos	12.661.980	10.679.502	8.415.152	8.325.335	-	-	4.246.828	2.354.167
Vehículos de motor	1.600.257	1.397.574	1.253.648	1.077.258	-	-	346.609	320.316
Equipamiento de tecnologías de la información	6.927.516	6.628.544	5.208.899	4.560.302	-	-	1.718.617	2.068.242
Otros (**)	819.993	819.993	-	-	-	-	819.993	819.993
<b>Totales</b>	<b>70.166.900</b>	<b>67.278.052</b>	<b>32.957.111</b>	<b>28.635.039</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>37.209.789</b>	<b>38.643.013</b>

Respecto de restricciones y garantías de activos, la única propiedad que tiene algún tipo de restricción es el edificio del Correo Central, ubicado en Catedral N° 989, Plaza de Armas, comuna de Santiago, por su condición de Monumento Histórico. Adicionalmente no hay propiedades, plantas y equipos entregados como garantía para el cumplimiento de obligaciones financieras de la Empresa.

(\*) 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.

(\*\*) corresponde principalmente a valores en especie de museos.

MOVIMIENTO AL 31.12.2021	TERRENOS	EDIFICIOS	ACTIVO POR DERECHO DE USO	MÁQUINAS Y EQUIPOS	VEHÍCULOS DE MOTOR	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	OTROS	TOTALES
CONCEPTOS	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Saldo Inicial</b>	<b>8.531.317</b>	<b>20.381.283</b>	<b>4.167.695</b>	<b>2.354.167</b>	<b>320.316</b>	<b>2.068.242</b>	<b>819.993</b>	<b>38.643.013</b>
Adiciones (*)	-	261.858	2.827.011	421.293	202.683	303.077	-	4.015.922
Retiros (**)	-	-	-	(138)	-	(1.309)	-	(1.447)
Gasto por depreciación	-	(1.176.321)	(2.230.947)	(840.814)	(176.390)	(651.393)	-	(5.075.865)
Otros incrementos y/o decrementos (***)	-	(2.684.154)	-	2.312.320	-	-	-	(371.834)
<b>Cambios, total</b>	<b>-</b>	<b>(3.598.617)</b>	<b>596.064</b>	<b>1.892.661</b>	<b>26.293</b>	<b>(349.625)</b>	<b>-</b>	<b>(1.433.224)</b>
<b>Saldo Final</b>	<b>8.531.317</b>	<b>16.782.666</b>	<b>4.763.759</b>	<b>4.246.828</b>	<b>346.609</b>	<b>1.718.617</b>	<b>819.993</b>	<b>37.209.789</b>

(\*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2021 corresponden a: Edificios, M\$261.858; habilitación de oficinas M\$ 244.952 y Proy. Electrico Curicó M\$16.906; Activos por derecho de uso M\$ 2.827.011, Planta Enea Internac. M\$ 2.666.354 y 4 contratos por \$160.657; Maq. y equipos operacionales M\$421.293; Jaulas Paquetería M\$80.581, Up grade sorter M\$17.340, Equipamiento elecciones M\$ 25.535, Maq. Pre sorter M\$99.853 y otras maq. y equipos M\$ 197.984; Vehículos M\$202.683 Compra tricicletas y bicicletas eléctricas M\$141.318, Camionetas M\$ 61.365; Equipamiento Computacional M\$ 303.077; Dispositivo almacenamiento M\$2.348, Impresoras M\$30.553, Notebooks M\$249.773, PDAs M\$963 y otros M\$19.440.

(\*\*) Los retiros al 31 de diciembre de 2021 corresponden a Máquinas y Equipos M\$138, máquina y mobiliario de Suc. Panguipulli: Equip. Computacional M\$1.309 de Suc. Panguipulli.

(\*\*\*) Se reclasifica de Obras en Curso M\$2.684.154 a Máquinas y equipos Sorter Postal M\$ 1.164.337 y Up Grade Sorter Renca M\$ 326.313 y se reclasifica Pre-Sorter M\$1.185.659 y M\$7.845 a gasto por no realización de obras. y Máquinas y Equipos a Activos para la Venta (60 Citybox) M\$363.990.

MOVIMIENTO AL 31.12.2020	TERRENOS	EDIFICIOS	ACTIVO POR DERECHO DE USO	MÁQUINAS Y EQUIPOS	VEHÍCULOS DE MOTOR	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	ACTIVOS EN LEASING	OTROS	TOTALES
CONCEPTOS	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Saldo Inicial</b>	<b>6.647.260</b>	<b>14.282.489</b>	<b>6.738.038</b>	<b>3.615.221</b>	<b>441.826</b>	<b>963.395</b>	<b>5.777.948</b>	<b>819.993</b>	<b>39.286.170</b>
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)
<b>Cambios, total</b>	<b>1.884.057</b>	<b>6.098.794</b>	<b>(2.570.343)</b>	<b>(1.261.054)</b>	<b>(121.510)</b>	<b>1.104.847</b>	<b>(5.777.948)</b>	<b>-</b>	<b>(643.157)</b>
<b>Saldo Final</b>	<b>8.531.317</b>	<b>20.381.283</b>	<b>4.167.695</b>	<b>2.354.167</b>	<b>320.316</b>	<b>2.068.242</b>	<b>-</b>	<b>819.993</b>	<b>38.643.013</b>

(\*) 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## Cargo a resultados por depreciación de propiedad, plantas y equipo.

Los cargos a resultados por amortización, de propiedad, planta y equipo, que se presentan formando parte de los gastos de administración al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

CONCEPTO	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Gasto por depreciación	5.075.865	4.974.152

## 12. PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el siguiente:

	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Terrenos (1)	84.378	84.378
Edificios (2)	50.024	51.646
<b>Totales</b>	<b>134.402</b>	<b>136.024</b>

(1) Corresponde a diversos terrenos de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros y otros sin uso determinado.

(2) Corresponde a diversos inmuebles como oficinas y locales de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros.

PROPIEDADES DE INVERSIÓN POR CLASES	VALOR BRUTO		Y DETERIORO DEL VALOR		VALOR NETO	
	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	84.378	84.378	-	-	84.378	84.378
Edificios	132.848	132.848	(82.824)	(81.202)	50.024	51.646
<b>Totales</b>	<b>217.226</b>	<b>217.226</b>	<b>(82.824)</b>	<b>(81.202)</b>	<b>134.402</b>	<b>136.024</b>

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	Nº DE MESES
Edificios y construcciones	240 a 996

Los cargos a resultados por depreciación de las propiedades de inversión, que se presentan formando parte de otros gastos por función al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

CONCEPTO	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Gasto por depreciación propiedad de inversión	1.622	1.622

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2021 y 2020, son los siguientes:

	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Ingresos por arriendo de propiedades de inversión (*)	87.934	104.148

(\*) 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.

## Movimientos en propiedades de inversión, netos

	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>136.024</b>	<b>137.382</b>
Reclasificación	-	264
Amortización	(1.622)	(1.622)
<b>Saldo final</b>	<b>134.402</b>	<b>136.024</b>

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 2021 este valor razonable asciende a M\$ 3.232.687

### 13. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

#### a) Información general

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M\$ 2.309.378 y M\$10.999.115, respectivamente.

#### b) Activos por impuestos, corrientes

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Crédito Franquicia Sence	400.000	-
<b>Total</b>	<b>400.000</b>	<b>-</b>

#### c) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

	31.12.2021		31.12.2020	
	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$
Impuestos diferidos relativos a provisión por IAS	12.890.122	-	12.179.874	-
Impuestos diferidos relativos a otras provisiones	6.004.020	-	5.049.463	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo tributario	4.782.822	-	3.239.063	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales (*)	1.501.095	-	7.149.425	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero	-	2.881.260	-	2.941.596
Impuestos diferidos relativos a NIIF 16	3.176.285	3.096.443	2.786.321	2.709.002
Otros Impuestos diferidos	-	722.277	-	721.341
<b>Totales</b>	<b>28.354.344</b>	<b>6.699.980</b>	<b>30.404.146</b>	<b>6.371.939</b>
<b>Total activo neto</b>	<b>21.654.364</b>		<b>24.032.207</b>	

(\*) 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 2021 por M\$2.309.378

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 2021 y hasta el año 2022.

MOVIMIENTOS EN ACTIVOS Y PASIVOS NETOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial	24.032.208	19.535.750
<b>Efectos en el resultado del año:</b>		
Decremento (Incremento) con cargo a resultados del ejercicio	(2.377.843)	4.496.458
Activos por impuestos diferidos neto, saldo final	21.654.364	24.032.208

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.

CONCILIACION TASA EFECTIVA	TASA %	31.12.2021 M\$	TASA %	31.12.2020 M\$
Utilidad (Gasto) por impuesto utilizando la tasa legal	65,00	(3.700.202)	65,00	4.702.618
Corrección monetaria del Capital propio y pérdida tributaria		(29,95)	9,60	694.632
Otras diferencias permanentes		6,72	(12,45)	(900.792)
Total ajustes al gasto por impuestos utilizando la tasa legal				(206.160)
<b>Totales Utilidad (Gasto) utilizando la tasa legal</b>	<b>41,77</b>	<b>(2.377.843)</b>	<b>62,15</b>	<b>4.496.458</b>

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

### a) Composición general

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras.

	31.12.2021		31.12.2020	
	CORRIENTE	NO CORRIENTE	CORRIENTE	NO CORRIENTE
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (*)	1.999.442	2.887.150	1.945.052	2.341.595
Obligaciones con el público (bono)	572.086	39.908.283	517.956	37.434.071
<b>Totales</b>	<b>2.571.528</b>	<b>42.795.433</b>	<b>2.463.008</b>	<b>39.775.666</b>

(\*) El 01-01-2019 se adoptó NIIF 16, y su tratamiento contable se indica en nota N°3 letra m. Por contrapartida, las valorizaciones de los activos por derecho de uso se muestran en la nota n° 11.

### b) Obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses según su moneda de origen.

Las obligaciones con el público (Bonos) que devengan intereses, según su moneda de origen es la siguiente:

RUT DE LA ENTIDAD	INSTITUCIÓN FINANCIERA	TASA INTERÉS		MONEDA	SALDOS EN MONEDA DE ORIGEN (UF)		SALDOS EN M\$	
		NOMINAL	EFFECTIVA		31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020
					UF	UF	M\$	M\$
97952.000-K	Banco de Chile (Bono)	2,80	2,87	UF	1.780.967	1.831.420	40.480.369	37.952.027
<b>Totales</b>					<b>1.780.967</b>	<b>1.831.420</b>	<b>40.480.369</b>	<b>37.952.027</b>

### Flujo de actividades de financiamiento

INSTITUCIÓN	MONEDA	TIPO DE TRANSACCION	SALDOS AL	FLUJOS	FLUJOS	OTROS MOVIMIENTOS	TOTAL AL
			31.12.2020	OBTENIDOS	PAGADOS	QUE NO SON FLUJO	31.12.2021
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Correos Chile	UF	Arrendamientos	4.286.647	-	(950.133)	1.550.078	4.886.592
Banco de Chile	UF	Bono Corporativo	37.952.027	-	(1.063.466)	3.591.808	40.480.369
<b>Sumas Totales</b>			<b>42.238.674</b>	<b>-</b>	<b>(2.013.599)</b>	<b>5.141.886</b>	<b>45.366.961</b>

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

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

#### Obligaciones con el público (bono) al 31 de diciembre de 2021

INSTITUCIÓN FINANCIERA	RUT	MONEDA	CORRIENTE		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE		TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO		1 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$		M\$	M\$	
Banco de Chile (Bono)	97952.000-K	UF	572.086	-	572.086	7.094.806	32.813.477	39.908.283
<b>Totales</b>			<b>572.086</b>	<b>-</b>	<b>572.086</b>	<b>7.094.806</b>	<b>32.813.477</b>	<b>39.908.283</b>

#### Obligaciones con el público (bono) al 31 de diciembre de 2020

INSTITUCIÓN FINANCIERA	RUT	MONEDA	CORRIENTE		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE		TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO		1 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$		M\$	M\$	
Banco de Chile (Bono)	97952.000-K	UF	517.956	-	517.956	5.157.583	32.276.488	37.434.071
<b>Totales</b>			<b>517.956</b>	<b>-</b>	<b>517.956</b>	<b>5.157.583</b>	<b>32.276.488</b>	<b>37.434.071</b>

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 2021 la razón antes indicada es de 0,65 veces.

ENDEUDAMIENTO	31.12.2021	31.12.2020
Otros pasivos financieros, corrientes	2.571.528	2.463.008
Otros pasivos financieros, no corrientes	42.795.433	39.775.666
Efectivo y equivalentes al efectivo	(26.277.952)	(17.647.392)
Total Endeudamiento (1)	19.089.009	24.591.282
Total Patrimonio (2)	29.390.587	25.902.166
Endeudamiento Neto (1)/(2) veces	0,65	0,95

#### d) Composición de los acreedores comerciales nacionales, según su vencimiento

El detalle de las obligaciones del activo por derecho de uso NIIF 16, por vencimiento es el siguiente:

ACREEDORES COMERCIALES NACIONALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	OBLIGACIONES HASTA 1 AÑO			OBLIGACIONES ENTRE 1-5 AÑOS		
	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (*)	2.129.087	(129.645)	1.999.442	3.448.491	(561.341)	2.887.150
<b>Totales</b>	<b>2.129.087</b>	<b>(129.645)</b>	<b>1.999.442</b>	<b>3.448.491</b>	<b>(561.341)</b>	<b>2.887.150</b>

ACREEDORES COMERCIALES NA- CIONALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	OBLIGACIONES HASTA 1 AÑO			OBLIGACIONES ENTRE 1-5 AÑOS		
	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones Arrendamientos activados NIIF 16 (*)	2.041.039	(95.987)	1.945.052	2.395.396	(53.801)	2.341.595
<b>Totales</b>	<b>2.041.039</b>	<b>(95.987)</b>	<b>1.945.052</b>	<b>2.395.396</b>	<b>(53.801)</b>	<b>2.341.595</b>

(\*) La tasa promedio utilizada es del 2,87% anual.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se contabilizaron arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M\$ 2.404.584 y M\$ 1.985.816, 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 2021, incluyendo los contratos que se activan de acuerdo a NIIF 16, es el siguiente:

	M\$
Hasta 1 año	4.705.022
desde 1 año hasta 5 años	18.820.092
<b>Total</b>	<b>23.525.114</b>

## 15. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

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

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Acreedores comerciales nacionales (a)	17.678.593	12.019.339
Acreedores internacionales (b)	7.951.337	13.327.248
<b>Totales</b>	<b>25.629.930</b>	<b>25.346.587</b>

(a) Corresponde a pasivos por documentos comerciales provenientes de compras de bienes y servicios del giro y otras cuentas por pagar.

(b) Corresponde a deudas por envíos postales al exterior.

### ACREEDORES PAGOS AL DIA AL 31.12.2021

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	263.104	-	-	-	-	-	263.104	31-60
Servicios	10.201.724	-	-	-	-	8.769.923	18.971.647	31-60
Otros	2.800.287	-	-	-	-	-	2.800.287	31-60
<b>Total M\$</b>	<b>13.265.115</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8.769.923</b>	<b>22.035.038</b>	

### ACREEDORES CON PLAZOS VENCIDOS AL 31.12.2021

TIPO DE ACREEDOR	MONTO SEGÚN PLAZOS DE PAGO						TOTAL M\$
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-180	181 Y MÁS	
Productos	80.855	56.082	1.483	1.523	94	42.327	182.364
Servicios	534.280	870.377	126.154	233.887	90.247	1.113.434	2.968.379
Otros	117.843	16.972	5.336	14.115	27.539	262.344	444.149
<b>Total M\$</b>	<b>732.978</b>	<b>943.431</b>	<b>132.973</b>	<b>249.525</b>	<b>117.880</b>	<b>1.418.105</b>	<b>3.594.892</b>



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

### ACREEDORES PAGOS AL DIA 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	-	-	-	-	12.798.787	20.312.519	31-60
Otros	2.254.954	-	-	-	-	-	2.254.954	31-60
<b>Total M\$</b>	<b>10.252.555</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12.798.787</b>	<b>23.051.342</b>	

### ACREEDORES CON PLAZOS VENCIDOS 31.12.2020

TIPO DE ACREEDOR	MONTO SEGÚN PLAZOS DE PAGO						TOTAL M\$
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-180	181 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
<b>Total M\$</b>	<b>410.885</b>	<b>330.223</b>	<b>203.054</b>	<b>22.729</b>	<b>220.002</b>	<b>1.108.352</b>	<b>2.295.245</b>

### PROVEEDORES PRINCIPALES DE UN TOTAL DE 1.491 Y PLAZO PROMEDIO PAGO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

PROVEEDOR	EN PLAZO	VENCI- DO	VENCI- DO	VENCI- DO	VENCI- DO	VENCI- DO	VEN- CIDO	TOTAL GENERAL
	30 DÍAS	1-30 DÍAS	31-60 DÍAS	61-90 DÍAS	91-120 DÍAS	121-180 DÍAS	181 Y MÁS	
Gorigoitia Gonzalez Rozas Ltda	-	63.585	55.644	-	-	-	-	119.229
Kallplat Chile Limitada	92.313	-	-	-	-	-	-	92.313
Centenario Seguridad Y Proteccion L	-	-	-	-	-	-	91.281	91.281
Entel Chile S.a.	86.768	-	-	-	-	-	-	86.768
Mago Chic Aseo Industrial Ltda	81.051	-	-	-	-	-	-	81.051
Soc. Concesionaria Nuevo Pudahuel S	78.784	-	-	-	-	-	-	78.784
Ingenieros Consultores Ltda.	60.459	-	-	-	-	-	1.666	62.125
Transportes Alaska Spa	49.973	-	-	-	-	-	-	49.973
Southbridge Cia De Seguros Generale	-	-	-	-	-	-	38.235	38.235
Mil Courier Ltda.	-	-	-	-	-	-	35.000	35.000
Vass Consultoria De Sistemas	28.222	4.838	-	-	-	-	-	33.060
Cia Panameña De Aviacion S.a	-	-	-	-	-	-	31.485	31.485
Enel Distribucion Chile S.a.	13.796	-	11.314	905	-	-	4.868	30.883
Cia.de Aseo Y Servicios Integrales	28.646	-	-	-	-	-	-	28.646
Preservi S.a.	-	-	-	-	-	-	28.519	28.519
Segtec Chile Spa	18.442	-	8.658	-	-	-	-	27.100
Serv.de Ing. Y Tecnologia Ltda	26.963	-	-	-	-	-	-	26.963
Transportes Quinta Region Ltda	-	-	-	-	-	-	26.690	26.690
Envialo Mym Ltda	24.627	-	-	-	-	-	-	24.627
Servicios Helpbank Sa	-	-	24.071	-	-	-	-	24.071
<b>Total M\$</b>	<b>590.044</b>	<b>68.423</b>	<b>99.687</b>	<b>905</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>257.744</b>	<b>1.016.803</b>

### PROVEEDORES PRINCIPALES DE UN TOTAL DE 1.327 Y PLAZO PROMEDIO PAGO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

PROVEEDOR	EN PLAZO	VENCIDO	VENCIDO	VENCIDO	VENCIDO	VENCIDO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
	30 DÍAS	1-30 DÍAS	31-60 DÍAS	61-90 DÍAS	91-120 DÍAS	121-180 DÍAS	181 Y MÁS	
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
<b>Total M\$</b>	<b>1.129.099</b>	<b>224.724</b>	<b>251.264</b>	<b>4.676</b>	<b>38.595</b>	<b>-</b>	<b>113.260</b>	<b>1.761.618</b>



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## 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.

#### Rotación Laboral

	2021	2020
	%	%
Probabilidad de despido	2,56	2,56
Probabilidad de renuncia	2,40	2,40

#### 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:

NO CORRIENTE	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Provisión indemnización por años de servicios	19.581.540	18.488.850

MOVIMIENTO INDEMNIZACIÓN POR AÑOS DE SERVICIOS	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>Saldo inicial</b>	<b>18.738.267</b>	<b>19.447.585</b>
Costo de los servicios del ejercicio corriente	1.957.932	1.875.215
Costo por intereses	451.592	468.687
Ganancias y Pérdidas Actuariales	23.380	569.178
Beneficios pagados en el ejercicio	(1.340.214)	(3.622.398)
<b>Subtotales</b>	<b>19.830.957</b>	<b>18.738.267</b>
Anticipo pagado por indemnización por años de servicios	(249.417)	(249.417)
<b>Totales</b>	<b>19.581.540</b>	<b>18.488.850</b>

### (c) Provisiones por beneficios de los empleados, corrientes

CORRIENTE	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Provisión para vacaciones	4.765.761	4.544.635
Provisión otros beneficios a los empleados	1.210.545	161.565
<b>Totales</b>	<b>5.976.306</b>	<b>4.706.200</b>

El movimiento de la cuenta provisión de vacaciones es:

MOVIMIENTO DE VACACIONES	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Saldo inicial	4.544.635	4.576.286
Devengado del período	2.264.872	2.474.184
Aplicación del período	(1.474.362)	(2.015.052)
Vacaciones pagadas por finiquitos	(569.384)	(490.783)
<b>Totales</b>	<b>4.765.761</b>	<b>4.544.635</b>



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## 17. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

CONCEPTO	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Retenciones previsionales por pagar AFP	802.613	732.724
Retenciones previsionales por pagar Salud	275.994	252.021
Cuotas sociales por pagar a Sindicatos	243.651	309.086
Retenciones por pagar a terceros	284.410	281.793
Giros Money Gram, neto	887.654	4.821.055
Otros pasivos no financieros corrientes	583.217	396.069
<b>Totales</b>	<b>3.077.539</b>	<b>6.792.748</b>

## 18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Proyecto Core	211.425	-
Fondo de mejoramiento (UPU) (*)	557.337	507.316
<b>Totales</b>	<b>768.762</b>	<b>507.316</b>

(\*) 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 2021 y 2020, los resultados acumulados presentaron los siguientes movimientos:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo inicial	10.441.399	13.179.740
Ganancia/(Pérdida)	3.314.777	(2.738.341)
<b>Totales</b>	<b>13.756.176</b>	<b>10.441.399</b>

### c) Otras reservas

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo inicial	(1.225.152)	(655.974)
Otros resultados integral (*)	(23.380)	(569.178)
<b>Totales</b>	<b>(1.248.532)</b>	<b>(1.225.152)</b>

(\*) 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## 20. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Los ingresos de actividades ordinarias se desglosan de acuerdo al siguiente detalle:

CONCEPTO	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Ingresos por servicios nacionales	100.548.906	79.160.104
Ingresos por servicios internacionales	47.107.019	32.895.195
<b>Totales</b>	<b>147.655.925</b>	<b>112.055.299</b>

## 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 2021 y 2020:

### a) Costos de ventas

CONCEPTO	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Gastos en personal	66.331.964	53.528.342
Bienes y servicios	52.134.241	43.083.626
Depreciación y amortización	781.916	-
<b>Totales</b>	<b>119.248.121</b>	<b>96.611.968</b>

### b) Gastos de administración

CONCEPTO	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Gastos en personal	8.687.345	5.653.610
Bienes y servicios	2.508.366	2.835.225
Depreciación y amortización	5.785.087	6.308.662
Otros gastos	288.594	286.465
<b>Totales</b>	<b>17.269.392</b>	<b>15.083.962</b>

## 22. OTRAS GANANCIAS

CONCEPTO	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Ventas papel en desuso	1.023	22.718
Arriendos percibidos propiedades de inversión (nota 12)	87934	104.148
Multas cobradas a proveedores	266.296	214.118
Intereses por mora	123.549	102.229
Cheques caducados expirados	42.054	41.656
Fondo de mejoramiento	280.152	182.042
Garantía Cobrada	39.968	-
Servicio de presentación en aduanas	280.995	329.513
Indemnizaciones por seguros	54.022	69.887
Otros	37942	2.042
<b>Totales</b>	<b>1.213.935</b>	<b>1.068.353</b>

## 23. OTROS GASTOS POR FUNCIÓN

OTROS GASTOS, POR FUNCIÓN	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Multas organismos públicos y privados	1.212.868	439.425
Reclamaciones legales	855.872	432.585
Indemnizaciones pagadas a clientes	1.243.028	608.007
Pérdida por venta de propiedades, plantas y equipos	1.447	9.269
Costo Cupón Retornable Internacional de venta	8.370	5.195
Reestructuración (*)	-	5.010.489
Depreciación propiedad de inversión	1.621	1.767
Otros gastos, por función	37.454	25.475
<b>Totales</b>	<b>3.360.660</b>	<b>6.532.212</b>

(\*) 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.



Introducción

Acerca de  
CorreosChile

Rol Social de  
CorreosChile

Gestión  
Comercial y  
Clientes

Gestión de  
Personas

Gestión  
Operativa

Medioambiente

Gestión  
Financiera y  
Administrativa

Anexos

Estados  
Financieros

## 24. COSTOS/INGRESOS FINANCIEROS

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se detallan a continuación:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
<b>COSTOS FINANCIEROS</b>		
Intereses y comisiones bancarias	378.081	178.053
Intereses por leasing financiero	-	325
Intereses bono corporativo	1.099.220	1.055.687
Intereses IAS	451.592	468.687
Intereses arrendamientos NIIF 16	153.058	162.003
<b>Totales (a)</b>	<b>2.081.951</b>	<b>1.864.755</b>

(a) Los costos financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020, ascendieron a M\$ 2.081.951 y M\$ 1.864.755 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 2021 y 2020, ascendieron a los M\$ 150.939 y M\$ 114.781 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:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Activos en moneda extranjera	1.753.773	558.902
Pasivos en moneda extranjera	(504.166)	110.473
<b>Totales por diferencias de cambio</b>	<b>1.249.607</b>	<b>669.375</b>
Reajuste activos en UF	989.115	425.133
Reajuste pasivos en UF	(3.606.777)	(1.474.843)
<b>Totales por resultados por unidades de reajuste</b>	<b>(2.617.662)</b>	<b>(1.049.710)</b>

## a) Activos por moneda, al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

ACTIVOS	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	31.12.2021	31.12.2020
ACTIVOS CORRIENTES:			M\$	M\$
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	25.805.980	17.027.415
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	471.972	619.977
Otros activos no financieros, corrientes	Uf	CLP	490.448	262.117
Otros activos no financieros, corrientes	Peso chileno	CLP	2.547.646	1.088.201
Otros activos no financieros, corrientes	Dólar	CLP	262.820	262.820
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	31.833.880	23.863.397
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Deg	CLP	4.349.995	10.658.070
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Dólar	CLP	23.584	25.210
Inventarios	Peso chileno	CLP	933.714	1.115.898
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	400.000	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	1.120.347	756.358
<b>Total de activos corrientes</b>			<b>68.240.386</b>	<b>55.679.463</b>

ACTIVOS NO CORRIENTES:			31.12.2021	31.12.2020
			M\$	M\$
Otras cuentas por cobrar, no corrientes	Peso chileno	CLP	11.547	1.269.907
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	3.961.537	5.285.132
Propiedades, plantas y equipos	Peso chileno	CLP	37.209.789	38.643.013
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	134.402	136.024
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	21.654.364	24.032.207
<b>Total de activos no corrientes</b>			<b>62.971.639</b>	<b>69.366.283</b>



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

## b) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2021

	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	CORRIENTES			NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE M\$
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO	TOTAL CORRIENTE	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.068.916	1.502.612	2.571.528	2.885.418	1.732	39.908.283	42.795.433
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	CLP	CLP	15.101.588	-	15.101.588	-	-	-	-
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	DEG	CLP	7.533.839	-	7.533.839	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	CLP	CLP	-	5.976.306	5.976.306	-	-	19.581.540	19.581.540
Otros pasivos no financieros	CLP	CLP	3.077.539	-	3.077.539	768.762	-	-	768.762
Otras provisiones, no corrientes	CLP	CLP	-	-	-	1.617.424	-	-	1.617.424
<b>Total pasivos</b>			<b>29.776.385</b>	<b>7.478.918</b>	<b>37.255.303</b>	<b>5.271.604</b>	<b>1.732</b>	<b>59.489.823</b>	<b>64.763.159</b>

## c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2020

	MONEDA ORIGINAL	MONEDA FUNCIONAL	CORRIENTES			NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE M\$
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO	TOTAL CORRIENTE	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	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	-	-	-	-
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
<b>Total pasivos</b>			<b>24.008.786</b>	<b>6.167.937</b>	<b>30.176.723</b>	<b>3.910.711</b>	<b>1.405</b>	<b>55.922.921</b>	<b>59.835.037</b>

## 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:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Dietas del Directorio (**)	51.746	55.003

#### Dietas acumuladas desde Enero a diciembre 2021

NOMBRE DIRECTOR	CARGO	BRUTO M\$	LÍQUIDO M\$	TÉRMINO MANDATO (*)
ARMANDO VALDIVIESO MONTES	Presidente	20.048	17.969	
PATRICIO ARRAU PONS (*)	Vicepresidente	2.458	2.175	14-04-2021
SUSANA SIERRA LEWIN	Vicepresidenta	10.024	8.985	
CAROLINA ETEROVIC SUDY	Directora	10.024	8.985	
EUGENIO PIES FUENZALIDA (*)	Director	4.112	3.664	18-07-2021
FRANCO BRZOVIC GONZALEZ	Director	5.080	4.572	
<b>Totales</b>		<b>51.746</b>	<b>46.350</b>	

#### b).- Remuneraciones del personal clave de la gerencia:

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

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Remuneraciones (**)	1.230.596	1.157.372

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

#### Remuneración Acumulada de Enero a diciembre 2021-2020

REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	2021		2020		
		TOTAL BRUTO M\$	TOTAL LÍQUIDO M\$	CANTIDAD	TOTAL BRUTO M\$	TOTAL LÍQUIDO M\$
Gerentes	12	1.230.596	922.426	14	1.157.372	866.925
Subgerentes	27	1.295.108	1.012.912	25	1.030.620	810.378
Directivo	180	6.011.131	4.582.647	158	5.550.622	4.165.245
<b>TOTALES</b>	<b>219</b>	<b>8.536.835</b>	<b>6.517.985</b>	<b>197</b>	<b>7.738.614</b>	<b>5.842.548</b>

Aparte de lo indicado en este numeral, no existen otros beneficios entregados a partes relacionadas.

## 27. CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa mantiene los siguientes compromisos y contingencias:

- 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 2021 y 2020, suman M\$ 1.959.612 y M\$ 698.493, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro Otros activos no financieros corrientes (Ver nota 6).
- Reclamaciones Legales: Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M\$ 1.617.424 y M\$ 1.063.205, 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\$
<b>Saldo Inicial</b>	<b>1.063.205</b>
Nuevas Provisiones	1.310.782
Reverso Provisiones	-642.263
Usos Provisiones	-114.300
Movimiento del periodo	554.219
<b>Saldo Final</b>	<b>1.617.424</b>

- 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 2021 y 2020, suman M\$ 1.350.871 y M\$ 1.564.345, respectivamente.
- 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 2021 y 2020, son cumplidas por la empresa. Ver nota 14 letra c.

## 28. SANCIONES

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa mantiene sólo las multas mencionadas en la Nota 23. Sus directores o Administradores no han tenido sanciones en el respectivo periodo 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 Giros (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida, debido a que los costos de nuestras operaciones internas están expresadas en monedas que se rigen por otras variables de reajustabilidad. Este riesgo se compensa dado la existencia de cuentas por cobrar y pagar originadas del negocio internacional.

### Riesgo de Tasas de Interés

No existe riesgo de tasa de interés por los créditos a largo plazo, debido a que han sido contratados a tasa fija.

### Riesgo por inflación

Los pasivos a largo plazo han sido contratados en UF, por lo que están expuestos al riesgo por variación de la Unidad de Fomento.

### Riesgos Generales del Desempeño de la Economía (variables exógenas)

Correos de Chile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento o decrecimiento de la economía, por lo que al existir aceleración o desaceleración económica dentro o fuera del país, se produce un efecto en la demanda. 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 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. Algunos de estos mecanismos son la priorización de pago a proveedores estratégicos, la extensión de plazos de pagos mediante planes de pago acordados entre las partes, renegociación de valores de contratos, entre otras gestiones realizadas.

## 30. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO (Continuación)

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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros

Al respecto y producto de los efectos de la emergencia sanitaria de la pandemia de Covid-19, hemos tenido 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 años anteriores.

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, y que con la apertura de comunas hemos podido nuevamente aumentar el número de sucursales atendiendo presencialmente a todos nuestros clientes.

Esta emergencia sanitaria tuvo y tiene impacto en la caída de los documentos producto de menor tráfico proveniente de clientes Estado tales como como Municipio y entidades de Gobierno, además de migración a servicios electrónicos.

Por otra parte, el Ecommerce nacional evidenció un incremento en paquetería express domicilio, producto del crecimiento del mercado producto del confinamiento que se ha vivido a nivel global.

Producto de los resultados del negocio en años anteriores, 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, 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 \$ 864.299.793.

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 de 2021 no han existido riesgos cibernéticos, a pesar de lo anterior se han realizado constante capacitación dirigida de forma opcional a todos los colaboradores, sobre medidas de ciberseguridad.

Los efectos contables de la empresa tienen relación con los resultados de años anteriores 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.

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 2021 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 2022 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.



Introducción

Acerca de CorreosChile

Rol Social de CorreosChile

Gestión Comercial y Clientes

Gestión de Personas

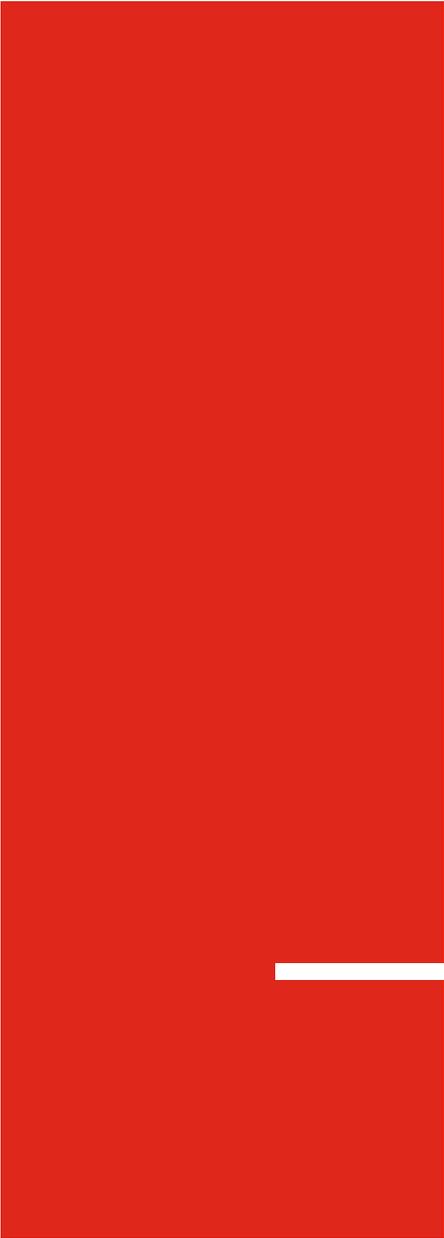
Gestión Operativa

Medioambiente

Gestión Financiera y Administrativa

Anexos

Estados Financieros



*CORREOSCHILE*

