



**CONDICIONES  
GENERALES  
PROYECTOS PLEBISCITO Y  
ELECCIONES 2020**





A continuación se establece los términos y condiciones generales que deberá observar todo aquel que preste servicios de transporte para proceso elecciones 2020 a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, que en adelante se llamará indistintamente el PROVEEDOR o el TRANSPORTISTA, con el objeto de trasladar entre otros materiales consistentes en votos, cajas, y demás elementos propios de las elecciones.

Para la prestación de dichos servicios, el TRANSPORTISTA deberá disponer de vehículos idóneos para satisfacer los requerimientos de CORREOSCHILE, los que estarán a cargo de personal dependiente del mismo TRANSPORTISTA, cuyas características se indicarán en una ficha referente al servicio de transporte junto al horario, ruta, dotación y demás condiciones particulares con arreglo a los cuales el PROVEEDOR deberá prestar sus servicios.

El recorrido de los móviles, la carga que transportan, así como las actividades de carga y descarga, tanto en las plantas como en la red vial de la zona en que operan, podrán ser controlados y fiscalizados, en cualquier momento, durante el itinerario y horario de servicios, por un funcionario de CORREOSCHILE, debidamente acreditado.

#### **DEFINICIONES:**

Para estos efectos, se entenderá por:

**Servicio Spot:** Aquel que impone al TRANSPORTISTA la obligación de prestar servicios solo a solicitud o requerimiento expreso de CORREOSCHILE y previa aceptación por parte de aquel, y que se desarrolla en períodos ocasionales o no permanentes, de manera tal de hacer frente a necesidades específicas no habituales.

**Servicio no exclusivo:** Aquel que impone al TRANSPORTISTA, la obligación de reservar los vehículos del cual se vale para la ejecución de los servicios, al uso exclusivo de la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE sólo en los días y horarios asociados al servicio contratado. Fuera de los días y horarios asociados al servicio contratado, el proveedor, podrá darle a tales móviles el uso que estime conveniente.

**Servicio de carga no consolidada:** Aquel que impone al TRANSPORTISTA, durante los momentos en que presta servicios a

CORREOSCHILE, la obligación de transportar en los vehículos con arreglo a los cuales presta el servicio, únicamente carga de CORREOSCHILE.

CORREOSCHILE estará facultada para modificar unilateralmente y en cualquier tiempo el presente instrumento, para cuyos efectos el TRANSPORTISTA presta expresamente su consentimiento. Las modificaciones que CORREOSCHILE realice a este respecto, serán puestas en conocimiento del PROVEEDOR, mediante aviso escrito entregado vía correo electrónico o en forma personal, a elección de la EMPRESA y a partir de dicho momento comenzarán a regir ipso facto y de pleno derecho.

Para los efectos reseñados, se entenderá que el TRANSPORTISTA ha tomado conocimiento de las modificaciones de que se trate, quedando obligado a ellas a contar del día corrido siguiente a la fecha del envío de la comunicación.

#### **VIGENCIA DEL CONTRATO.**

El contrato de prestación de servicios de transporte comenzará a regir en la fecha que se indica en la respectiva ficha manteniéndose vigente hasta la fecha de término indicada en ese mismo instrumento.

No obstante, lo anterior, CORREOSCHILE se reserva el derecho de poner término al contrato en cualquier momento sin expresión de causa ni derecho a indemnización alguna para el PROVEEDOR, bastando para ello un aviso escrito puesto en conocimiento del último en forma personal (entrega por mano) o a través de correo electrónico, a elección de CORREOSCHILE, con a lo menos 35 días corridos de anticipación a la fecha en que disponga su término. En tal evento CORREOSCHILE pagará sólo por los servicios efectivamente prestados a la fecha de término del contrato.

Asimismo, las partes contratantes, de común acuerdo, podrán poner término a la vigencia del contrato.

#### **PRECIO Y FORMA DE PAGO.**

El precio que la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE pagará al TRANSPORTISTA, por la prestación de los servicios contratados, se determinará en función de las tarifas establecidas en la respectiva ficha

y la liquidación de servicios que la primera entregue al segundo

Serán de cargo exclusivo del TRANSPORTISTA todos los peajes y TAG en que deberá incurrir para la prestación del servicio y no podrá en ningún momento exigir su cobro a CORREOSCHILE.

CORREOSCHILE pagará sólo por los servicios efectivamente prestados y recibidos conformes y a su entera satisfacción, por mes vencido, y en moneda nacional de curso legal.

Se entenderá por servicios efectivamente prestados aquéllos que han sido realmente servidos y/o ejecutados por el TRANSPORTISTA a favor de CORREOSCHILE, de conformidad a los requerimientos establecidos en la respectiva ficha, este instrumento y los anexos que pudieren acordar las partes.

El pago del precio por los servicios efectivamente prestados se efectuará contra la emisión y aprobación conforme de las facturas respectivas, las que deberán indicar en forma manual o incluir en forma electrónica en su XML según el caso, número de solicitud, orden de compra, recepción de servicios y contrato SAP, todo lo cual será informado periódicamente al PROVEEDOR, cualquiera sea el sistema de facturación utilizado.

Con todo y sin perjuicio de lo anterior, tratándose de proveedores no sujetos al sistema de facturación electrónica, las correspondientes facturas deberán ser entregadas en la oficina de Recepción de documentos de pago de CORREOSCHILE, ubicada en calle Exposición N°221, comuna de Estación Central, ciudad de Santiago; de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 hrs. En Regiones, tales proveedores deberán ingresar sus facturas en cualquier sucursal de CORREOSCHILE del país, dirigiéndolas a su Oficina de Recepción de documentos de pago ya individualizada; utilizando el servicio Courier, e indicando el código de cliente interno de la Gerencia de Administración y Finanzas N°519654, servicio que no tendrá costo para el PROVEEDOR.

La dirección correspondiente al lugar de presentación físico de las facturas podrá ser modificada en cualquier momento por CORREOSCHILE previo aviso escrito de 30 días.

En virtud de lo dispuesto por la Ley N°20.123, sobre Trabajo en Régimen de Subcontratación y Empresas de Servicios Transitorios, y a lo indicado en el artículo 183-C del Código del Trabajo, la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE se reserva el derecho de exigir, los certificados emitidos por la Inspección del Trabajo que acrediten el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales para con los trabajadores que hubiere destinado a la ejecución de estos servicios.

**Este o estos Certificado(s) de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales deberán entregarse físicamente en calle Exposición N°221, comuna de Estación Central, ciudad de Santiago; de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 hrs o en forma electrónica enviándolos a la casilla [recepcion.certificado@correos.cl](mailto:recepcion.certificado@correos.cl) y deberán estar actualizados en el sentido de abarcar todo el período correspondiente a los servicios facturados. Dicho(s) certificado(s), extendido(s) en la forma antes indicada, será requisito para proceder al pago de los servicios.**

Lo anterior no regirá tratándose de proveedores que no tengan trabajadores a su cargo ni contraten o utilice a terceras personas para la ejecución de estos servicios de transporte, en cuyo caso, dándose el supuesto antes referido, deberá presentar como requisito para el pago un Certificado de Antecedentes Laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, con vigencia.

Sin perjuicio de lo anterior, CORREOSCHILE se reserva el derecho de solicitar otros antecedentes y/o documentos que aseguren el ejercicio de su derecho a la información en conformidad a la ley.

El pago de las respectivas facturas se hará dentro de los treinta días corridos siguientes a la fecha de su recepción, disponiendo CORREOSCHILE del derecho para reclamar en contra de su contenido, dentro del plazo y por alguno de los medios que la ley establece. Reclamada una o más facturas, el plazo previsto para el pago, se contará o comenzará a correr desde la fecha en que haya sido subsanado el motivo del reclamo, a entera satisfacción de CORREOSCHILE.

#### **OBLIGACIONES DEL TRANSPORTISTA.**

El TRANSPORTISTA queda obligado, entre otros, a:

1. Otorgar a CORREOSCHILE los servicios contratados, en forma

integral y oportuna, de acuerdo a los plazos y caracteres establecidos en la respectiva ficha de servicios de transporte, este documento y los anexos acordados por las partes.

2. Asegurar la calidad e integridad de los envíos, paquetes y demás objetos postales que CORREOSCHILE le hubiere entregado para su transporte y su entrega efectiva, desde y hacia los orígenes y destinos que corresponda. En caso de enfrentar eventos que impida continuar con la prestación del servicio según lo contratado, el transportista deberá adoptar en forma inmediata, las medidas para asegurar el traslado de la totalidad de la carga a los destinos correspondientes.
3. Asumir exclusiva responsabilidad por el cumplimiento de las leyes previsionales y laborales que afecten al personal que trabaje bajo su dependencia y autorizar la retención por parte de CORREOSCHILE de las sumas que pudieren corresponder, para el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de sus dependientes, durante toda la vigencia del contrato y hasta los 90 días posteriores a su terminación. Asimismo, estará obligado, de acuerdo a las leyes vigentes, a entregar la información que la EMPRESA le solicite respecto del cumplimiento de dichas obligaciones.
4. Garantizar que el servicio prestado cumple con las características de calidad, funcionalidad, operatividad y demás requerimientos de este instrumento y sus anexos y que posee los permisos y protecciones que la ley establece.
5. Asegurar la mantención y continuidad del servicio. En caso que dicha continuidad se vea afectada por razones imputables al TRANSPORTISTA, y/o a terceros, el primero deberá a su costo, poner a disposición de CORREOSCHILE todos los medios necesarios para el cumplimiento efectivo del mismo, ya sea mediante la sustitución de algún vehículo, sustituyendo uno o más miembros del personal a su cargo y en general, adoptando las correcciones necesarias para superar el problema por el cual se vea afectada la continuidad del servicio. Para los servicios de transporte Red Troncal se entenderá que se afecta la continuidad y mantención del servicio, en caso de que éste sea interrumpido por un lapso igual o mayor a una hora corrida, caso en el cual CORREOSCHILE podría arbitrar, a su solo juicio, todas las medidas que estime necesarias, para asegurar la continuidad del servicio en cuestión.
6. En el evento que la continuidad del servicio esté condicionada al reemplazo de algún vehículo, dicho reemplazo podrá verificarse sólo si se trata de un vehículo de iguales o superiores características al designado en el contrato, sin que ello importe costo adicional alguno para CORREOSCHILE.
7. Asumir los costos en combustible, repuestos y lubricantes que permitan tener en óptimas condiciones operativas los vehículos utilizados en la prestación del servicio.
8. Dotar a su personal de todos los elementos de seguridad y protección necesarios para la prestación de los servicios.
9. Cumplir con todas las leyes, ordenanzas y reglamentos de tránsito vigentes, siendo de responsabilidad exclusiva del PROVEEDOR las infracciones en que incurriere a este respecto.
10. Dar estricto cumplimiento a las normas sobre inviolabilidad de los objetos postales y secreto postal contenidas en la legislación vigente, la cual el TRANSPORTISTA declara conocer. Se deja expresa constancia de la prohibición que pesa tanto sobre el TRANSPORTISTA como respecto del personal a su cargo de abrir, violar, retener o intervenir cualquier correspondencia u objeto postal que le sea entregado para su transporte. La eventual infracción a esta prohibición acarreará las responsabilidades civiles y penales establecidas en las leyes, reglamentos y normas de carácter general y especial que regulan el tráfico postal. De esta forma, se entenderán incorporadas al contrato todas las Leyes y Reglamentos Postales, normas que el TRANSPORTISTA declara expresamente conocer, quedando sometido a ellas.
11. Observar fiel y cabalmente lo dispuesto en relación a la cláusula y anexo referente al Modelo de Prevención de Delitos.
12. Velar por la adecuada presentación de su personal y el adecuado tratamiento y facilidades que éste debe entregar a CORREOSCHILE, reservándose éste último el derecho para solicitar al TRANSPORTISTA cambios en los integrantes de su personal, por cuyas acciones u omisiones, se estén o estuvieren generando deficiencias en el servicio contratado. Asimismo, en caso de extravío o pérdida total o parcial de uno o más envíos u objetos postales, imputable al transportista, este tendrá la obligación de cambiar de forma inmediata a la tripulación del o los móviles en los cuales se haya generado el extravío o pérdida en cuestión. La misma obligación recaerá en el transportista en caso

de ser sorprendido con uno o más envíos no registrados en el sistema de trazabilidad de CORREOSCHILE.

13. Observar íntegramente las normas de procedimiento contenidas en el anexo "Protocolo Atención Transportista", si fuera el caso.
14. Contar en todo momento con permiso de circulación, revisión técnica, análisis de gases y seguro obligatorio vigente para el o los vehículos a utilizar en la prestación del servicio.
15. Otorgar las facilidades necesarias para que, en caso que CORREOSCHILE lo estime pertinente, se puedan instalar en los vehículos utilizados en la prestación del servicio, equipos de comunicación, PDA, GPS, u otros instrumentos necesarios para la operación del servicio, los cuales deberán ser usados de conformidad a lo dispuesto en el Anexo "Instrumentos para la Operación".
16. Disponer, durante toda la vigencia del contrato y por cada uno de los móviles destinados a la ejecución del servicio, de un equipo celular con plan de voz y datos habilitados y en condiciones óptimas para permitir, en todo momento, la comunicación con el personal de CORREOSCHILE.
17. Acreditar la calidad que detenta sobre los vehículos destinados a la ejecución de los servicios, esto es, si es propietario, arrendatario o mero tenedor de los mismos, para cuyos efectos CORREOSCHILE podrá solicitar, en cualquier tiempo, al TRANSPORTISTA lo antecedentes que estime necesarios para acreditar dicha calidad.
18. Abstenerse de contar, dentro del personal dispuesto por a la prestación de los servicios, con personas que registren antecedentes penales, para cuyos efectos CORREOSCHILE se reserva el derecho de solicitar al TRANSPORTISTA los certificados de antecedentes de las personas que conformaran la tripulación destinada a la ejecución de los servicios. Lo anterior, por considerar que el servicio de transporte implica la distribución de valores, para cuya función la calidad de la persona sin antecedentes es un elemento indispensable para la idoneidad y capacidad del cargo
19. Observar íntegramente las normas contenidas en el anexo "Procedimientos y Normas de seguridad", si fuera el caso.
20. Garantizar que en el cumplimiento del contrato no infringirá de manera alguna las disposiciones contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y normativa de similar naturaleza y efectos en los diversos territorios en que el contrato

produzca efectos. El PROVEEDOR garantizará que los datos personales a los cuales tenga acceso en la prestación de los servicios, serán exclusivamente utilizados para los fines del contrato y sus anexos, por lo que los mismos no podrán ser procesados o comunicados, a persona alguna o para propósito distinto al que contempla el contrato.

#### **CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO.**

Las siguientes conductas, acciones u omisiones serán consideradas incumplimientos graves por parte del TRANSPORTISTA y facultarán a CORREOSCHILE para poner término anticipado e ipso facto al contrato, sin necesidad de demanda ni requerimiento o declaración judicial alguna:

1. Incumplimiento de las obligaciones laborales o previsionales del TRANSPORTISTA para con el personal de su propia dependencia, como asimismo su negativa a entregar la documentación que acredite el cumplimiento de dichas obligaciones.
2. Incumplimiento de la cláusula sobre deber de confidencialidad.
3. Incapacidad para otorgar los servicios contratados, entendiendo por tal toda situación operativa, financiera, legal o de hecho que le impida prestar eficazmente los servicios contratados, al tenor de los términos pactados en este instrumento y sus anexos.
4. Abrir, violar, retener o intervenir uno o más envíos confiados para su transporte.
5. La pérdida, extravío o deterioro doloso o culposos de envíos u objetos postales confiados para su transporte.
6. No dar cumplimiento a las normas del anexo denominado "Procedimientos y Normas de Seguridad", si fuera el caso.
7. Prestar el servicio en términos tales de dañar o hacer peligrar la imagen de CORREOSCHILE, de sus bienes, trabajadores o clientes.
8. Incumplir o transgredir las obligaciones y prohibiciones que, en su calidad de prestador de servicios a CORREOSCHILE, le corresponde observar en el marco del modelo de prevención de delitos implementado al efecto.
9. Adulterar o falsificar información de recepción de los envíos entregados.
10. Usar indebidamente instrumentos o documentación de CORREOSCHILE.

11. No contar el o los vehículos destinados a la prestación del servicio con los permisos y documentación que exige la legislación y reglamentación vigente.
12. No dar cumplimiento a las normas sobre utilización de los instrumentos que CORREOSCHILE le hubiere entregado para facilidad de la operación, si fuera el caso.
13. Adulterar o falsificar facturas o información de recepción de los envíos entregados.
14. No informar los resultados obtenidos o aquellos hechos que por su naturaleza deban ser comunicados, conforme a las instrucciones que le hayan sido impartidas por el Administrador de este contrato.
15. Ser sorprendido, en dos o más oportunidades, con uno o más envíos u objetos postales que no figuran como entregados al TRANSPORTISTA, en los sistemas de trazabilidad de la EMPRESA, cualquiera sea el tiempo que medie entre un evento y otro. Esta causal de término de contrato se comunicará a todos los contratos que el proveedor hubiere suscrito con la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, razón por la cual la concurrencia de ella respecto de un contrato determinado, dará derecho a CORREOSCHILE a poner término, sin derecho a indemnización alguna al PROVEEDOR, a todos los contratos celebrados con el mismo PROVEEDOR y que recaigan sobre la misma materia.
16. Infringir la obligación de abstenerse de contar, dentro de la tripulación dispuesta a la prestación de los servicios, con personas que registre antecedentes penales, como asimismo negarse a presentar los certificados de antecedentes que CorreosChile le hubiere solicitado respecto de su tripulación.
17. Adulterar o cambiar precinto de origen, como también adulterar o falsificar información de entrega y recepción de la carga.
18. Negarse o retardar indebidamente el cumplimiento de la obligación de acompañar los antecedentes que CORREOSCHILE le hubiere solicitado para acreditar la calidad que detenta sobre los vehículos destinados a la ejecución de los servicios.
19. Las demás que se hubieren establecido en este instrumento y/o sus anexos como causales de término anticipado de contrato.

CORREOSCHILE se reservará la facultad de poner término de inmediato al contrato sin derecho a indemnización alguna, frente a huelgas, paralizaciones o suspensiones de labores por parte del personal del TRANSPORTISTA, que de cualquier manera turben o embacen la correcta y oportuna prestación de los servicios. Con todo,

éste tendrá la obligación de poner en conocimiento de la EMPRESA, la circunstancia de encontrarse su personal en alguna de las situaciones descritas precedentemente, en un tiempo inmediato a la ocurrencia de ellas.

En estos casos la **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE** dará aviso por escrito al PROVEEDOR, mediante comunicación entregada en forma personal (por mano) o enviada a través de correo electrónico, a elección de CORREOSCHILE.

#### **INDEMNIZACIONES.**

El TRANSPORTISTA estará obligado a cubrir el valor de las indemnizaciones que CORREOSCHILE deba pagar o hubiere pagado a sus clientes en conformidad a las leyes, reglamentos y convenciones postales vigentes, sea por pérdida, avería, destrucción, hurto, robo u otros daños que sufran los objetos postales, cualquiera sea la causa o evento de que se trate, inclusive tratándose de casos fortuitos o fuerza mayor.

Si el TRANSPORTISTA no solucionase oportunamente las indemnizaciones o valores señalados, deberá pagarlos reajustados en la misma proporción que haya variado el IPC (Índice de Precios al Consumidor) determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace, en el período que media entre el mes anterior al que debió efectuarse el pago y el mes anterior al del pago efectivo.

Asimismo, el TRANSPORTISTA deberá contratar y mantener vigente durante todo el tiempo de duración de este contrato, y a su propio costo, los seguros y por los montos indicados en la respectiva ficha de servicios de transporte.

#### **INEXISTENCIA DEL VÍNCULO LABORAL.**

Los trabajadores que el TRANSPORTISTA hubiere o pudiere contratar, para la prestación de los servicios materia de este contrato, no tendrán vínculo laboral alguno con CORREOSCHILE, quedando obligado el primero al pago de todas las obligaciones laborales y previsionales que en conformidad a la ley le correspondan respecto de ellos.

El TRANSPORTISTA declara expresamente que, a esta fecha, no tiene pendiente deuda alguna de carácter laboral o previsional con ninguno de los trabajadores que pudieren estar involucrados en esta prestación de servicios y se obliga desde ya al cumplimiento futuro de todas y cada una de las normas laborales y previsionales respecto de los trabajadores de su dependencia, llevando a cabo en forma oportuna y en conformidad a los procedimientos contenidos en la ley, los pagos y cualesquiera otra gestión orientada al cumplimiento de las normas señaladas.

CORREOSCHILE podrá solicitar al TRANSPORTISTA, en cualquier momento, durante toda la vigencia del contrato y hasta los 90 días posteriores a su terminación, los informes, comprobantes y certificados que den cuenta del monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales devengadas respecto de sus trabajadores como asimismo respecto de las obligaciones laborales y previsionales de los subcontratistas respecto de sus trabajadores.

El incumplimiento por parte del TRANSPORTISTA de las obligaciones laborales o previsionales que contrajere respecto de dichos trabajadores o su negativa de entregar los informes, comprobantes y certificados, en el tiempo y la forma requeridos por CORREOSCHILE, será causal suficiente para el término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna para el TRANSPORTISTA, y bastando para ello un aviso simple puesto en conocimiento del PROVEEDOR, mediante su entrega en forma personal (por mano) o enviándolo a través de correo electrónico. Lo anterior, sin perjuicio de las retenciones y acciones administrativas o judiciales que CORREOSCHILE pueda ejercer respecto del TRANSPORTISTA.

El TRANSPORTISTA faculta a CORREOSCHILE para retener, de las sumas que éste a su vez le deba, aquellas cantidades necesarias para cubrir las deudas laborales o previsionales insolutas que el primero tuviere con sus trabajadores y a pagarlas en su lugar.

#### **RESPONSABILIDAD GENERAL DEL TRANSPORTISTA.**

El TRANSPORTISTA será responsable de todo daño o perjuicio que ocasione directa o indirectamente, cualquiera sea su naturaleza, a causa o con motivo de la ejecución o inejecución de sus servicios, sea que afecte a la propiedad corporal o incorporeal de CORREOSCHILE,

a sus trabajadores, a terceros, a bienes públicos o privados o al personal de su propia dependencia.

A mayor abundamiento, cualquier responsabilidad derivada de perjuicios ocasionados por hecho, culpa o dolo del TRANSPORTISTA o de las personas que de él dependen, recaerá en forma exclusiva sobre aquel, debiendo liberar de toda responsabilidad a CORREOSCHILE y asumir su defensa o disponer el financiamiento de la misma, frente a cualquier acción judicial que intenten o hayan intentado terceros en contra de CORREOSCHILE.

Asimismo, tratándose de vehículos con carga de CORREOSCHILE en su interior, el PROVEEDOR deberá guardarlos en instalaciones seguras, ya sea propias o de terceros, cuyas condiciones cumplan con los requisitos exigidos en las respectivas pólizas contratadas, pudiendo CORREOSCHILE fiscalizar el cumplimiento de esta disposición, en cualquier momento durante la vigencia del contrato. Con todo y **bajo responsabilidad exclusiva del PROVEEDOR**, y solo como manera de facilitar su operación, éste podrá, con la autorización de CORREOSCHILE, dejarlos en dependencias de esta última, siendo de su cuenta y cargo el riesgo de hurtos, robos, extravíos, daños y demás acontecimientos que pudieren experimentar tales vehículos, inclusive frente a casos fortuitos o de fuerza mayor, quedando CORREOSCHILE liberado y eximido de todo tipo o grado de culpa.

#### **DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.**

El TRANSPORTISTA se obliga a mantener en estricta reserva todos los antecedentes o informaciones referentes a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, de los que tome conocimiento en razón del proceso de elecciones, relativos a rutas, condiciones del servicio, tecnologías de la información, comercial, operaciones, logística y distribución, ya sea por escrito, en forma oral o legible por máquina, a través de medios electrónicos y/o de otra naturaleza, la que se considera "información confidencial". En consecuencia, ninguno de esos antecedentes o informaciones podrá ser difundido, copiado ni revelado a una o más personas naturales o jurídicas, sean determinadas o indeterminadas. La observancia de esta obligación tendrá validez hasta 2 años posteriores al término de los servicios contratados, razón por la cual, ella no cesa por la ejecución completa del contrato o su término anticipado, cualquiera sea el motivo por el

cual ello ocurra.

La obligación de confidencialidad, además, compromete a todas las personas que trabajen o presten servicios, en forma permanente o no y a cualquier título, para el PROVEEDOR, en el marco de dichos servicios. Igualmente, el PROVEEDOR se obliga a tomar las medidas de resguardo necesarias, para que, tanto su personal como el de las empresas que eventualmente subcontrate, guarden reserva y confidencialidad respecto de la información confidencial, los trabajos, antecedentes, documentos, operaciones, bases de datos, o cualquier tipo de información de que tomen conocimiento con motivo de tales servicios.

A mayor abundamiento, los antecedentes que se le proporcionen al PROVEEDOR, son de propiedad exclusiva de la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE y no podrán ser utilizados para ningún otro fin que no sea el contemplado en este contrato.

No se considerará como Información Confidencial, aquella información que: i.- se encuentre en posesión del PROVEEDOR con anterioridad a su entrega por parte de CORREOSCHILE; ii.- esté o llegue a estar disponible para el público general, salvo que ello sea consecuencia de una infracción a lo dispuesto en el presente instrumento; iii.- es o pueda ser obtenida en forma independiente o sea desarrollada por el PROVEEDOR sin mediar el incumplimiento de alguna de sus obligaciones establecidas en este instrumento; y iv.- si la revelación de la información de que se trata es requerida por ley, autoridad judicial o administrativa, circunstancia que el oferente deberá comunicar a CORREOSCHILE en forma previa, inmediata y por escrito.

#### **ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

El PROVEEDOR deberá contar con un administrador del contrato, cuya designación o reemplazo deberá ser comunicado en forma previa y por escrito a CORREOSCHILE.

El cumplimiento del contrato podrá ser controlado y fiscalizado, en cualquier momento, por CORREOSCHILE, quién para todos los efectos establece que el Administrador del Contrato a suscribir será quien se designe en la ficha de contrato o quien CORREOSCHILE nombre en su reemplazo.

El Administrador del Contrato de CORREOSCHILE, ejercerá la dirección, supervisión y control del contrato. El PROVEEDOR deberá otorgar todas las facilidades necesarias para la realización de estas actividades. Esta facultad se extiende a todas aquellas áreas relativas al ámbito del contrato y aún a aquellas que sin serlo resulten necesarias para satisfacer apropiadamente las primeras.

#### **CESIÓN DEL CONTRATO.**

El TRANSPORTISTA no podrá ceder o transferir en forma alguna y a cualquier título, todo o parte del presente contrato ni dar participación en él a terceras personas, salvo autorización expresa de CORREOSCHILE.

#### **MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.**

El TRANSPORTISTA declara conocer que la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos, en el marco de lo establecido por la Ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de cohecho a funcionarios públicos, cuyo texto desde el punto de vista de las obligaciones, prohibiciones, sanciones y demás aspectos que al efecto empecen al TRANSPORTISTA se encuentran contenidos en esta cláusula y en el anexo "Modelo de Prevención de Delitos", lo que el TRANSPORTISTA declara conocer y aceptar, obligándose en tal sentido a no realizar ninguna actividad que pueda ser considerada constitutiva de tales delitos.

En particular, el TRANSPORTISTA deberá siempre cuidar que los bienes, dineros y recursos en general que destine y/o utilice para el cumplimiento del contrato que celebre con la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, no provengan directa o indirectamente de actividades ilícitas y se obliga a poner su mayor cuidado para descubrir y poner en conocimiento de la EMPRESA cualquier sospecha o indicio que pudiere tener respecto del origen de esos bienes, dineros o recursos.

Asimismo, velará porque los bienes, recursos y dineros que como consecuencia de este contrato le corresponda percibir, administrar o gestionar, no sean desviados o destinados, a financiar directa o

indirectamente, actividades ilícitas y, particularmente, el terrorismo.

De igual forma y bajo ningún respecto o circunstancia, ofrecerá ni consentirá en entregar a un funcionario público chileno o extranjero un beneficio indebido, cualesquiera sean las instrucciones que en contrario hubiere recibido.

Para estos efectos, se deberá tener presente que ninguna instrucción recibida de parte la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE podrá ser interpretada como destinada a autorizarlo para cometer o participar como autor, cómplice o encubridor, en cualquier hecho constitutivo de delito y que cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y no deberá ser obedecida.

La participación del TRANSPORTISTA en cualquier actividad que sea constitutiva de estos delitos será causal de término anticipado e ipso facto del presente contrato, ello sin perjuicio del ejercicio de las acciones y/o denuncias que correspondan.

#### **PROHIBICIONES.**

Finalizada la vigencia del contrato, el PROVEEDOR estará impedido de utilizar los instrumentos que la EMPRESA le hubiere proporcionado para la operación. La devolución y estado de los instrumentos que CORREOSCHILE le hubiere proporcionado quedara en un acta que se levantara especialmente al efecto, siendo condición esencial para el pago de los servicios correspondientes al último mes de vigencia del contrato, la suscripción del acta en referencia.

#### **NATURALEZA DEL CONTRATO.**

Durante la vigencia del contrato, CORREOSCHILE se reserva el derecho de contratar a otros para proveer el mismo tipo de servicios, sin ninguna responsabilidad ante el TRANSPORTISTA, no garantizando un mínimo de operaciones en virtud de este contrato. A mayor abundamiento, CORREOSCHILE no contrae obligación de exclusividad alguna para con el PROVEEDOR en orden a requerir servicios cada cierto espacio de tiempo o en una determinada cantidad, razón por la cual puede realizar los servicios contratados con personal propio o con otros u otros contratistas o bien abstenerse de realizarlos.

#### **INSTRUMENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO**

CORREOSCHILE podrá proporcionar al TRANSPORTISTA los equipos tecnológicos y/o herramientas operativas que estime necesarias para la operación, tales como equipos de comunicación, PDA, y otros, debiendo éste último otorgar las facilidades del caso para que puedan ser instaladas en los móviles con arreglo a los cuales se preste sus servicios como asimismo a utilizarlos de acuerdo a las normas y procedimientos que CORREOSCHILE le entregare al efecto. La instalación de dichos equipos será de cargo exclusivo de CORREOSCHILE.

El TRANSPORTISTA deberá velar por su correcto funcionamiento y emplear en su conservación y custodia el debido cuidado, siendo la reparación de los equipos de cargo y costo exclusivo de aquel, en caso de daños atribuibles a su hecho, dolo o culpa.

Asimismo, deberá reponerlos en caso de destrucción, pérdida, robo o hurto de los mismos, cualquiera sea el motivo por el cual ello pudiere ocurrir, para cuyos efectos asume sobre su cargo los riesgos del caso fortuito o fuerza mayor. CORREOSCHILE quedará facultado para deducir y/o descontar del pago de la factura correspondiente a la prestación de los servicios, el valor comercial de dichas reparaciones, equipos, elementos, piezas o partes, para cuyos efectos deberá estarse al valor o precio que cobre o exija a CORREOSCHILE la persona natural o jurídica que intervenga en la reparación; reposición o venta del equipo, elemento, pieza o parte de que se trate.

El TRANSPORTISTA y su personal, deberán someterse a los procesos de entrenamiento de utilización de las herramientas y/o equipos que CORREOSCHILE le proporcionare para el servicio, conforme a los programas que comunique CORREOSCHILE al efecto. Tales programas no tendrán costo para aquel, no obstante, la asistencia a los mismos será obligatoria y condición esencial de la vigencia del presente contrato. El incumplimiento de la presente obligación será suficiente causal de término del contrato.

Además de lo anterior, CORREOSCHILE podrá proporcionar al TRANSPORTISTA timbres y credenciales de identificación, quien deberá debiendo velar por su correcta utilización y cuidado, debiendo reemplazar los elementos de identificación, bajo su cargo, en caso de destrucción, daño, robo o hurto de los mismos. En estos casos

CORREOSCHILE quedará facultado para deducir y/o descontar del pago de la factura correspondiente a la prestación de los servicios, el valor comercial de dichos elementos de identificación, el que para estos efectos corresponderá al valor que señale la persona natural o jurídica que proporcione a CORREOSCHILE tales elementos de identificación.

Sin perjuicio del aviso que deba realizar el TRANSPORTISTA a la EMPRESA, en caso de robo, hurto o extravío de cualquiera de los elementos de identificación, aquel se obliga a realizar las denuncias y gestiones policiales y judiciales necesarias para impedir el uso indebido por terceros de dichos elementos de identificación.

Terminado el contrato celebrado, el TRANSPORTISTA deberá reintegrar todos los elementos que le haya provisto CORREOSCHILE, habida consideración del desgaste natural de los mismos producto del transcurso del tiempo y el uso legítimo de ellos. La no devolución en la forma descrita facultará a CORREOSCHILE a descontar el valor respectivo.

Asimismo, en cualquier tiempo durante la vigencia del contrato, y sin invocación de causa, CORREOSCHILE podrá exigir al PROVEEDOR la devolución de uno o más de los instrumentos de operación que le hubiere proporcionado, en cuyo caso el TRANSPORTISTA deberá reintérgalos, dentro del plazo que CORREOSCHILE le fije al efecto, considerando el desgaste natural de los mismos producto del transcurso del tiempo y el uso legítimo de ellos. La no devolución en la forma descrita facultará a CORREOSCHILE para descontar el valor respectivo y poner término anticipado e ipso facto al contrato, sin necesidad de demanda ni requerimiento o declaración judicial alguna.

#### **ALCANCES.**

Durante toda la vigencia del contrato y cualquiera sea el tipo de servicio contratado, CORREOSCHILE estará especialmente facultada para efectuar las siguientes modificaciones, todas las cuales deberán constar por escrito:

- Modificar los horarios, frecuencia y el recorrido de las rutas asociados al servicio, previo aviso escrito comunicado al TRANSPORTISTA con a lo menos 5 días de anticipación.

- Solicitar al PROVEEDOR el otorgamiento de servicios adicionales complementarios a los originalmente contratados, para cuyos efectos podrá solicitar el o los presupuestos y/o cotizaciones que resulten conducentes a fin de satisfacer tales necesidades, pudiendo aquellos incorporarse al contrato a través de un anexo de contrato.

#### **JURISDICCIÓN, DOMICILIO Y COMPETENCIA.**

Toda divergencia que surja entre las partes acerca de la interpretación o aplicación de cualquiera de las cláusulas de este contrato o sobre la ejecución o cumplimiento de las obligaciones contraídas por éstas, será sometida al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la República de Chile, sin perjuicio de las facultades que la Contraloría General de la República posee en el ámbito administrativo.

Para todos los efectos legales derivados de este contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago de Chile y prorrogan expresamente la competencia para actuar ante los Tribunales de Justicia con asiento en dicha comuna.

### **ANEXO**

#### **MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

El presente Modelo de Prevención de Delitos, (MPD) ha sido diseñado en concordancia con lo establecido en la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero.

La Ley N°20.393, establece sanciones a las personas jurídicas, en el caso de verse involucradas en la comisión de alguno de los delitos y no se hubieren implementado mecanismos de prevención, como el MPD.

Se establece que las personas jurídicas serán responsables, de los delitos señalados anteriormente, que fueren cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre

que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de ésta, de los deberes de dirección y supervisión.

Bajo los mismos preceptos indicados en el párrafo anterior, serán también responsables las personas jurídicas, por los delitos cometidos por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados en el párrafo anterior.

La falta de adopción de Modelos de Prevención, tendrá como consecuencia en caso de materializarse, algún delito contenido en la Ley, la aplicación de multas y sanciones a la persona jurídica, que de acuerdo a la gravedad de la falta podrá implicar: Prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado.

El Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa de Correos de Chile es un sistema de organización, administración, supervisión y monitoreo, de procesos o actividades que se encuentran expuestas a la comisión de los delitos señalados, cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores de CorreosChile, incluidos los ejecutivos principales y Directores.

### **OBJETIVO**

El objetivo general del Modelo de Prevención de Delitos de CorreosChile, es establecer y dar a conocer a todos los colaboradores de la Empresa, los pilares sobre los cuales se sustenta la operación del MPD, contribuyendo de este modo, a mitigar la ocurrencia de acciones o situaciones asociadas a los delitos de la Ley N°20.393 y otros factores de riesgo, derivados de las operaciones de la Empresa. Por otra parte, del cumplimiento de lo establecido en la Ley N°20.393, se derivan algunos beneficios, entre los cuales se pueden identificar los siguientes:

- Reduce el riesgo que la Empresa sea responsable penalmente por la comisión de alguno de los delitos señalados en la ley.
- Fortalece el posicionamiento de la empresa tanto a nivel externo como interno.
- Apalanca un gerenciamiento efectivo, proactivo y socialmente responsable.

- El Modelo de Prevención puede ser utilizado para prevenir la comisión de otro tipo de delitos que impacte negativamente a la Empresa.

El MPD de CorreosChile, establece como Elemento basal dentro de la prevención, la concientización y entrega de conocimientos y herramientas comunes a todos los colaboradores. Para efectos de entendimiento común, se entenderá por cada delito lo siguiente:

- a) **Lavado de activos**: Según lo establecido en el Artículo 27, Ley N° 19.913, cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción prostitución infantil, secuestro, cohecho y otros o bien, a sabiendas de dicho origen, ocultar o disimular los dichos bienes.
- b) **Financiamiento del terrorismo**: Delito que consiste en proveer o recolectar fondos por el medio que fuere, directa o indirectamente, ilícita y deliberadamente, para cometer actos de terrorismo según lo señalado en el Art. 2 de la Ley N°18.314
- c) **Cohecho**
  - **Cohecho a funcionario público nacional**  
Según lo establecido en el artículo 250 del Código Penal, será sancionado el que ofreciere o consistiré en dar a un empleado público, mayores derechos de los que le están señalados en razón de su cargo o un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice o incurra en las omisiones que a continuación se detallan:
    - Ejecutar un acto propio de su cargo (artículo 248 del Código Penal)
    - Omitir un acto debido propio de su cargo (artículo 248 bis del Código Penal)
    - Ejecutar un acto con infracción a los deberes propios de su cargo (artículo 248 del Código Penal)
    - Cometer los crímenes o simples delitos expresados en el párrafo 4 del Título III o en el Título V del Código Penal, como por ejemplo nombramientos ilegales, usurpación de atribuciones, prevaricación, malversación de caudales

públicos, fraudes y exacciones ilegales, violación de secretos y abusos contra particulares, entre otros (artículo 249 del Código Penal).

- **Cohecho a funcionario público extranjero**

Según lo establecido en el artículo 251 del Código Penal, será sancionado el que ofreciere, prometiére o diere a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualquier transacción internacional.

### **MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORREOSCHILE**

El Modelo de Prevención de Delitos de CorreosChile, está formado por cinco elementos principales:

1. Existencia de un Encargado de Prevención
2. Sistema de Prevención de Delitos (SPD)
3. Supervisión y Monitoreo
4. Informes de gestión
5. Comunicación y Capacitación

Gráficamente se puede presentar en la siguiente figura.



### **Encargado de Prevención**

Se entenderá por Encargado De Prevención al responsable de implementar, en conjunto con la Administración, un Sistema de Prevención de Delitos, que establezca protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los delitos señalados en la Ley.

### **Sistema de Prevención de Delitos (SPD)**

El Sistema de Prevención de Delitos es el eje central del Modelo de Prevención y está orientado a apoyar el funcionamiento y ejecución del modelo. Está integrado por tres pilares: **Prevención, Detección y Sanción**. La integración de estos tres pilares, fortalecen el sistema de control interno de la organización, contribuyendo a mitigar la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley N° 20.393 y se describen a continuación.

### **Prevención**

La prevención eficaz contribuye a reducir el riesgo de aparición de conductas u omisiones impropias en la organización. El pilar de Prevención debe asegurar que se cumplan correctamente las actividades, para esto reúne el conjunto de políticas, normas, resoluciones, instructivos, ordenes de procedimiento y otros emitidos por la Empresa, así como instrucciones emitidas por organismos fiscalizadores externos.

Por otra parte, y con el objetivo de establecer una cultura de prevención al interior de la empresa, se consideran los siguientes elementos como fundamentales, para fortalecer el pilar de prevención:

### **Existencia de Valores Corporativos**

La Guía de Valores Corporativos de CorreosChile, “Nuestro Sello”, contiene el conjunto de valores y principios que definen las normas de conducta que se deben respetar y promover, sin importar el cargo, profesión o lugar de desempeño. A través de esta Guía, se pretende que las empresas proveedoras, estudiantes en práctica, consultoras y todo aquel que por sus funciones trabaje con CorreosChile o actúe en su representación, asuma estos principios.

La Guía de Valores, es la expresión de compromiso personal que apunta a garantizar una gestión de calidad con una conducta comprometida, de excelencia, transparencia, respetuosa y de colaboración, estableciendo los valores que se describen a continuación:

**Colaboración:** Apoyo oportuno y flexible dentro de la organización y de cara a los clientes y usuarios, entendiendo que todos somos parte de un resultado exitoso día a día.

**Transparencia:** Hablar con la verdad y hacer lo correcto. Ser honestos y directos en nuestra relación con las demás personas.

**Compromiso:** Trabajar con la convicción y orgullo de ser parte de una gran organización que entrega soluciones y es capaz de mejorar la vida de las personas día a día.

**Excelencia:** La decisión por ser los mejores en cada cosa o proyecto que emprendamos. La creencia en una sana insatisfacción que nos impulse a hacer las cosas mejor cada día.

**Respeto:** Respetamos a todos los colaboradores, clientes y usuarios, y los tratamos como nos gustaría ser tratados a cada uno. Creemos en que las personas entregan su mejor talento cuando cada relación se basa en la confianza sobre sus capacidades.

### **Obligaciones para proveedores de bienes y servicios**

Del mismo modo que se establecen valores corporativos, también se incorpora una cláusula específica a los contratos de los proveedores de Bienes y Servicios, a través de la cual éstos declaran conocer que la Empresa de Correos de Chile ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos, en el marco de lo establecido por la Ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de cohecho a funcionarios públicos, y se obliga a no realizar ninguna actividad que pueda ser considerada constitutiva de tales delitos.

### **Detección**

El pilar de Detección corresponde al conjunto de actividades y controles aplicados a información clave, de manera que permitan generar una alerta temprana frente a la ocurrencia de alguna acción indebida, u omisiones que generen riesgo de comisión de los delitos.

**Canal de denuncias.** CorreosChile ha puesto a disposición de los colaboradores un canal de comunicación denominado Correo Ético ([www.correoetico.cl](http://www.correoetico.cl)), que entrega la posibilidad de informar infracciones a la legislación vigente, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, a la normativa interna y eventuales conductas o acciones inusuales que observen y afecten a la empresa. El procedimiento para utilizar Correo Ético se describe más adelante.

### **Sanción**

Para estos efectos, en los respectivos contratos que la Empresa de Correos de Chile celebre con proveedores de bienes y servicios, se incorpora una cláusula especialmente diseñada al efecto.

### **Pasos para ingresar una denuncia o consulta en Correo Ético**

El ingreso de una denuncia o consulta se realiza siguiendo los siguientes pasos:

El ingreso de una denuncia o consulta se realiza siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingresar a la plataforma computacional Correo Ético.
2. Seleccionar la opción a ingresar una denuncia o una consulta.
3. Aceptar los términos y condiciones.
4. Ingresar datos de contacto o en su defecto omitirlos.
5. Ingresar la opción que más se ajuste a lo que se quiere denunciar.
  - a) Conductas o acciones que afecten disposiciones, obligaciones y prohibiciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
  - b) Conductas o acciones que afecten disposiciones contenidas en la Legislación y Reglamentación que rige a la Empresa de Correos de Chile.
6. Ingresar información de la denuncia.
7. Confirmar la información ingresada. (sistema entrega identificador y clave alfanumérica)

El Administrador del Sistema revisará los casos recibidos en Correo Ético, y en conjunto con la Gerencia de Asuntos Legales determinará las acciones a seguir, entre otras, las siguientes:

- Realizar denuncia al Ministerio Público y/o instruir la realización de una investigación interna de acuerdo a lo establecido en el reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.
- Solicitar antecedentes complementarios.
- Archivar el caso por falta de antecedentes.

Para las denuncias que se reciban y den origen a una investigación interna, el Encargado de Prevención designará un responsable de realizar una investigación que se compondrá de una etapa indagatoria y otra etapa de formulación de cargos / descargos, de acuerdo al procedimiento interno que se encuentra disponible y se considera parte integrante del MPD.

## **ANEXO PROTOCOLO ATENCIÓN TRANSPORTISTA**

### **1. Ingreso a la Planta de acuerdo al horario de citación.**

- ✓ Saludar amablemente y respetuosamente a su Jefatura y compañero de trabajo.

Permitido: SALUDAR CON RESPETO Y AMABILIDAD. “Buenos días / Buenas Tardes”.

(Nombre), ¿cómo está?”

No Permitido: NO SALUDAR O HACERLO INFORMALMENTE. “Ey (gritando), como andai?, (Qué pasa compadre? ¿Qué onda?”)

- ### **2. Condiciones Generales (Puntos 2 y 3):** Verificar que el vehículo se encuentre en condiciones normales de funcionamiento, junto con procurar su limpieza y aseo.

- ✓ Chequear que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones antes de salir al recorrido y que este cumpla con la documentación y herramientas exigidas por la Ley.
- ✓ Chequear equipo de comunicación y su correcto funcionamiento.
- ✓ Chequear equipo PDA cargada, configurada y que corresponda a la asignada al móvil.
- ✓ Verificar que el cargador de vehículo del equipo PDA quede siempre en el vehículo para realizar cargas de batería que puedan ser necesarias (solo en el caso de tener asignado un cargador).
- ✓ Tener presente la normativa y reglamento de tránsito al momento de conducir. La Seguridad y el Auto Cuidado es un tema vital y prioritario para la eficiencia y el óptimo rendimiento laboral.
- ✓ Recordar que su vehículo y/o PDA tiene seguimiento satelital (para el caso del vehículo, solo en los casos donde se estipula por contrato)
- ✓ Chequear que la OT tenga el N° del móvil que le fue asignado

- ### **3. Cuidar y velar por la presentación personal (vestimenta e higiene) de manera de causar una adecuada impresión al cliente.**

Permitido: Usar uniforme corporativo, zaparos de seguridad, además mantener higiene y presentación personal (pelo corto los varones y pelo tomado las mujeres, afeitados, maquillaje no excesivo).

No Permitido: Usar vestimenta de calle, usar poleras sin mangas, short, piercing, etc.

- ### **4. Entrega de móviles: durante retiros de plantas de operación**

- ✓ Dirigirse a la zona de resguardo de PDA para su retiro, revisando que esté correctamente cargada y que sea la asignada. En caso de que el conductor del móvil no es el mismo que esté asociado al número de equipo, debe entregar sus datos (nombre completo y Rut) para asociar a PDA.
- ✓ Sincronizar equipo PDA para iniciar el día.
- ✓ Dirigirse al andén (zona de despacho definido por transportes) y al estacionarse detener el motor del vehículo, conductor y peoneta deben tomar contacto con el operador a cargo del andén de despacho.

**LA BUENA PERCEPCIÓN QUE TENGAN NUESTROS CLIENTES  
DEPENDEN EN GRAN PARTE DEL CONTACTO DIARIO QUE USTED  
MANTIENE CON ELLOS, Y POR TANTO LA POSIBILIDAD DE  
OBTENER NUEVOS NEGOCIOS PARA CORREOSCHILE.**

- ✓ En caso de que un envío se encuentre con incidencia (envío abierto o dañado) se debe informar y entregar, de inmediato, a supervisor de flota CEP de turno y solicitar instrucciones.
- ✓ Retirar de la zona de andenes los POD (guía de distribución) y OT correspondientes.
- ✓ Cargar los envíos en su vehículo en base al orden establecido en el orden del recorrido. Los sobres son separados en una cubeta o contenedor y el resto de los envíos de acuerdo al orden establecido de recorrido: Dar prioridad a los servicios (Valijas, 11 A.M. y Courier).
- ✓ Recibir el VB° de planta para comenzar la ruta.

El cumplir con este protocolo no exime al proveedor de todas sus obligaciones contractuales.

5. Antes de Ingresar y salir de la Planta, tenga presente las siguientes Normas Generales.
  - ✓ Contar con elementos de protección personal (Zapatos de Seguridad)
  - ✓ Mantener visible su credencial transportista (formato brazalete y/o collar), no en el móvil ni en el bolsillo.
  - ✓ Conducir respetando todas las normas y reglamento de tránsito. Mantener y circular con el vehículo en buenas condiciones técnicas y de limpieza.
  - ✓ No llevar pasajeros no autorizados, ya sea en la cabina o en el compartimiento de carga.
  - ✓ Dirigirse de inmediato a su sector de distribución y/o proceda según PARTE DE RUTA.
  - ✓ No desviarse de la ruta establecida ni se detenga en puntos no autorizados.
  - ✓ No llevar elementos o carga que no son de responsabilidad de Correos de Chile.
  - ✓ No llevar envíos en la cabina. Se deben transportar en el compartimiento de carga.
  - ✓ No mantener elementos de embalaje de Correos de Chile en el vehículo, excepto aquéllas que el administrador del contrato determine (ejemplo: etiquetas Dummy)
  - ✓ Mantener comunicación en todo momento con Correos de Chile, ya sea prip, celular, whatsapp u otra forma.

- ✓ En caso de algún evento que altere los tiempos y hoja de ruta establecidos, comunicarse en forma inmediata con supervisor informando del hecho e indicando la hora, punto de ubicación, patente y nombre del chofer del vehículo.
- ✓ Del punto de vista del servicio de retiros usted debe: aceptar en el equipo PDA los retiros eventuales y programados y/o parte de ruta en caso de no contar con PDA
- ✓ Esta **estrictamente prohibido rechazar un retiro** sin la previa coordinación con equipo de Radio Operadores y/o Supervisor de Flota CEP RM
- ✓ Mantener siempre su equipo PDA y radio asignadas.
- 6. Durante entregas a clientes
  - ✓ Una vez ubicado en la dirección de entrega verificar si existe alguien mayor de 18 años en el domicilio, saludar formalmente al destinatario.
  - ✓ Presentar su credencial de transportista al cliente para concretar la entrega:

QUEDA EXTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR EL VEHICULO SOLO EN LA VIA PUBLICA, DOMICILIOS, ESTACIONAMIENTOS DE MALL Y SUPERMERCADOS

a. Si existe quien reciba:

Envío Operación Especial	Envío NO Operación Especial
Retirar envío de móvil con respectivo POD.	Retirar envío de móvil con respectivo POD.
Trackear envío en equipo PDA y revisa en ella y en POD si existe alguna instrucción sobre el envío.	Trackear envío en equipo PDA y revisar en ella y en POD si existe alguna instrucción sobre el envío.
Solicitar, a quien recibe envío, que registre los datos requeridos por la Operación Especial en POD y/o en documentación propia del proyecto especial.	Solicitar a cliente que registre firma y rut en guía POD. Es el destinatario quien debe completar sus datos en guía POD.
Registrar nombre de la persona que recibe envío en PDA y dar confirmación de entrega en ella.	Registrar nombre de la persona que recibe envío en PDA y dar confirmación de entrega en ella.

Registrar en parte de ruta la realización de la entrega.	Registrar en parte de ruta la realización de la entrega.
--	--

Los datos obligatorios para que una entrega sea efectiva, son: Nombre del receptor, Rut y/o Fono, firma del receptor o Timbre.

**QUEDA EXTRACTAMENTE PROHIBIDO LANZAR ENVIOS EN LOS DOMICILIOS Y/O FALSIFICAR DATOS DE ENTREGA**

- b. Si NO existe quien reciba: se debe generar un aviso de entrega (Cód.5041) y registrar la incidencia en PDA y en POD. Pegar Sticker CN 15 con la causal indicada.
- c. Si el destinatario está fallecido o el envío es rehusado, se registra la incidencia en PDA y en POD. Pegar Sticker CN 15 con la causal indicada.
- d. Si el destinatario se cambió o es desconocido en el número, se registra la incidencia en PDA y en POD. Pegar Sticker CN 15 con la causal indicada.
  - ✓ Para el caso de entrega de envíos en sucursales (informatizadas y manuales) y CDP, se debe registrar estado de entrega en PDA y en Parte de despacho.
  - ✓ Verificar el registro de todos los datos del cliente en la documentación, en base a lo siguiente:
- e. Exigir timbre y hora en la documentación por parte del cliente, sino cuenta con este dato solicitar nombre, Rut y hora, y en última instancia solicitar nombre, teléfono y hora.
- f. En el caso de un cliente Empresa, se debe entregar en recepción, oficina de partes o al destinatario si existe la facilidad, solicitando los datos del párrafo anterior.
- g. En el caso de un cliente particular, y si el destinatario no se encontrase, el envío puede entregarse a habitantes mayores de edad del mismo domicilio.
  - a. Esta estrictamente prohibido entregar al vecino, nunca cobrar por entregar.
- h. Si se le solicita una entrega no programada, recuerde que la priorización de entrega es primer lugar la Valija Comercial, en

segundo lugar, el Courier 11 A.M., luego courier y finalmente los demás productos.

- i. Durante retiros a clientes
  - a. Dirigirse a la dirección del retiro que debe estar previamente ingresada su orden en equipo PDA
  - b. Presentar su credencial de transportista al cliente y mencionar que se viene según lo programado en su parte de ruta o bien, en base a retiro eventual.
  - c. Una vez verificado el tipo de cliente se procede según sea:

Cliente WEB	Cliente Manual
Solicitar guía resume.	Solicitar guía única por envío.
Verificar coincidencia entre la cantidad de envíos físicos y la indicada en guía resumen o manifiesto.	Revisar los datos en guía.
Si cuadra, se timbra guía del cliente o manifiesto. Queda una copia para el cliente y otra para transportista	Si los datos obligatorios están completos, legibles , se revisa el tipo de envío y se da conformidad timbrando la copia del cliente
Si no cuadra, se solicita rectificación de guías, se trackean nuevamente los envíos y se realiza cuadratura.	-
Trackear código de barras de cada bulto con equipo PDA.	<u>Monopieza:</u> Se trackea su código en PDA
	<u>Multipieza:</u> Pegar 1° etiqueta y última etiqueta Dummy en guía única.
	Pegar etiquetas restantes a cada bulto asociado a envío

	Si datos están incorrectos, se solicita confeccionar nuevamente las guías. Una vez que se tienen las guías rehechas se repite el procedimiento.
	Se realiza la cuadratura y se timbra guía del cliente y se entrega copia.
Se procede a carga el móvil con los envíos	Se procede a carga el móvil con los envíos: ordenar bultos etiquetados a un lado, guía manual a otro y sobres etiquetados en una caja (o contenedor) y manuales en otro.

**d. Para el caso de retiro en sucursales/CDP:**

<b>Informatizadas</b>	<b>Manuales</b>
Solicitar parte de despacho.	Solicitar parte de despacho.
Trackear código de barras de cada bulto con equipo PDA.	Verificar la cantidad de envíos.
Proceder a carga el móvil con los bultos.	Trackear cada envío asociado a guía.
	Se realiza la cuadratura y se timbra copia del parte de despacho y se entrega copia.
	Proceder a carga el móvil con los bultos.

- e. Para el caso de retiros postales, usar el mismo protocolo y trackear la guía de retiro. No se debe contar las piezas ni firmar el formulario CL-04.
- f. Verificar que el cliente haya firmado la declaración sobre mercancías peligrosas.
- g. Realizar la inspección visual del envío para verificar que se encuentra debidamente embalado, con los datos del destinatario y dirección completa.
- h. En caso de encontrar alguna anomalía, será necesario solicitar al cliente que corrija el defecto del embalaje.
- i. Recordar que usted debe respetar el parte de ruta, su secuencia de visita y el horario en el que tiene que visitar al cliente. Asimismo, debe estar atento a la asignación de retiros eventuales que le haga el Radio Operador.
- j. Si el cliente ANULA UN ENVIO, en la Guía Resumen debe constar con un timbre o nombre y rut del cliente.
- k. En caso de que el retiro no sea exitoso usted debe solicitar el nombre de la persona responsable por parte del cliente para dejar estampado tanto el nombre del contacto como la hora de visita y el motivo de la falta de este retiro y/o incidentar en la PDA.
- l. En caso de que se produzcan problemas graves con equipo PDA, se debe de informar de inmediato al Radio-Operador o Supervisor de Flota para recibir instrucciones de cómo proceder.
- m. A continuación, considere para cada documento de retiros los requisitos mínimos para cumplir exitosamente con el retiro.

<b>Tipo Documento</b>	<b>Tipo Producto</b>	<b>Requisitos Mínimos Documentos</b>
T-Conecta	Solo un tipo de producto por guía.	<u>El código del Cliente:</u> Número utilizado para poder asignar la generación de una factura a una cuenta de cliente

	<p>activo, por parte de CorreosChile.</p> <p>Además se debe verificar que el código del cliente entregado en parte de ruta (caso retiro programado) o dado por radio operador (caso retiro eventual), sea el mismo que el declarado en la Guía de Admisión.</p>		
	<p><u>Razón Social:</u> Nombre por el cual es conocida la Empresa del Cliente, para efectos legales.</p>		
	<p><u>Declaración del Producto:</u> se debe identificar en la guía el producto que está enviando el cliente, por ejemplo: Encomienda o valija. Por lo tanto se debe verificar, que existe un solo servicio por Guía GASEI, es decir el cliente NO puede mezclar servicios en una misma Guía.</p>		
	<p><u>Destino del envío:</u> se refiere a la ciudad de destino del envío.</p>		
	<p><u>Código de barra de los envíos:</u> verificar que la guía contenga los códigos de barra de los envíos a retirar.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><u>Número total de los</u></td> </tr> </table>		<u>Número total de los</u>
	<u>Número total de los</u>		

		<p><u>envíos:</u> que el total declarado en la guía corresponda al total de envíos a retirar.</p>
		<p>Firma y timbre del cliente.</p>
		<p>Firma y timbre del transportista.</p>
Guía única Nacional	Todos los productos	<p><u>Código de cliente:</u> verificar que el código del cliente entregado en parte de ruta (caso retiro programado) o dado por radio operador (caso retiro eventual), sea el mismo que el declarado en la Guía Admisión.</p>
		<p>Dirección completa de destino</p>

		(calle, número, comuna y ciudad) y teléfono.
		Nombre y firma de quien declara el contenido de mercancías peligrosas.
		Tipo de producto.
Guía única Internacional	Todos los productos	<u>Código del cliente:</u> verificar que el código del cliente entregado en parte de ruta (caso retiro programado) o dado por radio operador (caso retiro eventual), sea el mismo que el declarado en la Guía de Admisión.
		Dirección de destino (calle,

		número, comuna).
		Código postal.
		Nombre y firma de quien declara el contenido de mercancías peligrosas.
Guía Resumen	Todos los productos	Tipo de producto.
		Firma del cliente en guía colectora.
		Nº de envíos físicos corresponda con el número de

No debe realizar retiros sin la información mínima detallada anteriormente. En caso de ser una anomalía solucionable en menos de 5 minutos, indique al cliente que corrija dicha anomalía, en caso contrario señale al cliente en forma amable, clara y precisa, que no podrá realizar el retiro, dado que no será posible cumplir con las condiciones de servicio que contrato, que su envío no llegará en los plazos establecidos y acordados. Sugiera que llame a los teléfonos habilitados para reagendar el retiro en cuanto tenga la Guía modificada. Luego de esto notifique al radio operador y registre la incidencia en equipo PDA y continúe el cumplimiento de su parte de ruta.

j. Entrega en planta (Retorno)

- a. Al llegar de vuelta a la Planta CEP estacionar su vehículo en andén.
- b. Bajar envíos incidentados, POD y guías manuales de los retiros.
- c. Dirigirse a Unidad de recepción de móviles, entrega guías manuales de los
- d. Dirigirse UAM y entrega POD y envíos incidentados.
- e. Descargar del móvil envíos etiquetados por sistema o electrónicos y los ingresa a línea de proceso y los envíos irregulares en pit de admisión irregular.
- f. Descargar envíos con guía manual (y todos los envíos que requieran ser etiquetados: etiquetas 2D, Etiqueta por referencia, Dummies y valijas) y los entrega en UAM
- g. Permanecer hasta que se realice la cuadratura de la orden de trabajo.
- h. Una vez realizada la cuadratura y ésta resulta al 100%, proceder a terminar su jornada. En caso de que la cuadratura no sea al 100%, quedará una incidencia registrada en orden de trabajo que deberá ser firmada por el transportista.

k. Reportarse con supervisor de flota si es que hay otra tarea encomendada.

- a. Luego de que se realiza la rendición y cuadratura de los envíos, supervisor dará VB° para retiro del móvil.
- b. Despedirse amablemente y respetuosamente a su Jefatura y compañeros de trabajo Devolver PDA y retirarse.

l. Téngase presente:

- a. Verificar siempre que el producto venga en buen estado.
- b. En algunas situaciones los Clientes han tenido una mala experiencia con el servicio de la empresa, lo que hace que este manifieste su descontento. El transportista no debe tomar esas palabras como algo personal.
- c. Si el cliente desea algún número telefónico donde hacer sus consultas y/o reclamos, el transportista debe hacer mención de los siguientes números:

Desde teléfonos fijos : 600 950 2020

Desde celulares : 02 29560303

m. Guía durante entrega clientes

Buenos días / Buenas tardes, ¿Cómo está? Vengo a realizar entrega de su envío” (dependiendo del producto).	Saludar en forma cordial con un tono amable, hacer contacto visual. Presentar su credencial de transportista al cliente.
Hacer entrega del producto.	Entregar en forma cuidadosa, de manera que el producto no vaya a caerse o se dañe.
Verificar y registrar toda información requerida en la documentación respectiva.	Prestar atención a que no falte ningún dato requerido.
“Buenos días / Buenas tardes, gracias por preferir nuestros servicios, hasta luego”.	Despedirse del cliente en forma cordial, con tono amable y haciendo contacto visual.

## **ANEXO**

### **PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD**

El TRANSPORTISTA deberá implementar al menos las siguientes normas de seguridad, en la prestación de los servicios:

- Mantener la documentación del chofer y vehículos en un lugar visible, en orden y vigentes.
- Conducir respetando todas las normas y reglamento de tránsito.
- Mantener y circular con el vehículo en buenas condiciones técnicas y de limpieza.
- No llevar pasajeros no autorizados, ya en la cabina o compartimiento de carga.
- No llevar elementos de embalaje de CORREOSCHILE en el vehículo, excepto para aquellos casos en que el administrador del contrato, o a quien él designe en su reemplazo, autorice.
- No llevar envíos en la cabina. Se debe transportar en el compartimiento de carga.
- De existir algún evento que alterase los tiempos y hoja de ruta comunicados, se llamará inmediatamente a la administración de flota de la empresa de CORREOSCHILE, informando del hecho e indicando la hora, punto de ubicación, patente y nombre del chofer del vehículo.
- Presentar su credencial de transportista al cliente
- Verificar el registro de todos los datos del cliente en la documentación respectiva y hacer firmar dicha documentación.
- Realizar la inspección visual del envío para verificar que se encuentra debidamente embalado. En caso de encontrar alguna anomalía, será necesario solicitar al cliente que corrija el defecto de embalaje.
- Realizar la descarga en las zonas de seguridad (o zonas seguras) establecidas.
- Exigir los controles de recepción respectivos y la firma de la documentación correspondiente.
- En caso de que, a pesar de solicitar los controles, la carga sea recibida sin los mismos, se deberá hacer constar en la guía respectiva esta anomalía colocando la leyenda: "CARGA RECIBIDA SIN CONTROL".
- El TRANSPORTISTA debe incluir todos sus datos y firmar la documentación respectiva en señal de conformidad.