



**CONDICIONES  
GENERALES**  
ELECCION DE  
GOBERNADORES,  
CONSEJEROS  
REGIONALES, ALCALDES Y  
CONCEJALES, OCTUBRE  
2024.



A continuación, se establece los términos y condiciones generales que deberá observar todo aquel que preste servicios de transporte para proceso elecciones octubre de 2024 a la EMPRESA DE CORREOSCHILE, 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 la respectiva solicitud de cotización, 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 entregar 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 solicitud de cotización 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 1 día corrido 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 adjudicadas por CORREOSCHILE.

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, 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 el respectivo proceso de contratación, 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 Avenida libertador Bernardo O'Higgins N°1449 Torre 2 piso 3, comuna de Santiago, 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 en caso de darse los presupuestos de un trabajo en régimen de subcontratación.

**Este o estos Certificado(s) de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales deberán entregarse físicamente en calle Avenida libertador Bernardo O'Higgins N°1449 Torre 2 piso 3, comuna de Santiago, 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 el respectivo proceso de contratación, , 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.

21. Será obligación del transportista entregar a CorreosChile al finalizar la o las rutas asignadas, las respectivas guías de despacho, en las que deberá constar el registro de entrega (Nombre, Local de votación, fecha y firma de quien recibe).
22. Informar a CorreosChile sobre todas las facturas que hubiere factorizado, a más tardar, al día corrido siguiente a la época en que aquello ocurra, adjuntando copia de la o las facturas cedidas e indicando nombre del factoring interviniente, nombre, correo electrónico y teléfono del ejecutivo de contacto. Dicha comunicación deberá efectuarse mediante correo electrónico dirigido al administrador de contrato de CorreosChile y a los correos que siguen: [ivan.pizarro@correos.cl](mailto:ivan.pizarro@correos.cl); [claudia.pino@correos.cl](mailto:claudia.pino@correos.cl); y [hugo.carvajal@correos.cl](mailto:hugo.carvajal@correos.cl)

#### **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.

20. No cumplir con la obligación de informar a CorreosChile acerca las facturas factorizadas, ya sea en el tiempo o forma exigida, de conformidad a lo convenido en la cláusula sobre "Obligaciones del Proveedor".
21. Ser objeto de una publicación en Dicom o boletín comercial como consecuencia de una acción directa del proveedor o de cualquier factoring ante quien el proveedor hubiere cedido un instrumento representativo de obligaciones de dinero.

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 el respectivo proceso de contratación.

### **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 será quien

CORREOSCHILE nombre para estos efectos.

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 pudiese 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**

### **1 INTRODUCCIÓN.**

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, respecto a los delitos señalados en el mencionado cuerpo legal, principalmente lo que respecta a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida y sus posibles modificaciones, de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de Correos Chile.

La Ley N° 20.393, 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 Correos 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 Correos de Chile, incluidos los ejecutivos principales y Directores.

## **2. OBJETIVO.**

El objetivo general del Modelo de Prevención de Delitos de Correos Chile, 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 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 Correos Chile, 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:

### **1. Lavado de activos:**

Artículo 27 de ley 19.913 (año 2003), que crea la Unidad de Análisis Financiero y modifica diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos. - “Será castigado con presidio mayor en sus grados mínimo a medio y multa de doscientas a mil unidades tributarias mensuales:

**a.** El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la ley N° 19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; en la ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad; en el artículo 10 de la ley N° 17.798, sobre control de armas; en el Título XI de la ley N° 18.045, sobre mercado de valores; en el Título XVII del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, Ley General de Bancos; en los Párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V del Libro II del Código Penal y, en los artículos 141, 142, 366 quáter, 367 y 367 bis del Código Penal; o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.

**b.** El que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito. Se aplicará la misma pena a las conductas descritas en este artículo si los bienes provienen de un hecho realizado en el extranjero, que sea punible en su lugar de comisión y en Chile constituya alguno de los delitos señalados en la letra a) precedente. Para los efectos de este artículo, se entiende por bienes los objetos de cualquier clase apreciables en dinero, corporales o incorporeales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, como asimismo los documentos o instrumentos legales que acreditan la propiedad u otros derechos sobre los mismos. Si el autor de alguna de las conductas descritas en la letra a) no ha conocido el origen de los bienes por negligencia inexcusable, la pena señalada en el inciso primero será rebajada en dos grados. La circunstancia de que el origen de los bienes aludidos sea un hecho típico y antijurídico de los señalados en la letra a) del inciso primero no requerirá sentencia condenatoria previa, y podrá establecerse en el mismo proceso que se substancie para juzgar el delito tipificado en este artículo. Si el que participó como autor o cómplice del hecho que originó tales bienes incurre, además, en la figura penal contemplada en este artículo, será también sancionado conforme a ésta.”

### **Ejemplo Lavado de Activos**

- Establecer relaciones comerciales con clientes relacionados con

actividades de lavado de activos.

## 2. Financiamiento del terrorismo:

Artículo 8º de la Ley N° 18.314 (1984).- “El que por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2º, será castigado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio, a menos que en virtud de la provisión de fondos le quepa responsabilidad en un delito determinado, caso en el cual se le sancionará por este último título, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 bis del Código Penal.”

El financiamiento del terrorismo consiste en solicitar, recaudar o proveer fondos por cualquier medio, ya sea directa o indirectamente, con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas.

Son delitos terroristas, entre otros, el homicidio, el incendio, el envío de cartas explosivas, las colocación de artefactos explosivos, apoderarse o atacar contra un medio de transporte público que esté en servicio, o la realización de actos que pongan en peligro la vida, integridad corporal o la salud pública de sus pasajeros o tripulantes, cuando éstos se cometen con la finalidad de producir en la población o en una parte de ella el temor justificado de ser víctima de delitos de la misma especie, sea por la naturaleza y efectos de los medios empleados, sea por la evidencia de que obedece a un plan premeditado de atacar contra una categoría o grupo determinado de personas, sea porque se cometa para arrancar o inhibir resoluciones de la autoridad o imponerle exigencias.

### Ejemplo Financiamiento de Terrorismo

- Compra de bienes o servicios a proveedores relacionados con actividades de financiamiento de terrorismo.

## 3. Cohecho:

**a) Cohecho a funcionario público nacional:** Artículo 250 Código Penal. -El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, 248 bis y 249, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas (...)

Como se desprende de la descripción del tipo penal transcrito en el párrafo anterior, el cohecho a empleado público nacional consiste en ofrecer o consentir en dar a un empleado público un beneficio económico en provecho de éste o de un tercero, para:

**i)** Ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos (por ejemplo, pagarle a un juez por fallar una causa), o pagarle mayores derechos que los que le están señalados en razón de su cargo (por ejemplo, pagarle más de lo debido al Conservador de Bienes Raíces para apurar una inscripción);

**ii)** Omitir o por haber omitido un acto debido propio de su cargo (por ejemplo, para evitar una fiscalización);

**iii)** Ejecutar o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo (por ejemplo, otorgar un permiso sin haber recibido todos los antecedentes requeridos al efecto), ejercer influencia en otro empleado público con el fin de obtener de éste una decisión que pueda generar un provecho para un tercero interesado (por ejemplo, un alcalde presiona al director de obras para que autorice un permiso de edificación); o

**iv)** Que cometa un delito que atente contra los derechos garantidos en la Constitución (por ejemplo, pagar por detener a alguien sin fundamento legal) o un delito de carácter funcionario (por ejemplo, se le paga a un juez para que a sabiendas falle en contra de la ley en una causa).

**b) Cohecho a funcionario público extranjero: Artículo 251 bis del Código Penal.-** 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 cualesquiera transacciones internacionales, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio a máximo y, además, con las de multa e inhabilitación establecidas en el inciso primero del artículo 248 bis. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta a la económica, la multa será de cien a mil unidades tributarias mensuales.

De igual forma será castigado el que ofreciere, prometiére o diere el aludido beneficio a un funcionario público extranjero por haber realizado o haber incurrido en las acciones u omisiones señaladas.

El que, en iguales situaciones a las descritas en el inciso anterior, consintiere en dar el referido beneficio, será sancionado con pena de reclusión menor en su grado mínimo a medio, además de las mismas penas de multa e inhabilitación señaladas.

En otras palabras, el tipo penal antes descrito consiste en ofrecer, prometer, dar o consentir en dar 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 cualesquiera transacciones internacionales.

### **Ejemplos Cohecho**

- Pago de soborno a funcionarios públicos para obtener permisos.
- Pago de soborno a funcionarios públicos para evitar multas en procesos de fiscalización.

### **4. Receptación:**

Art.456 bis A del Código Penal: “El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida del artículo 470, número 1º, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, sufrirá la pena de presidio menos en cualquiera de sus grados y multa de cinco a cien unidades tributarias mensuales.

Para la determinación de la pena aplicable el tribunal tendrá especialmente en cuenta el valor de las especies, así como la gravedad.

### **Ejemplo Receptación**

- Transporte de mercancías obtenidas de manera ilícita.

### **5. Soborno entre particulares:**

Código Penal: Artículo 287 bis.- “El empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico de otra naturaleza para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro.”

Artículo 287 ter.- “El que diere, ofreciere o consintiere en dar a un empleado o mandatario un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente sobre otro.”

### **Ejemplos Soborno entre Particulares**

- Pago para obtener un contrato con cliente
- Pagos realizados por terceros mandatados por la empresa, en negociación con proveedores, clientes o terceras partes
- Pagos recibidos de proveedores para asegurar acuerdos
- Invitaciones, regalos u otros beneficios recibidos de proveedores

### **6. Administración Desleal:**

Código Penal: Artículo 470 número 11: “Al que teniendo a su cargo la salvaguardia o le gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado”

### **Ejemplos Administración Desleal**

- Utilizar sin autorización recursos de terceros que han sido puestos en custodia o administración de Correos de Chile.

### **7. Negociación Incompatible:**

Código Penal: Artículo 240:

Inciso 1) “El empleado público que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en razón de su cargo.”

Inciso 2): “El Director o Gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.”

### **Ejemplos Negociación Incompatible**

Debido a la naturaleza del delito, y a las exigencias de la ley, no se visualizan posibles ejemplos de este delito con efecto de responsabilidad penal de personas jurídicas. Esto requiere:

- Toma de decisión por parte de un ejecutivo, en una negociación con un tercero.
- Conflicto de interés no declarado por quien tiene poder de decisión al interior de la compañía (Engaño). Existe un cambio de conducta debido al conflicto de interés, el ejecutivo habría razonablemente actuado de forma distinta si no existe esa situación.
- Se genera un perjuicio a una de las partes por la toma de decisiones del ejecutivo que toma la decisión bajo conflicto de interés. (Perjuicio)
- Se genera un beneficio originado del cambio de conducta del tomador de decisiones (Beneficio)
- Se realiza con intención.

Bajo estas 4 condiciones, se genera la negociación incompatible. Sin embargo, para que tenga responsabilidad penal la conducta, esta tiene que ir en beneficio de la empresa donde se toma la decisión. Esta última condición, hace prácticamente que los casos no existan, por cuanto el

ejecutivo que actúa irregularmente beneficiará a la tercera parte donde él tiene un interés.

**Ejemplos sin RPPJ:**

- Otorgar licitaciones a proveedor donde responsables del proceso o quien adjudica tiene conflicto de interés
- Otorgar beneficios irregulares a terceras partes dones el que aprueba los beneficios, tiene interés particular
- Contratar personal que tiene relación con el tomador de la decisión

Nota: Estos serán delitos si no se ha declarado el conflicto de interés y no se han tomado las medidas para administrarlo.

**8. Apropiación Indevida:**

Código Penal: Artículo 470 N°1 Código Penal: “A los que en perjuicio de otros, se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla”

**Ejemplos Apropiación Indevida**

- Productos de terceros en instalaciones de la compañía, que son incorporados al patrimonio de Correos de Chile
- Recursos puestos en administración de Correos de Chile por terceros, y que son traspasados al patrimonio de Correos de Chile sin autorización del titular

**9. Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de pandemia o epidemia:**

Artículo 318 bis del Código Penal: “El que, en tiempo de pandemia, epidemia o contagio, genere, a sabiendas, riesgo de propagación de agentes patológicos con infracción de una orden de la autoridad sanitaria, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo, y multa de veinticinco a doscientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”

Artículo 318 ter: “El que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria, será castigado con presidio menor en sus grados mínimo a medio y una multa de diez a doscientas

**3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORREOSCHILE.**

**Definiciones**

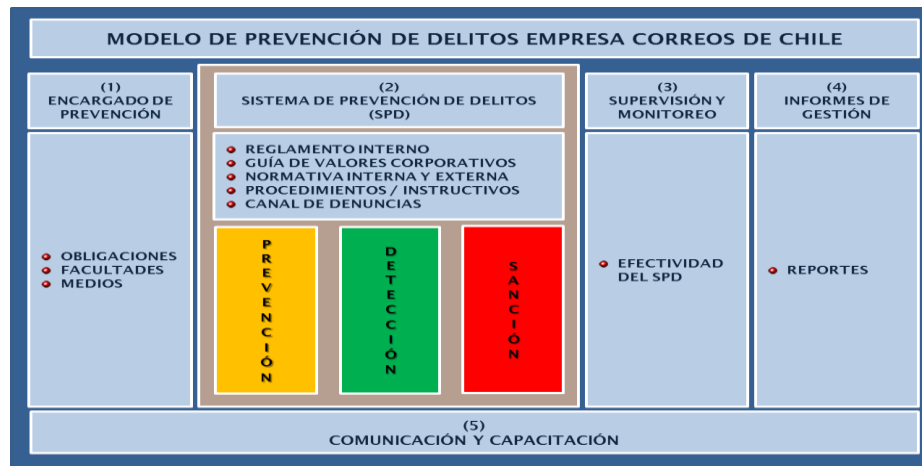
**Funcionario Público:** de acuerdo a señalado en el Art. 260 del Código Penal, se considera Funcionario Público a todo aquel que desempeñe un cargo o función pública, sea en la Administración Central o en instituciones o empresas semifiscales, municipalidades, autónomas y organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean de nombramiento del Jefe de la República ni reciban sueldo del Estado. No obstará a esta clasificación el que el cargo sea de elección popular.

**Persona Expuesta Políticamente (PEP):** De acuerdo a lo señalado en la circula N° 49 de la UAF, del año 2012, señala que un PEP es una persona natural chilena o extranjera que desempeñe o haya desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas.

El Modelo de Prevención de Delitos de Correos Chile, 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.



### 3.1. 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.

El Encargado de Prevención tendrá acceso directo a la Administración de la Persona Jurídica, para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, y para rendir cuenta de su gestión, lo que hará a lo menos semestralmente.

El Encargado de Prevención es nombrado por el Directorio de la empresa, durará en su cargo hasta tres años y podrá prorrogarse por períodos de igual duración. Para cumplir su objetivo se le han asignado los siguientes medios y facultades.

#### Medios y Facultades del Encargado de Prevención

Los **medios** para realizar las obligaciones del Encargado de Prevención, estarán conformados por: recursos humanos, presupuestarios, materiales y físicos, los cuales serán presupuestados al inicio de cada año.

Como **facultades** del Encargado de Prevención, se definen las siguientes:

- a. Ejecutar o hacer ejecutar los actos necesarios para la correcta implementación de la Ley N° 20.393, en la Empresa de Correos Chile.
- b. Realizar investigaciones en forma autónoma y por iniciativa propia, ante la ocurrencia de hechos que revistan las características de los delitos definidos en la ley.
- c. Establecer procedimientos de denuncia y persecución de responsabilidades en contra de los trabajadores que incumplan el Sistema de Prevención de Delitos.
- d. Solicitar la celebración, modificación o términos de contratos hasta por un monto equivalente a 500 U.T.M., dentro del marco de la aplicación de la Ley N° 20.393, el que deberá determinarse según su gasto total que involucre el acto o contrato respectivo

considerando su plazo total de duración, todo ello de acuerdo a la legislación y reglamentación vigente sobre la materia.

- e. Representar a Correos Chile, dentro del marco de la aplicación de la Ley N° 20.393, ante toda clase personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, entre ellas los organismos públicos, fiscales, semifiscales, de la administración centralizada y descentralizada, empresas del Estado y ante autoridades de gobierno, ministerios y municipalidades y ejercer ante todos ellos los derechos que correspondan a la Empresa.
- f. Acceso a toda la información, de cualquier área de la Empresa y sin restricción alguna.
- g. Acceso directo al Directorio para rendir cuenta del cumplimiento de su gestión y/o informar a éste respecto de cualquier situación atingente al MPD.
- h. Diseñar y proponer al Directorio, políticas y procedimientos en temas relacionados con la aplicación de la Ley N° 20.393.

Por otra parte, el Encargado de Prevención tendrá las siguientes **obligaciones**:

- a. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y acciones del Sistema de Prevención de Delitos, corregir los defectos que se notaren en su aplicación y adoptar, en esta materia, las medidas que se estimaren convenientes a los intereses bienes y recursos de la Empresa, y al cumplimiento de la Ley N° 20.393.
- b. Supervisar la implementación de las acciones propuestas en la puesta en marcha del sistema de Prevención.
- c. Realizar los ajustes necesarios al Modelo de Prevención de Delitos para la certificación de éste.
- d. Administrar el sistema de denuncias al interior de CorreosChile.
- e. Realizar coordinaciones con Organismos externos para mejorar o potenciar el Modelo de Prevención de Delitos.
- f. Generar información relevante en el ámbito del Sistema de Prevención de Delitos para la toma de decisiones de la Autoridad.
- g. Rendir cuenta de su gestión al Directorio de la empresa con una periodicidad a lo menos semestralmente.

### 3.2. 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.

### 3.2.1. 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, los cuales se encuentran descritos en el Anexo N° 1 del presente documento, así como instrucciones emitidas por organismos fiscalizadores externos.

Considerando lo anterior, se entenderán como parte integral del SPD, todos los documentos de la naturaleza descrita anteriormente, existentes hasta el momento y los que se emitieren a futuro. Los procedimientos y políticas señalados anteriormente se encuentran publicados en la intranet de Correos Chile [www.icorreos.cl](http://www.icorreos.cl) y se entienden comprendidos en el MPD.

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:

#### a) Existencia de Valores Corporativos.

Correos Chile ha definido un 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 estos valores, se pretende que trabajadores, proveedores, transportistas, clientes, consultoras, alumnos en práctica y todo aquel que por sus funciones trabaje con Correos Chile o actúe en su representación, asuma estos principios.

Los valores de Correos Chile se enuncian a continuación

- **Responsabilidad:** Con clientes, proveedores, trabajadores y comunidad.
- **Austeridad:** Con clientes, proveedores, trabajadores y comunidad.
- **Transparencia:** En la forma de actuar, competir y desempeñarse en la sociedad.
- **Compromiso:** De todos los trabajadores con la Misión y Visión de la Empresa.
- **Excelencia:** En el cumplimiento de la excelencia operacional y las ofertas explicitadas de los servicios para cada cliente.
- **Sustentabilidad:** Asegurando que los procesos, servicios y operaciones tengan un beneficio positivo para la comunidad y los trabajadores de la organización

#### b) Obligaciones para proveedores de bienes y servicios.

Del mismo modo que se establecen valores corporativos, también se incorporan obligaciones para los trabajadores y terceros, cuyo objetivo es contribuir a la prevención. Al respecto, se han establecido las siguientes obligaciones formales:

- **Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad:** Existencia de Obligaciones y Prohibiciones para los trabajadores de Correos de Chile.
- **Contratos individuales de trabajo:** Existencia de una cláusula específica en los contratos individuales de los trabajadores, incluidos los máximos ejecutivos de la empresa, que en lo esencial señala que el trabajador se obliga a cumplir las exigencias del Modelo de Prevención de Delitos.
- **Contratos con terceros:** Existencia de una cláusula específica a los contratos con terceros, proveedores, transportistas, clientes y cualquier otro que se relacione con Correos Chile.

#### c) Acciones de Capacitación

El pilar de Prevención, también considera la existencia de acciones de capacitación preventiva para los colaboradores de Correos Chile, en el entendido que éstas aportan en la entrega de antecedentes y conocimientos, que permitan internalizar su rol, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y creando conciencia integradora con el sistema de prevención.

Dentro de las acciones de capacitación, son consideradas entre otras, las siguientes:

- Capacitación presencial
- Capacitación vía E-Learning
- Cascada Comunicacional
- Charlas internas y externas
- Emisión de folletos y afiches explicativos
- Envío de mail masivos
- Seminarios con PDI u otros organismos

### 3.2.2. Responsabilidades ante el Modelo de Prevención de Delitos

Los Directores, Gerentes, Ejecutivos, Trabajadores y el Encargado de Prevención del Delito tendrán las siguientes responsabilidades:}



- Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que se cumpla con las políticas y prácticas establecidas para Correos Chile.
- Controlar periódicamente el cumplimiento de estas políticas y prácticas por parte de Correos Chile.
- Los trabajadores de Correos Chile deben conocer y aplicar estas políticas.
- Los trabajadores de Correos Chile que tengan conocimiento del incumplimiento de éstas políticas deberán informar esta situación a la Gerencia de Contraloría Interna, a través de los canales de comunicación establecidos para recibir consultas y denuncias.

[https://etica.resguarda.com/correoschile/cl\\_es.html](https://etica.resguarda.com/correoschile/cl_es.html)  
[etica.correoschile@resguarda.com](mailto:etica.correoschile@resguarda.com)  
 800-835-133

#### d) Riesgos por procesos

### 3.2.3. Identificación de riesgos de delitos

La identificación de los riesgos de delitos es la parte central del modelo. Sin una adecuada identificación y definición de los riesgos de cada proceso, no es posible asegurar la integridad, consistencia y validez de la gestión de riesgos.

Para iniciar el proceso de identificación, es necesario determinar cuáles son los elementos que se pueden ver afectados durante las actividades de la empresa y por el accionar de terceros. Es necesario destacar que un enfoque ampliamente aceptado y que tiene resultados efectivos, es comenzar por los objetivos de cada proceso y subproceso, y comenzar a identificar eventos que pueden afectar el cumplimiento de la normativa legal vigente en materias de delitos.

#### **Daños al “Patrimonio de Correos Chile”**

Se entiende por patrimonio de Correos Chile, cualquier elemento interno o externo que permite alcanzar los objetivos del negocio y/o generar valor a clientes y al negocio. Desde la perspectiva de delito el patrimonio puede estar compuesto de:

- Daño Imagen
- Pérdidas Financieras
- Incumplimiento legal

En la matriz sólo se utilizó el criterio de Incumplimiento legal.

#### **Identificación de Eventos**

Una vez definidos los daños que pueden afectar adversamente a la organización, en conjunto con cada unidad de negocio, se inicia la identificación de eventos que pueden generar estos daños en las actividades diarias de la empresa.

La identificación inicial de los eventos se puede realizar a través de uno de los siguientes métodos:

#### **A través de reuniones con personal clave:**

Se deben generar en reuniones de trabajo con personal clave de cada subproceso, en la cual se señalan las acciones que pueden estar expuestas a la intervención de actividades delictivas ya sea de forma intencional o no intencional. Esto se realiza a través de “Tormentas de Ideas” que quedan plasmadas en los documentos de trabajo.

Este método es efectivo cuando no se cuenta con descripción detallada de los procesos, o no existe el tiempo y/o recursos para desarrollar diagramas de flujo detallado de los procesos.

#### **Método a través de diagramas de flujo**

Cuando existe la posibilidad de contar con diagramas de flujo, o disponibilidad de tiempo para desarrollarlos, la forma más efectiva es recorrer el proceso por cada actividad, determinando las posibles fallas, errores o irregularidades en cada una, y que puedan afectar los recursos patrimoniales definidos anteriormente.

#### **Componentes del Riesgo**

Finalmente, la combinación del daño, el evento que lo genera y la ubicación dada por el subproceso o la ubicación geográfica, nos permite definir completamente el riesgo, cumpliendo siempre con la nomenclatura mínima del riesgo:

**DAÑO (Ej. Incumplimiento legal) más el EVENTO (Ej. Soborno a funcionario público) y la UBICACIÓN (Ej. En casa Matriz)**

### 3.2.4. Evaluación de riesgos de delitos

Para la evaluación de los riesgos de delito, la metodología implica la estimación del Nivel de Riesgo Inherente, para luego determinar el Nivel de Riesgo Residual que se obtiene de restar del nivel inherente el efecto de mitigación de los controles diseñados por la administración.

### Nivel de Riesgo Inherente

Los riesgos en materia de delitos que han sido identificados en la etapa anterior serán evaluados de acuerdo a la percepción de impacto al negocio y de la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el periodo analizado. Inicialmente el periodo de evaluación o alcance de la evaluación es en base anual, siendo factible reducir este periodo a base semestral o trimestral. Los componentes para la evaluación de riesgos inherentes son:

- **Impacto:** el potencial daño al patrimonio de la compañía (patrimonio de acuerdo a definición de la etapa anterior). Este se mide de forma cualitativa de 1 a 5, siendo el nivel cinco el más alto. Se establecen criterios para la aplicación de este valor, de acuerdo al daño identificado en la primera parte de la definición del riesgo (Daño + Evento + Ubicación).

- **Probabilidad:** la probabilidad de ocurrencia corresponde a que tan probable es que el riesgo se materialice en el periodo base de evaluación. Si consideramos base anual, se establece este elemento como la probabilidad de que el riesgo se materialice durante el próximo año. La valorización de la probabilidad es cualitativa, asignando un valor de 1 a 5 siendo cinco el valor para la más alta probabilidad de ocurrencia. Se establecen criterios para la aplicación de este valor, considerando el evento que general el daño en la definición del riesgo y su ubicación.

- **Nivel de Riesgo:** corresponde a la multiplicación del valor asignado al impacto, multiplicado por el valor de probabilidad de ocurrencia.

### 3.2.5. Evaluación del Diseño de Controles

El propósito de esta etapa es identificar los controles que permiten mitigar el riesgo identificado. Los controles pueden ser basados en sistemas -o personas, y detectivos o preventivos. Los mejores controles son aquellos que están basados en sistemas y son preventivos. El siguiente esquema muestran los tipos de controles a identificar.

Disponible	Preventivo y Manual 50%	Preventivo y Automático 75%
	Detectivo y Manual 25%	Detectivo y Automático 50%
	Efectividad	

### 3.2.6. Evaluar el Diseño de Controles y Medidas de Desempeño

Evaluar la efectividad del diseño de los controles y medidas de

desempeño actuales. Determinar si el conjunto de los controles permite mitigar los riesgos identificados, verificando que se cumpla:

- Integridad de controles: Para un mismo riesgo existen controles preventivos y detectivos
- Oportunidad de los controles: Los controles preventivos operan antes que la actividad de riesgo y los controles detectivos deben operar después de la actividad de riesgos. Para esto se debe apoyar en el diagrama de flujo, identificando el riesgo y los controles.
- Frecuencia de los controles: Al menos uno de los controles debe tener igual o superior frecuencia que la actividad de riesgos
- Determinar documentación: Los controles deben estar documentados para asegurar su operación de forma independiente de que el responsable esté disponible
- Capacitación del responsable: Se debe analizar en base a carpeta del personal o entrevista si el responsable de los controles está capacitado para ejecutarlo de forma efectiva

Finalmente se verifica si cada control mitiga el riesgo a través del impacto, de la probabilidad o ambos elementos del riesgo residual. El resultado del análisis es cargado en la matriz riesgo-control para calcular el riesgo residual

### 3.2.7. Sanción

Este pilar está relacionado al establecimiento de medidas sancionatorias ante la ocurrencia de acciones u omisiones que afecten el cumplimiento del MPD de Correos Chile.

Se define que toda transgresión a lo dispuesto en el MPD por parte de los colaboradores, podrá ser considerada como grave o calificada de negligencia inexcusable, para los efectos de dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.393.

El Encargado de Prevención podrá aplicar sanciones administrativas por acciones u omisiones a lo previsto en el Modelo de Prevención de Delitos, tomando en cuenta el riesgo o daño ocasionado a la Empresa. Esto, sin perjuicio de las sanciones administrativas que pudiera aplicar la jefatura directa del trabajador que resultare responsable de las infracciones al MPD.

Las sanciones administrativas están incorporadas al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Correos Chile y por lo tanto serán parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos. El detalle de las sanciones

es el siguiente:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación por escrito;
- c) Multa de hasta el 25% de la remuneración diaria del infractor.

### 3.3. Supervisión y monitoreo

La efectividad de la aplicación del MPD, se medirá a través de diversas actividades de supervisión y monitoreo permanentes, a los elementos que conforman los pilares del SPD, para obtener información relevante que dará cuenta de la efectividad de su funcionamiento:

- a) Asegurando que todos los trabajadores y prestadores de servicio reciban el MPD y la Guía de Valores corporativos.
- b) Verificando que los contratos individuales y de prestadores de servicios se formalizan conforme a lo indicado en el MPD.
- c) Velando porque los trabajadores reciban capacitación sobre el MPD.
- d) Llevando registros de asistencia de los trabajadores capacitados.
- e) Revisando las declaraciones de intereses presentadas por proveedores y miembros de la empresa.
- f) Analizando las operaciones con partes relacionadas.
- g) Analizando las transacciones de giros nacionales e internacionales.
- h) Reportando las operaciones sospechosas, cuando se detecten.
- i) Analizando los flujos de los recursos financieros.
- j) Analizando las actas de la PDI, sobre eventuales hallazgos de drogas ilícitas.
- k) Sancionando a los infractores del MPD cuando corresponda.

El responsable de realizar cada una de las actividades señaladas precedentemente es el Encargado de Prevención de Delitos de Correos Chile.

### 3.4. Informes de Gestión

Con los resultados obtenidos en la supervisión y monitoreo del MPD, se generarán reportes periódicos que conformarán la base de información para los informes de gestión que el Encargado de Prevención, presentará al Directorio de Correos Chile a lo menos semestralmente.

### 3.5. Comunicación y Capacitación

La comunicación tiene por objetivo informar a todos los colaboradores de la existencia, y obligatoriedad de cumplimiento a lo establecido en el Modelo de Prevención, para lo cual se entregará a cada trabajador un ejemplar del Modelo y a los proveedores de bienes y servicio, un extracto

de éste.

Por otra parte, la capacitación tendrá como objetivo general que los trabajadores conozcan y entiendan los alcances de la Ley 20.393, y del MPD a través de la entrega de las herramientas necesarias, como protocolos, reglas y procedimientos específicos que les permita realizar sus labores de una manera que se prevenga la comisión de los delitos.

La capacitación se hará extensiva a todo el personal de Correos Chile registrándose la asistencia de los trabajadores, que se conservarán por un periodo mínimo de cinco años.

### Anexo N° 1

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

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
  - ✓ Está **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. Está 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:

Informatizadas	Manuales
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.

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

		activo, por parte de CorreosChile.  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.
		<u>Razón Social:</u> Nombre por el cual es conocida la Empresa del Cliente, para efectos legales.
		<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.
		<u>Destino del envío:</u> se refiere a la ciudad de destino del envío.
		<u>Código de barra de los envíos:</u> verificar que la guía contenga los códigos de barra de los envíos a retirar.
		<u>Número total de los</u>

		<u>envíos:</u> que el total declarado en la guía corresponda al total de envíos a retirar.
		Firma y timbre del cliente.
		Firma y timbre del transportista.
Guía única Nacional	Todos los productos	<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.
		Dirección completa de destino



		(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.
		Tipo de producto.
Guía Resumen	Todos los productos	Firma del cliente en guía colectora.
		N° 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.