

## Política de Sostenibilidad CorreosChile

### Introducción

CorreosChile es una empresa autónoma del Estado que cumple su rol social que se traduce en cobertura geográfica nacional, calidad de servicio y precios accesibles.

El quehacer de la empresa se orienta a una gestión económica, social y ambientalmente responsable, que considera las expectativas de sus grupos de interés, plasmándolo en esta Política de Sostenibilidad.

La Política establece el marco para seguir aportando valor a la actividad de CorreosChile y a la sociedad en general, cumpliendo su rol social, a partir de relaciones de beneficio mutuo basadas en el respeto y la confianza con los trabajadores, clientes, autoridades, reguladores, proveedores y otros aliados estratégicos claves.

La presente Política se encuentra alineada a las directrices de Responsabilidad y Creación de Valor Compartido establecidas por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y los objetivos del Plan Estratégico de CorreosChile, que busca garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Además, considera clave el mandato estratégico de la empresa, consistente en *“asegurar que cualquier persona, en cualquier lugar del país, pueda enviar y recibir documentos y paquetes de todo Chile y el mundo, siendo una empresa sustentable que ofrece servicio de calidad a precios accesibles, y que aporta al desarrollo de sus trabajadores”*.

De acuerdo con los criterios antes mencionados, CorreosChile los siguientes compromisos prioritarios para una gestión sostenible de nuestro negocio:

- I. Negocio Responsable
- II. Compromiso con el cliente
- III. Compromiso con los Trabajadores
- IV. Compromiso con los Proveedores
- V. Compromiso con la Buena Gobernanza
- VI. Compromiso con la Innovación
- VII. Compromiso con la protección del Medio Ambiente
- VIII. Compromiso con la sostenibilidad financiera
- IX. Compromiso con la Comunidad: Aporte al Desarrollo Local

## **I. Negocio Responsable**

Ante un mercado dinámico competitivo y en donde los clientes son el centro del quehacer de la empresa, Correos considera fundamental la adaptación y reconversión estratégica y tecnológica de su modelo operativo y productivo. La empresa tiene la convicción de que la eficiencia es la herramienta fundamental para abordar estos retos, identificando los principales mecanismos y las mejores prácticas de la industria.

En este contexto, el compromiso de sostenibilidad va de la mano con un Plan de Negocio Responsable, que recoge los cambios de la industria y necesidades de los clientes, el cual es transversal a todas las áreas de la Empresa y se basa en cuatro pilares principales:

- Oferta de Valor atractiva para los clientes,
- Agenda Digital
- Excelencia Operacional
- Personas en el centro.

## **II. Compromiso con el cliente**

CorreosChile aspira a ser la empresa líder de la industria, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de sus clientes, entregando valor agregado a través del negocio y esforzándose por brindar un servicio que cumpla la promesa y satisfaga sus expectativas.

El compromiso de la Empresa se orienta a potenciar la relación con el cliente a lo largo de todo el proceso, atendiendo sus expectativas y optimizando la atención en calidad, accesibilidad y oportunidad.

La atención integral, la seguridad y fiabilidad del servicio son también objetivos primordiales de la gestión en términos de satisfacción.

## **III. Compromiso con los Trabajadores**

CorreosChile reconoce la importancia del bienestar integral de sus trabajadores, quienes son fundamentales para el éxito de la actividad de la organización, por lo que la empresa se compromete a fortalecer e incentivar el diálogo, alentando el cambio cultural necesario para seguir enfrentando exitosamente los nuevos desafíos del mercado.

Las personas de Correos son el agente de cambio, en consecuencia, los esfuerzos deben centrarse en potenciar un modelo cultural basado en la motivación, el compromiso y el

desarrollo de los trabajadores, para potenciar habilidades compatibles con el nuevo modelo operativo.

La Empresa garantizará óptimas condiciones de trabajo, cautelando que puedan desempeñar sus funciones en un ambiente seguro y que promueva la calidad de vida laboral y familiar.

CorreosChile se compromete a impulsar acciones y medidas orientadas a impulsar la inclusión, igualdad y equidad de género, evitando todo tipo de conductas de discriminación y acoso, que puedan lesionar la dignidad de sus trabajadores.

La Empresa reafirma el compromiso de actuar con criterios objetivos en todos los procesos, sin distinciones de género, condición social, discapacidad, religión, orientación sexual, raza, color, estado civil, opinión política, nacionalidad, grupo étnico o cualquier otra condición protegida por la ley y las convenciones internacionales que el país ha suscrito.

#### **IV. Compromiso con los Proveedores**

Como una empresa de naturaleza logística, CorreosChile reconoce el rol estratégico de sus proveedores y la importancia que tiene su contribución para el crecimiento y logro de la misión Empresa.

Correos privilegia un modelo de trabajo basado en relaciones de colaboración mutua, donde prime la transferencia de conocimientos y el cumplimiento de compromisos.

La Empresa se compromete en la entrega de oportunidades y desarrollo de pequeñas y medianas empresas, siempre en el marco de la transparencia, colaboración mutua y buenas prácticas.

Asimismo, se ha establecido el objetivo de identificar nuevos procesos y mecanismos dirigidos a promover la excelencia operacional de los proveedores, que permitan además su adaptación a las nuevas necesidades del mercado.

Como una empresa con foco en la sostenibilidad económica, social y ambiental, también se incentivará entre los proveedores, el desarrollo de buenas prácticas hacia sus colaboradores, el medioambiente y la comunidad, y continuará realizando procesos licitatorios transparentes y objetivos, asegurando la imparcialidad en la toma de decisiones.

## **V. Compromiso con la Buena Gobernanza**

Los criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental, así como su debida gestión de riesgos, están integrados en el núcleo de la actividad de la Empresa. El seguimiento, orientación y evaluación respecto de su cumplimiento es parte fundamental de la responsabilidad de la Alta Administración y el Directorio de CorreosChile.

Cada persona que se desempeña en la organización tiene un importante rol de corresponsabilidad, plasmando a diario el mandato y rol social de CorreosChile.

El modelo de gestión centra sus compromisos en sólidos principios éticos. Actuar con transparencia, probidad y en cumplimiento de las leyes y normativas es clave para nuestra Empresa.

CorreosChile continuará velando por el apego a nuestras normas y códigos de conducta, dirigidos a robustecer la gestión y reputación de la Empresa.

## **VI. Compromiso con la Innovación**

Creemos que para potenciar nuestro modelo de negocio y optimizar con ello la calidad de nuestros servicios, es fundamental la generación y desarrollo de procesos innovadores. Con este objetivo, alentaremos la incorporación de nuevos conocimientos, tecnologías, procesos y servicios a nuestra propuesta de valor.

Estos propósitos deben estar alineados a la dinámica del mercado en el cual operamos y estarán apalancados en una visión renovada en materia de cultura organizacional.

## **VII. Compromiso con la Protección del Medio Ambiente**

Toda actividad productiva, independiente de su naturaleza, presenta impactos ambientales. Y nuestro rubro logístico tiene desafíos importantes a la luz del fenómeno mundial del cambio climático.

Por esta razón, en CorreosChile estamos comprometidos con potenciar la identificación y el desarrollo de prácticas operacionales enfocadas en mejorar nuestra gestión, haciendo nuestros procesos más eficientes y amigables con el medio ambiente.

La debida rendición de cuentas de nuestros impactos y sus mecanismos de mitigación y gestión formarán parte de nuestra agenda de trabajo, para cumplir los objetivos de sostenibilidad de manera integral.

#### **VIII. Compromiso con la sostenibilidad financiera**

CorreosChile tiene la responsabilidad de asegurar su continuidad y viabilidad financiera, por lo que la sostenibilidad económica a largo plazo es un objetivo fundamental para nuestra gestión.

Bajo esta consideración, nos enfocaremos en optimizar el equilibrio financiero de la empresa a través del cumplimiento de nuestros compromisos de excelencia operacional, orientando además el desarrollo hacia la materialización de inversiones estratégicas y la generación de negocios que permitan asegurar nuevos recursos.

#### **IX. Compromiso con la Comunidad: Aporte al Desarrollo Local**

Como empresa pública es parte esencial de nuestro trabajo contribuir en forma activa al desarrollo social y cultural de nuestros grupos de interés y la sociedad en general, promoviendo además la generación de valor compartido a través de nuestro negocio.

Creemos que nuestro vínculo social debe estar enfocado en incentivar el progreso local y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés, apoyando e involucrándonos activamente en todas aquellas acciones que generen beneficio mutuo.

Esta Política aplica a CorreosChile de manera transversal, incluyendo a sus trabajadores externos. Para garantizar su adecuada aplicación, es un compromiso de la organización comunicarla, proveer las condiciones para que se cumpla y evaluar los desempeños que emanan de su implementación.