# Memoria Integrada CorreosChile 2025

# Mensaje del Presidente

El 2025 fue un año donde se vieron materializados los efectos de una industria que, en el último tiempo, ha experimentado un dinamismo pocas veces antes visto. Nos tocó enfrentar varios desafíos de manera simultánea; comerciales, operativos, tecnológicos y financieros, entre otros.

La situación de la empresa y del entorno donde ésta desarrolla sus actividades, nos obligó a detenernos, mirarnos con honestidad y hacernos una pregunta esencial: "qué empresa queremos ser hacia el futuro". El resultado de esa reflexión exigente, responsable y crítica, fue necesaria y valiosa.

Nuestro propósito ha sido uno solo: construir una empresa sostenible, moderna y conectada con las necesidades del país, cumpliendo su rol público con orgullo y responsabilidad.

A inicios de año, enfrentamos una crisis de magnitud, con riesgos concretos para la empresa. Este escenario demandó decisiones firmes, oportunas y, muchas veces, difíciles que tuvieron gran impacto en el equipo. Como Directorio, asumimos esa responsabilidad con convicción, priorizando siempre la sostenibilidad de la compañía y el cumplimiento de su rol público.

Se abordaron ajustes estructurales, se transparentó la situación de la empresa y se impulsó una agenda de transformación orientada a recuperar la estabilidad operativa y financiera. Actuar con responsabilidad, incluso en escenarios adversos, es parte del compromiso que tenemos con el país.

Este proceso también dejó aprendizajes relevantes, confirmó que Correos Chile es una institución que importa, que genera expectativas y que cumple un rol insustituible en la conexión de los territorios. Nuestro valor público no es una abstracción: se expresa cada día en nuestra capacidad de llegar donde otros no llegan, incluso cuando no es rentable, pero sí necesario.

En esa línea, es fundamental entender que sostenibilidad y rol público no son conceptos en tensión, por el contrario, son dimensiones inseparables. Solo una empresa eficiente, competitiva y financieramente responsable puede cumplir de manera consistente esa misión con la ciudadanía, que trasciende a nuestra empresa, ya que son obligaciones internacionales que el país se ha comprometido a cumplir.

Mirando hacia adelante, el desafío es avanzar desde la contención hacia el desarrollo, consolidando una empresa sostenible en el tiempo y preparada para los cambios del entorno. Este nuevo ciclo exige mantener la disciplina, profundizar la eficiencia y, al mismo tiempo, proyectar crecimiento. Implica también fortalecer nuestra capacidad de adaptación, colaboración y foco en el cliente, siendo la excelencia un principio que debe acompañarnos en todas y cada una de las actividades que realicemos y que no podemos transar.

Sabemos que los desafíos son significativos y, no exentos de problemas, pero también que contamos con una organización con capacidad de reflexión y diálogo interno, que ha demostrado resiliencia, capacidad de transformación y vocación de servicio.

CorreosChile ha escrito una historia relevante en el país, no hay habitante de este territorio que no conozca nuestra empresa. Estamos convencidos que, a pesar de las dificultades coyunturales, existe un futuro donde Correos puede desempeñar un papel protagónico y aportar a todas sus partes interesadas, grandes satisfacciones.

Como Directorio, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a dar sostenibilidad futura a CorreosChile.

**Claudio Mundaca, Presidente del Directorio.**

# Mensaje del Gerente General

Sin duda, 2025 fue un año particularmente desafiante para Correos de Chile.

En abril de 2025, el nuevo Directorio me solicitó asumir el liderazgo de la empresa en medio de un escenario marcado por múltiples urgencias y desafíos que amenazaban su estabilidad. Una situación financiera compleja, una pronta negociación colectiva que involucraba al 98% de la organización, y la necesidad de asegurar la continuidad operacional de procesos eleccionarios de alta relevancia para nuestro país, entre otros retos que debíamos abordar con prontitud y responsabilidad.

Desde un inicio declaramos que actuaríamos con transparencia, determinación y sentido de responsabilidad, bajo la convicción de que 2025 sería un punto de inflexión en la historia reciente de CorreosChile.

Con ese propósito, impulsamos un ajuste inmediato de la estructura ejecutiva. Suprimimos gerencias, fusionamos subgerencias y reorganizamos la orgánica regional, con el objetivo de contar con una estructura más liviana, eficiente y cercana tanto a la operación como hacia nuestros clientes.
Al mismo tiempo, promovimos una transformación profunda de nuestra estrategia comercial, orientándola hacia la paquetería nacional, segmento en el que nuestra participación seguía siendo modesta. Dada la alta dependencia del mercado internacional, y el rol que tenemos como empresa, rediseñamos el plan de productos y ventas, que nos entregó una nueva visión de negocio. Hoy, a la luz de los efectos posteriores del cambio normativo asociado al IVA digital y de su impacto en los ingresos internacionales, podemos afirmar que aquella preocupación era fundada y que la estrategia adoptada fue la correcta.

En paralelo, aceleramos la implementación de soluciones tecnológicas relevantes, como el sistema POS en nuestras sucursales. En abril de 2025 esta herramienta operaba solo en tres sucursales; en junio ya alcanzaba al 75% de la red, y en enero de 2026 se encontraba plenamente implementada. Este avance no solo fortaleció nuestra operación comercial, sino que además nos permitió prescindir de costos de mantención elevados que se arrastraban por décadas.

También condujimos el proceso de negociación colectiva de manera exitosa. Pese a las importantes restricciones financieras y las dificultades y tensiones propias de una instancia de esa magnitud, fuimos capaces de hacer prevalecer el diálogo y los acuerdos, resguardando al mismo tiempo los intereses de la empresa, trabajadores, clientes y ciudadanía.

Debimos adoptar decisiones especialmente difíciles, como el ajuste de nuestra dotación que implicó la salida de más de 600 trabajadores. Esta medida obedeció a la necesidad de readecuar la estructura de la empresa a una nueva realidad de mercado. Con todo, el proceso se desarrolló con respeto, responsabilidad y un plan de transición que alcanzó una alta adhesión, reflejando nuestra preocupación por las personas y por la sostenibilidad futura de Correos.

# Mensaje del Gerente General

En materia de eficiencia operacional, avanzamos de manera decidida. Reorganizamos infraestructura, optimizamos el uso de activos inmobiliarios, ampliamos en 3.000 $m^2$ la planta CTP y concretamos fusiones relevantes y estratégicas en distintos centros de distribución. Todo ello nos permitió mejorar capacidades, reducir costos y fortalecer la operación en un contexto particularmente exigente.

En el plano operativo, una vez más cumplimos con Chile. Aseguramos la logística y distribución de los procesos eleccionarios, incluso en medio de ajustes internos y transformaciones relevantes desarrolladas durante el año, llegando a cada rincón del país, incluso a los más apartados.

Junto con ello, fortalecimos nuestra marca y nuestra conexión con nuevas audiencias. Revisamos nuestra identidad histórica y dimos vida a “Pedro Postal”, nuestro personaje corporativo, cuyo nombre fue escogido a través de un concurso digital que convocó a miles de personas. Esta iniciativa alcanzó a más de 9 millones de personas en redes sociales y contribuyó a reforzar el vínculo emocional entre Correos de Chile y la ciudadanía.

Si bien fuimos capaces de ajustarnos y avanzar, debimos enfrentar un nuevo reto; el cambio normativo que eliminó el régimen de minimis e impuso IVA a la paquetería internacional. Esta modificación fue doblemente desafiante, pues la plataforma de interoperabilidad originalmente prevista por el Estado no estuvo disponible en tiempo y forma. Ello nos puso a prueba una vez más, teniendo que implementar con la celeridad que se requería, una solución tecnológica propia. Fueron esfuerzos extraordinarios de nuestra área de Tecnología y una capacidad de reacción excepcional, para evitar un mayor impacto del servicio.

Desde la operación, el desafío tampoco fue menor, rediseñamos nuestros procesos para identificar y segmentar adecuadamente los envíos con IVA pagado en origen y aquellos sujetos a control y tratamiento tributario posterior. Esto significó no solo ajustes internos en la red postal, sino también una mayor interacción y coordinación con el Servicio Nacional de Aduanas y con los distintos actores que participan en la cadena logística internacional.

Los resultados dan cuenta de todos los esfuerzos realizados. Logramos una reducción estructural del 21% en los costos de recursos humanos y una disminución del 14% en bienes y servicios respecto de lo presupuestado, a lo que se suman eficiencias operativas y tecnológicas que proyectan nuevos ahorros para el período siguiente.

# Mensaje del Gerente General

A ello se suma que, a junio de 2025, las proyecciones daban cuenta de un EBITDA negativo de MM$15.495 al cierre del ejercicio. Sin embargo, las iniciativas comerciales desplegadas y el decidido plan de ajuste de costos, permitieron mejorar sustancialmente ese resultado, cerrando el año en MM$9.996 negativos, de los cuales aproximadamente MM$6.000 se explican por el gasto en indemnizaciones derivado del ajuste de dotación.

Sin embargo, más allá de haber logrado superar la contingencia, hoy enfrentamos un cambio de escenario más profundo, una agresiva competencia y una baja profunda en el mercado internacional. No obstante, hay algo que se mantiene, la capacidad de transformación de CorreosChile. Sus 278 años dan cuenta de ello.

Hoy debemos ser capaces de implementar el Plan de Trabajo 2026, que contempla siete proyectos estratégicos orientados a impulsar un crecimiento relevante en paquetería, seguir optimizando nuestra operación para hacerla más eficiente, y transformar lógicas operativas y de gestión.

CorreosChile es una empresa pública profundamente conectada con las necesidades de las personas. Prestamos servicios de manera frecuente y continua, inclusive en lugares apartados y no rentables. Nos autofinanciamos sin recibir aportes ni capitalizaciones del Estado desde nuestra creación. Y como cualquier empresa en proceso de transformación, debemos recurrir a la banca para sostener el camino de cambio que hemos emprendido.

Tenemos la convicción de que los años difíciles también son una oportunidad para acelerar nuestra transformación, fortalecer nuestra operación y preservar un servicio que representa una alternativa relevante y competitiva frente a la competencia privada.

***Antes, ahora y siempre:*** contamos con el compromiso de nuestros equipos y con la confianza de nuestros clientes y de la ciudadanía para seguir construyendo un Correos de Chile sólido, cercano y al servicio del país.

**Ignacio Liberman, Gerente General (I).**

# Índice de contenidos

1. Índice de Contenidos
2. Perfil de la Compañía
3. Gobierno Corporativo
4. Estrategia de la Organización
5. Personas
6. Modelo de Negocios
7. Gestión de Proveedores
8. Cumplimiento Legal y Normativo
9. Sostenibilidad
10. Hechos Relevantes o Esenciales
11. Comentarios de Accionistas
12. Informes Financieros

# 1 ACERCA DE CORREOSCHILE

Razón Social: empresa de Correos de Chile
RUT: 60.503.000-9
Nombre comercial: CorreosChile
Domicilio: Plaza de Armas 989, Santiago.
Fono: (56 2) 2 956 5000
FAX: (56 2) 2 956 1114
Sitio web: www.correos.cl
Código postal: 832 0099
Giro principal: Servicios de Distribución de Correspondencia y Paquetería a Nacional e Internacional y otros servicios postales que acuerde su Directorio.

*Para mayor información puede ingresar a:* ***www.correos.cl***

# CorreosChile en cifras

**278**
Años de historia

**750.000**
Kilómetros mensuales recorridos por nuestros carteros

**+400**
Puntos de atención

**25**
Plantas

**87**
Centros de Distribución

**+1.000**
Micromovilidad Sostenible

**1.790**
Carteros

**+350**
Móviles de Última Milla

**+3.780**
Trabajadores y trabajadoras

**Al cierre diciembre 2025.*

# Hitos y Reconocimientos 2025

**Primer lugar en la Categoría Distribución y Logística del estudio Brands B-B,** que mide las expectativas y percepciones del consumidor frente a las marcas y su contribución al entorno, basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de la ONU.

Por primera vez, fuimos premiados por el atributo de **Cumplimiento de la Industria Logística en el Índice de Confianza de Clientes 2024,** del Centro de Experiencia y Servicios de la UAI.

Obtuvimos el **primer lugar en la categoría Correos y Envíos de Encomiendas,** del Monitor de Sostenibilidad IPSOS 2025.

# Hitos y Reconocimientos 2024

Recibimos el reconocimiento del Ministerio del Medio Ambiente, obteniendo el **Sello del Programa HuellaChile** por la Cuantificación de la Huella de Carbono.

Fuimos elegidos **miembros del Consejo para el Mejoramiento de Calidad de Servicio de la Unión Postal Universal (UPU),** para el período 2025-2028, en representación de Latinoamérica.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor nos entregó el **Sello de Buen Trato a las Personas Mayores,** por el compromiso en la promoción, difusión y respeto por los derechos de las personas mayores.

En nuestra tradicional campaña de Navidad, logramos **apadrinar más de 13.200 cartas** gracias al apoyo de la ciudadanía y grandes marcas que se sumaron una vez más.

# 2

# PERFIL DE LA COMPAÑÍA

# Lo que nos mueve

Con una trayectoria de 278 años, nos posicionamos como un referente estratégico en la industria logística y de última milla. Nuestro modelo operativo está diseñado para conectar a personas y empresas mediante soluciones integrales de envío y recepción de paquetería, giros postales y correspondencia. Bajo un compromiso inalterable con la excelencia, priorizamos la calidad y la personalización en cada entrega, asegurando el cumplimiento de nuestro rol público, con eficiencia y confiabilidad.

## Nuestra Misión

Conectamos personas, empresas e instituciones en cada rincón de Chile, a través de soluciones logísticas y una capacidad permanente de transformación, cumpliendo con nuestro compromiso con el país.

## Nuestra Visión

Ser el líder logístico ágil, flexible y confiable, que se adelanta a un mercado en constante transformación, aportando al desarrollo de Chile.

## Nuestro Propósito

Entregar, unir y conectar.

# Lo que nos mueve

## Nuestros Valores

- **Responsabilidad**
- **Transparencia**
- **Compromiso**
- **Sustentabilidad e innovación**
- **Orientación al cliente**
- **Flexibilidad**
- **Respeto e inclusión**

***Sin perjuicio de la formalización de nuestra empresa a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas emanados de Naciones Unidas, u otro estándar o guía equivalente, como CorreosChile estamos comprometidos en generar entornos laborales inclusivos, diversos y libres de discriminación, donde se proteja la integridad y el bienestar de todos nuestros trabajadores y trabajadoras.***

# Información Histórica

**1747**
Creación del Servicio de Correos y Telégrafos de Chile.

**1853**
Primer sello postal de Chile.

**1878**
Chile ingresa a la Unión Postal Universal (UPU).

**1949**
Creación del Museo Postal y Telegráfico.

**1981**
Conformación de Correos de Chile.

**1992**
1ª Campaña de Navidad.

**1999**
Puesta en marcha de la Planta Centro Tecnológico Postal (CTP).

**2009**
Planta Courier Express y Paquetería (CEP).

**2014**
Implementación PDA.

**2017**
- Colocación Bono Corporativo CorreosChile.
- Inauguración Planta Concepción.

**2019**
Inauguración plantas Rancagua y Calama.

**2020**
Se implementa Sucursal Virtual.

**2021**
5 Procesos Eleccionarios en el país.

**2022**
- 275 años de CorreosChile.
- 1 Proceso Eleccionario.

**2023**
- Certificación bajo Norma Técnica 147.
de buenas prácticas de almacenamiento y distribución productos farmacéuticos
- 2 Procesos Eleccionarios.

**2024**
- Alianza Mercado Libre - Rapa Nui.
- 3 Procesos Eleccionarios.
- Marca Ciudadana
Líderes Dimensión Aporte.

**2025**
- Reorganización de la empresa.
- Proyecto Restauración Correo Central.
- Lanzamiento Personaje Corporativo Pedro Postal.

# Propiedad

**Somos una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica de derecho público, dotada de patrimonio propio. El único bono corporativo emitido por esta empresa al mercado, fue en 2017.**

La distribución de utilidades de la Empresa se rige por las indicaciones emitidas por el Artículo 29° del Decreto Ley N° 1263 de 1975, el cual faculta al Ministro de Hacienda, por decreto supremo, a ordenar el traspaso de las utilidades netas de la Empresa a las rentas generales de la nación. Desde su creación, CorreosChile no ha recibido capitalización ni subsidios directos del Estado.

# 3

# GOBIERNO CORPORATIVO

# Gobierno Corporativo

Contamos con una estructura de gobierno corporativo robusta, diseñada para responder con agilidad y responsabilidad a las exigencias de un entorno dinámico y competitivo, considerando la sostenibilidad como eje transversal y la eficiencia como principio rector.

Este enfoque nos permite tomar decisiones estratégicas, optimizar la gestión de riesgos y asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos y metas.

**Marco de Gobernanza**

Nuestro Directorio está conformado por cinco miembros, quienes aseguran el cumplimiento de gobernanza, y la correcta administración de la empresa.

Por su parte, la Gerencia General es la responsable de liderar la ejecución de la estrategia de la compañía, y coordinar a las distintas gerencias, asegurando el lineamiento con los valores organizacionales y objetivos estratégicos. La Fiscalía, a través de su Subgerencia de Contraloría, desarrolla e implementa los planes de auditoría enfocados en los riesgos más relevantes del negocio. Asimismo, informa periódicamente al Directorio para garantizar la correcta fiscalización y el cumplimiento de los estándares regulatorios.

Más información en **www.correos.cl**

# Gobierno Corporativo

## Integración de la Sostenibilidad

La sostenibilidad se ha consolidado como el eje transversal de nuestra gestión. Al situar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el núcleo de nuestra estrategia, garantizamos que nuestro propósito y cada decisión operativa generen un impacto positivo y responsable en la comunidad y en el entorno donde operamos. Este compromiso se materializa en la Política de Sostenibilidad, que establece un marco de acción alineado con el Código SEP, Sistema de Empresas Públicas, fijando directrices para una gestión eficiente, responsable y transparente en las empresas públicas.

Nuestra identidad como empresa pública con impacto social relevante, nos ha llevado a situar la sostenibilidad en el corazón de nuestra gobernanza, asegurando una gestión responsable en todos los niveles.

Estos temas son abordados y analizados por el Comité de Sostenibilidad y Personas, que se describe más adelante, evaluando su impacto en la operación y desempeño de la empresa. En este espacio se discuten y monitorean diversos temas como la gestión ambiental, la diversidad e inclusión, la salud y seguridad ocupacional, así como la implementación de planes de acción y la participación en mesas de trabajo vinculadas a la sostenibilidad corporativa.

Integramos, paralelamente, los criterios ASG en nuestra gestión corporativa y en la divulgación de información no financiera, alineándonos con las mejores prácticas de sostenibilidad.

# Gobierno Corporativo

## Conflictos de Interés

Contamos con una Política de Conflictos de Interés que establece los lineamientos y directrices para regular, prevenir y gestionar aquellas situaciones en las que se produce conflicto entre los intereses de la empresa y los de nuestros trabajadores, que puedan comprometer su juicio profesional por falta de independencia e imparcialidad, pudiendo afectar negativamente los intereses de CorreosChile.

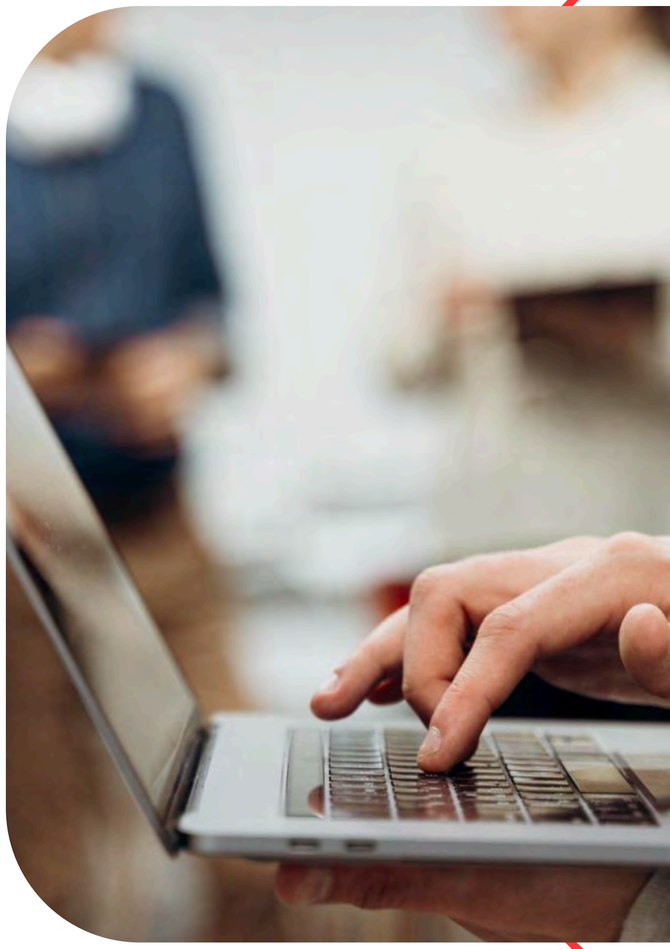
Esta normativa se aplica a todos nuestros trabajadores, particularmente a los directores, gerentes, subgerentes, jefes de área u otro cargo, que intervengan en negociaciones, evaluaciones, decisiones o celebración de actos, contratos u operaciones en representación de la empresa, todo esto en el marco regulatorio y de cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de CorreosChile que se describirá más adelante.

También está contenida en dicha Política, la probidad administrativa, que consiste en observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, predominando el interés general por sobre el particular. En ese sentido, todos nuestros trabajadores deben observar el principio de probidad administrativa y, en particular, las normas legales generales y especiales que lo regulan.

Para gestionar los conflictos que se pudieran detectar, en CorreosChile, definimos que, si un trabajador se encuentra en conocimiento y/o frente a dichas situaciones, deberá comunicarlo por escrito a su jefatura directa y al Encargado de Prevención de Delitos (epd@correos.cl) quienes, en conjunto, deberán analizar el caso para determinar el tipo de conflicto de interés y evaluar las medidas necesarias que se deban adoptar, para mitigar su efecto en la empresa.

Para la prevención de la corrupción, el cohecho, receptación, administración desleal y libre competencia, entre otros, la empresa cuenta con capacitaciones permanente y reforzamiento para las buenas prácticas en esta materia.

Todo esto, es supervisado de manera continua por Fiscalía, a través de la Subgerencia de Contraloría, que es la encargada de levantar, hacer seguimiento y fiscalizar que éstas y otras temáticas se cumplan.



# Gobierno Corporativo

## Gestión de Grupos de Interés

Promovemos una vinculación proactiva con nuestro entorno y grupos de interés, a través de relaciones de confianza y diálogo permanente. Esta gestión es fundamental para potenciar nuestro rol social y nuestra estrategia de sostenibilidad.

Durante el 2025, realizamos diversas iniciativas y se hizo seguimiento a los avances en materia de sostenibilidad, liderado por el Comité de Sostenibilidad y Personas -que sesionó bimensualmente- con la participación del Presidente del Directorio, dos directores, el Gerente General, la Gerente de Asuntos Corporativos y el Gerente de Personas.

Además, considerando la materialidad de la empresa, centramos el relacionamiento con nuestros stakeholders, alineando nuestra gestión con los temas priorizados. Asimismo, mantenemos diversos canales de comunicación y espacios de relacionamiento con cada uno de ellos:

- **Clientes**

Son el centro de nuestro quehacer, y su experiencia y satisfacción nos impulsan a la mejora continua y buscar permanentemente nuevas soluciones. Hoy disponemos de un sitio web con información detallada y actualizada sobre nuestros servicios, herramientas de cotización y seguimiento en línea. Asimismo, contamos con un ChatBot para consultas y un canal de denuncia gestionado por un tercero independiente, que también aplica para los demás stakeholders con los cuales nos relacionamos.

- **Trabajadoras y Trabajadores**

Nuestro capital humano es el motor de nuestra operación. Nos aseguramos de fomentar su desarrollo profesional, incentivar el crecimiento de sus competencias y su bienestar. Para ellos, también perfeccionamos nuestro cumplimiento normativo, la reducción de accidentes laborales y avanzamos en la actualización de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

- **Comunidades**

Para contribuir al desarrollo local y entregar oportunidades donde estamos presentes, en CorreosChile impulsamos una serie de iniciativas. Destaca durante 2025, la capacitación del personal en atención a personas mayores y atención inclusiva, impulsado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, Senama. También resalta nuestra alianza con L'Oréal Groupe Chile y Fundación MoT para el proyecto Hairstylist For The Future, en el que aportamos con nuestra logística para que el cabello se pueda convertir en agro y petropelo.

Resulta fundamental comentar que nuestra Campaña de Navidad este año logró apadrinar a más de 13.200 niños, niñas y familias, siendo clave las alianzas con empresas e instituciones como Ripley, Doctor Simi, Sky Airlines y Team Chile, entre otros, además del permanente apoyo de la ciudadanía y medios de comunicación.

- **Proveedores**

Impulsamos vínculos sustentados en la colaboración, la transparencia y el crecimiento mutuo, con un enfoque que también integra a las pequeñas y medianas empresas. Este enfoque de buenas prácticas con nuestros proveedores, considera los procesos de compra, licitaciones, y reuniones comerciales, entre otros canales.

Contamos también con un registro para pequeños proveedores, para facilitarles la inscripción para proyectos de menor escala, abriendo oportunidades concretas para pymes y pequeños proveedores, dinamizando nuestros procesos de abastecimiento. El objetivo de estos registros —disponibles en www.correos.cl— es potenciar un ecosistema de colaboración que impulse el desarrollo local y la eficiencia operativa.

- **Asociaciones Nacionales e Internacionales**

Formamos parte de importantes organismos internacionales y asociaciones empresariales, entre ellas, la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP). Asimismo, participamos empresarialmente en entidades como Acción Empresas y la Cámara de Comercio de Santiago.

- **Autoridades**

Al ser una empresa autónoma del Estado, nos relacionamos con entidades gubernamentales y reguladoras. Entre nuestros principales interlocutores se encuentran el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Ministerio de Hacienda, la Contraloría General de la República, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Servicio de Impuestos Internos (SII), el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

# Gobierno Corporativo

**Innovación**

En CorreosChile, estamos comprometidos con la innovación y el desarrollo de tecnología propia para transformar nuestra logística. Al crear herramientas internas que simplifican nuestros procesos, logramos ser más ágiles y precisos, siendo capaces de transformarnos para entregar un mejor servicio y nuevas soluciones.

**Cultura Interna**

Estamos convencidos de que el aporte y la diversidad no solo enriquecen la perspectiva organizacional, sino que además fortalecen nuestro desempeño y negocio. Por ello, la importancia de reducir barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieran inhibir la diversidad y el desarrollo dentro de nuestra empresa.

En este contexto, consideramos de gran relevancia identificar y potenciar las capacidades, conocimientos, experiencias y visiones de quienes se desempeñan en los distintos niveles de CorreosChile.

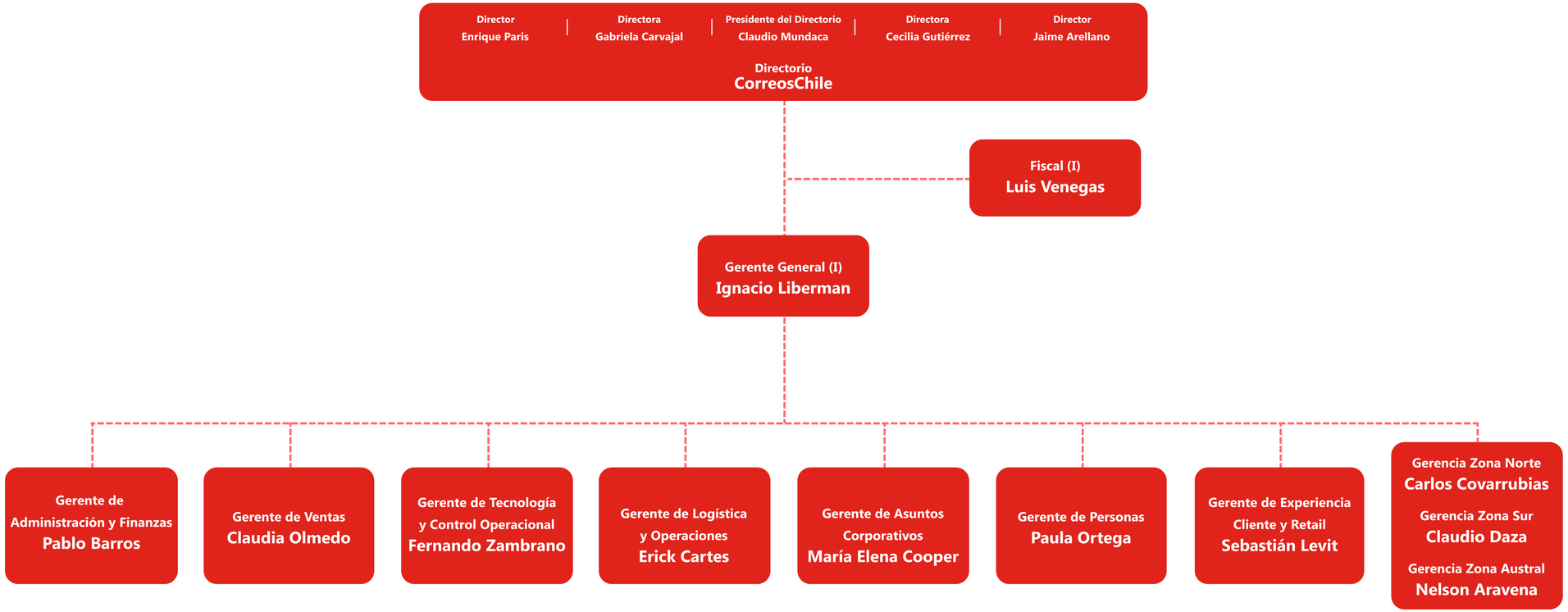
Uno de los habilitadores con que cuenta nuestro plan empresa es disponer del talento óptimo, estructura, cultura y capacidades para enfrentar los desafíos. Y para avanzar en este propósito, tenemos implementados mecanismos estratégicos orientados a identificar, desarrollar y gestionar el talento, en línea con los objetivos organizacionales. Estos son:

- Gestión del Desempeño: Basándonos en las definiciones estratégicas, asignamos objetivos de desempeño y competencias específicas a nivel individual. Este lineamiento es fundamental para asegurar que nuestras iniciativas se ejecuten con la eficacia técnica y operativa que la organización demanda.
- Detección de necesidades de capacitación y Plan Anual de Capacitación: Para robustecer la gestión del desempeño, realizamos un diagnóstico anual de capacidades que identifica los conocimientos y aptitudes necesarios para cada función dentro de la empresa. Los resultados nutren nuestro Plan Anual de Capacitación, diseñado específicamente para cerrar brechas y potenciar las competencias clave para nuestra operación.
- Reclutamiento y Selección: Disponemos de un sistema estructurado para atraer y fidelizar talento de alto nivel, tanto interno como externo. Dicho sistema integra criterios de diversidad e inclusión, lo que garantiza que cada fase del proceso sea transparente, equitativa y libre de sesgos.

Sumado a lo anterior, también consideramos las descripciones de cargo, que aportan claridad sobre las metas y perfiles de cada función dentro de CorreosChile. Todo este proceso se gestiona bajo nuestras políticas clave: Gestión de Personas, Compensaciones y nuestro enfoque transversal de Género, Inclusión y Diversidad.

# Gobierno Corporativo

## Estructura Organizacional




** Directora Rosita Ackermann se desempeñó en CorreosChile hasta el 22 de enero de 2025.*
** Directora Carla Bordoli se desempeñó en CorreosChile hasta el 3 de abril de 2025.*
** Director Rodrigo Pardo se desempeñó en CorreosChile hasta el 14 de abril de 2025.*
** Director Fabián Duarte se desempeñó en CorreosChile hasta el 8 de mayo de 2025.*

** Principales ejecutivos que se desempeñaron hasta abril 2025:*
*- Gerente General: Tania Perich*
*- Otras gerencias de primera línea que dejaron de desempeñarse en 2025: Manuel Villena, Natalia Chacón, Petar Rendic, Carolina Tobar, Mauricio Vásquez, Eric Aranda, Diego Acevedo, Leonardo Balmaceda y Marcela Soto.*

# Gobierno Corporativo

## Directorio

Según lo establecido en el DFL N°10, promulgado el 24 de diciembre de 1981 y publicado el 30 de enero de 1982, CorreosChile es dirigida y administrada por un Directorio compuesto por cinco miembros, designados por acuerdo del Consejo de la Corporación de Fomento de la Producción o de los comités establecidos en el artículo 7° del Decreto con Fuerza de Ley N°211 de 1960.

El Consejo o Comité designa, además, a un Presidente del Directorio, quien tiene la responsabilidad de convocar y presidir las reuniones. En ausencia del presidente, un vicepresidente asume la conducción de las sesiones del Directorio.

De acuerdo con el artículo noveno del DFL N°10, el Directorio tiene amplias facultades para dirigir y administrar la empresa, disponiendo la celebración de todos los actos y contratos que sean necesarios para su buen funcionamiento.

Los directores son nombrados por un período de tres años, con posibilidad de reelección. Dentro de sus principales responsabilidades, están:

- Ejercer sus funciones con diligencia y responsabilidad.
- Velar por el interés social de la empresa.
- Presidir y participar en distintos comités del Directorio.

# Gobierno Corporativo

## Directorio

### Claudio Mundaca Álvarez

**Presidente**
**RUT: 10.615.821-5**
**Inicio del mandato 02 de octubre de 2024.**
**Miembro titular.**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago de Chile y MBA de la Universidad Diego Portales. Cuenta con más de 30 años de experiencia en gestión de procesos, riesgos y gobierno corporativo. Ex Gerente de Contraloría de CorreosChile (2006-2018) y actual director de la Zofri.

### Enrique Paris Horvitz

**Director**
**RUT: RUT: 7.935.565-8**
**Inicio del mandato: 14 de abril de 2025**
**Miembro titular.**

Licenciado en Economía y Magíster en Ciencias Políticas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con amplia experiencia en el sector público como jefe de asesores del Ministro de Hacienda, Coordinador General de Modernización del Estado del Gobierno de Chile y Consejero del Sistema de Empresas Públicas (SEP), entre otros cargos.

### Gabriela Carvajal Godoy

**Directora**
**RUT: 12.721.628-2**
**Inicio del mandato: 03 de abril de 2025**
**Miembro titular.**

Abogada de la Universidad de Chile, Magíster en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, con más de 20 años de experiencia asesorando a empresas en materia de derecho del trabajo, cumplimiento normativo y gestión de personas, entre otras áreas.

### Jaime Arellano Quintana

**Director**
**RUT: 6.941.061-8**
**Inicio del mandato: 9 de mayo de 2025**
**Miembro titular**

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Laws (LL.M.) de la Universidad Interamericana de Puerto Rico y Máster en Administración Pública y Políticas Públicas (MPA) de American University. Cuenta con una destacada trayectoria en instituciones nacionales, internacionales y empresas.

### Cecilia Gutiérrez Alvarado

**Director**
**10.353.633-2**
**IInicio del mandato: 22 de enero de 2025**
**Miembro titular.**

Ingeniera en Computación e Informática de la Universidad de Las Américas y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Cuenta con más de 30 años de experiencia en roles de gestión tecnológica y liderazgo de equipos de alto desempeño y gestión de proyectos complejos.

Los integrantes del Directorio de CorreosChile son de nacionalidad chilena y fueron nombrados el año 2025, a excepción del actual Presidente, designado en septiembre de 2024. No existen directores suplentes en la empresa.

# Gobierno Corporativo

## Dieta Miembros del Directorio

La compensación de los miembros del Directorio está regulada por el DFL N°10 de 1982, que establece que cada director recibe ocho unidades tributarias mensuales (UTM), con un tope de 16 UTM por mes, independientemente del número de sesiones en las que participe.

El Presidente del Directorio, o quien lo subrogue, recibe una compensación aumentada en un 100%. Cabe señalar que los directores no perciben pagos adicionales por gastos de representación. Estas remuneraciones son compatibles con cualquier otro salario de un servicio u órgano del Estado, excepto cuando el director ya forma parte de otro Directorio o Consejo de Empresas Públicas.

En la siguiente tabla se informan las dietas acumuladas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, junto con los ajustes realizados durante el año, comparativamente con las compensaciones 2024.

**Dieta acumulada del Directorio** (1 de enero al 31 de diciembre, 2024-2025)

| | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miembro del Directorio | Cargo | $ Bruto | $ Líquido | Estatus | $ Bruto | $ Líquido | Estatus |
| Claudio Mundaca Álvarez | Presidente | 6.415.456 | 5.533.331 | Desde Octubre | 26.357.760 | 22.535.883 | - |
| Cecilia Gutiérrez Alvarado | Directora | - | - | - | 12.100.016 | 9.558.665 | - |
| Gabriela Carvajal Godoy | Directora | - | - | - | 9.934.768 | 7.707.378 | Desde Abril |
| Enrique Paris Horvitz | Director | - | - | - | 9.388.320 | 7.240.165 | Desde Abril |
| Jaime Arellano Quintana | Director | - | - | - | 8.841.872 | 6.772.952 | Desde Mayo |
| Gloria Maldonado Figueroa | Presidenta | 18.892.664 | 16.240.582 | Hasta Septiembre | - | - | - |
| Rodrigo Pardo Feres | Director | 12.622.560 | 10.886.958 | - | 3.244.112 | 2.773.716 | Hasta Marzo |
| Fabián Duarte Vásquez | Director | 12.622.560 | 10.886.958 | - | 3.244.112 | 2.773.716 | Hasta Marzo |
| Carla Bordoli Calcutta | Directora | 12.622.560 | 10.886.958 | - | 3.244.112 | 2.773.716 | Hata Marzo |
| Rosita Ackermann O´Reilly | Directora | 12.622.560 | 10.886.958 | Hasta Diciembre | - | - | - |

Mayor información, **www.correos.cl**

# Gobierno Corporativo

**Política de Contratación de Asesorías al Directorio**

Toda compra o contratación de servicios en nuestra empresa está sujeta a los lineamientos de la Política de Compras que disponemos. La Gerencia de Administración y Finanzas es la responsable de velar por el cumplimiento de estas directrices, asegurando una gestión de recursos eficiente y reglamentada.

Este marco regula la obtención de bienes y servicios mediante un abanico de mecanismos normados, que incluyen Licitaciones Privadas o Públicas, Compras Abiertas e Importación y Compra vía Registros. El sistema también establece que el Trato Directo solo podrá emplearse, como mecanismo de excepción, por causas determinadas.

Este modelo de cumplimiento es el que garantiza que nuestra gestión de recursos sea transparente y eficiente, alineándose con las normativas del SEP.

Durante 2025, el Directorio no realizó requerimientos de asesorías.

# Gobierno Corporativo

## Matriz de Conocimientos y Experiencia del Directorio

| Experiencia | Claudio Mundaca | Enrique Paris | Jaime Orellana | Gabriela Carvajal | Cecilia Gutiérrez |
|---|---|---|---|---|---|
| Logística | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cargos Ejecutivos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sector Público | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Finanzas | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Libre Competencia | | ✓ | | ✓ | |
| Gobierno Corporativo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestión de Riesgos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

# Gobierno Corporativo

**Inducción y Autoevaluación del Directorio**

Como requisito previo al ejercicio de sus funciones, los miembros del Directorio, Gerente General y los gerentes de primera línea, deben cursar una inducción integral gestionada por la Gerencia de Personas. Este mecanismo garantiza que los líderes cuenten con toda la información integral sobre el negocio y los proyectos en curso, asegurando que su gestión esté alineada con el plan empresa las políticas corporativas, desde el primer día.

El proceso se rige por el Procedimiento de Inducción, instrumento que formaliza los principios de administración, deberes y objetivos, así como las responsabilidades de la alta dirección. Su cumplimiento es fundamental para asegurar que los nuevos ejecutivos adopten plenamente la misión y cultura organizacional.

Por otra parte, y con el propósito de identificar oportunidades de mejora en el desempeño del Directorio, participamos en el proceso de autoevaluación del Sistema de Empresas Públicas (SEP). Este diagnóstico se basa en 94 buenas prácticas de gobierno corporativo, calificadas en una escala de 1 a 5, y se desarrolla anualmente entre diciembre y marzo.

Los resultados pasan, posteriormente, por la verificación de auditores externos, tras la cual el área de Compliance da seguimiento para cerrar las brechas detectadas, implementando un plan de acción de actualización anual.

**Visitas del Directorio**

Durante 2025, el Directorio realizó distintas visitas a instalaciones de la empresa, con el fin de visualizar en terreno cómo se está llevando a cabo la operación. En estas instancias, sus integrantes fueron acompañados por el gerente general u otro ejecutivo responsable del área.

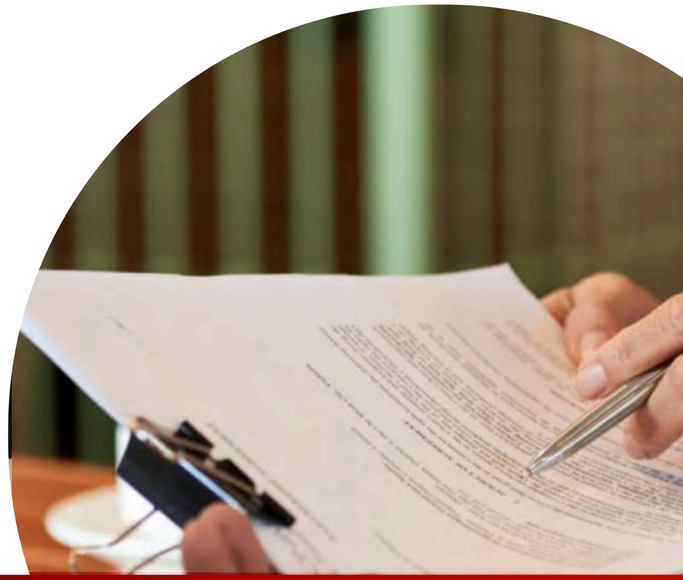
**Gestión del Directorio**

Con un rol orientado a la estrategia y la excelencia operativa, el Directorio asegura que la empresa actúe bajo los principios de buen gobierno. Para cumplir con esta labor, sesiona cada mes de manera ordinaria y, de ser necesario, puede convocar a reuniones extraordinarias para la resolución de asuntos urgentes.

A su vez, a través de reuniones periódicas con las unidades de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna, entre otras que reportan a los distintos comités, el Directorio efectúa el monitoreo y control de los compromisos ASG.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría, Ética y Riesgos entrega un informe anual sobre el estado de los sistemas de control interno y la gestión ASG, abordando temas como el cumplimiento normativo, la evaluación del desempeño ambiental y social, la revisión de auditorías internas y externas, así como el monitoreo de riesgos.

También mantiene una coordinación activa con la empresa de auditoría externa encargada de la revisión de los estados financieros, asegurando el cumplimiento de los estándares contables y normativos.



# Gobierno Corporativo

**Reuniones del Directorio y Acceso a Información de Actas**

Como promedio, las sesiones ordinarias duran cuatro horas, mientras que las de los comités específicos del Directorio, entre dos y tres horas. A los directores se les entrega -para cada sesión- con antelación, la tabla con los temas a tratar y las presentaciones correspondientes.

Las sesiones del Directorio y de los Comités cuentan con un sistema estructurado de documentación, con el objetivo de garantizar la transparencia y trazabilidad en la toma de decisiones.

Las reuniones de los Comités se respaldan con una minuta que deja constancia de los asuntos discutidos y acuerdos alcanzados. Las sesiones del Directorio, por su parte, quedan registradas en actas oficiales, las cuales son enviadas a todos los directores para su revisión.

La elaboración de las actas se completa en un periodo estimado de cinco a seis días. Una vez finalizada, se distribuyen entre los directores para su conocimiento y la formulación de observaciones. Además, los gerentes remiten las minutas de los comités a los directores, incorporándolas como parte del acta de la sesión correspondiente.

Las actas son sometidas a aprobación en la sesión siguiente y, posteriormente, firmadas por los directores. Toda la documentación queda archivada y disponible en formato físico y electrónico, asegurando su consulta y resguardo a lo largo del tiempo.

Al igual que para toda la empresa, ante cualquier denuncia, el Directorio utiliza el canal dispuesto para ello.

**Planes de Contingencia y Continuidad Operacional**

Disponemos de un Plan de Gestión de Crisis, actualizado anualmente, que es informado al Directorio y compartido al SEP, que entrega los protocolos de respuesta ante contingencias y garantiza la continuidad operacional de nuestra empresa.

Adicionalmente, opera un Comité de Crisis, aprobado por el Directorio, que está integrado por el Gerente General, Fiscal, Gerente de Personas, Gerente de Ventas y Gerente de Asuntos Corporativos, quienes lideran la coordinación y toma de decisiones en situaciones críticas.

En caso de ausencia del Gerente General, contamos con una resolución exenta de carácter permanente que designa al subrogante, asegurando la continuidad de la administración y la gestión operativa.

Nuestra estructura legal establece, de manera clara y mandatada, los procedimientos de sucesión del Gerente General y demás ejecutivos principales, asegurando la continuidad operativa y administrativa de CorreosChile. De esta manera, minimizamos el impacto ante la ausencia imprevista de altos ejecutivos, garantizando un reemplazo oportuno y la transferencia eficiente de funciones e información clave.

# Gobierno Corporativo

## Diversidad del Directorio

Impulsamos activamente la diversidad en nuestro gobierno corporativo. Reflejo de este compromiso es la actual participación de dos mujeres en la composición del Directorio.

Como se mencionó anteriormente, los directores son nombrados por un período de tres años, con posibilidad de reelección y en este no existen directores suplentes. Cabe señalar, además, que no existen personas con discapacidad.

Actualmente, la conformación del Directorio es la siguiente:

### DIRECTORIO POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD - 2025

| Género | Menores de 30 años | Entre 30 y 40 años | Entre 41 y 50 años | Entre 51 y 60 años | Entre 61 y 70 años | Mayores de 70 años | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Masculino | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 |

### DIRECTORIO POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD LABORAL - 2025

| Género | Menos de 3 años | Entre 3 y 6 años | Más de 6 y menos de 9 años | Entre 9 y 12 años | Más de 12 años | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Masculino | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |

**Las dietas están fijadas por el DFL10, por lo que no existen brechas.*

# Gobierno Corporativo

## Comités del Directorio

Con el propósito de gestionar de manera especializada distintas áreas estratégicas, el Directorio cuenta con cinco comités, que sesionan mensualmente, una semana antes de la reunión del Directorio, y están presididos por un Director.

También tienen presencia en estos comités las gerencias especializadas, dependiendo de los temas abordados en cada sesión. Entre ellas, la Gerencia General, Fiscalía y Subgerencia de Contraloría, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Personas y Gerencia de Asuntos Corporativos, asegurando así un enfoque técnico y estratégico en la toma de decisiones.

### I. Comité de Auditoría, Legal y Contratos

Su función principal es apoyar en la implementación y supervisión del ambiente de control, garantizando una gestión integral de riesgos y el cumplimiento de las normativas vigentes. Adicionalmente, se encarga de materias legales relevantes, como el cumplimiento normativo y la gestión de demandas.

| Integrantes | Cargos | Año | Titular\ Suplente |
|---|---|---|---|
| Gabriela Carvajal | Presidenta del Comité | 2025 | Titular |
| Jaime Arellano | Director | 2025 | Titular |
| Claudio Mundaca | Presidente del Directorio | 2024 | Titular |

### Principales actividades

- Aprobación y revisión de adquisiciones.
- Seguimiento del Plan Anual de Auditoría Interna.
- Revisión de temas regulatorios, incluyendo nuevos cuerpos normativos, efectos de leyes y proyectos regulatorios.
- Seguimiento del cumplimiento de planes de acción derivados de auditorías internas, externas y de reguladores, como la Contraloría General de la República, el Consejo para la Transparencia y el SEP.
- Evaluación de prácticas de gobierno corporativo para el cumplimiento del Código SEP.
- Monitoreo y actualización del Modelo de Prevención de Delitos y administración del Canal de Denuncias.
- Reporte y monitoreo ante organismos reguladores, como el Banco Central y la Unidad de Análisis Financiero.
- Seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta, la Política de Conflicto de Interés y el Plan Antifraudes.
- Revisión de Estados Financieros trimestrales y anuales.
- Recomendaciones al Directorio sobre los procesos de adquisiciones de bienes y servicios para el año 2025, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas de la empresa.
- Monitoreo de los procesos de compra más relevantes del año, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y transparencia.
- Revisión y supervisión de la gestión de abastecimiento, a través del análisis de indicadores clave de desempeño que permitan optimizar la administración de recursos.

# Gobierno Corporativo

## II. Comité de Tecnología y Proyectos

Su propósito es monitorear la gestión del área de tecnología, evaluar el avance de proyectos prioritarios e impulsar nuevas iniciativas que fomenten la transformación digital de nuestra empresa. Además, vela por la seguridad de la información, la eficiencia operativa y la optimización de los sistemas tecnológicos en función de nuestra estrategia corporativa.

| Nombre de los Integrantes | Cargos | Año | Titular\ Suplente |
|---|---|---|---|
| **Cecilia Gutiérrez** | Presidenta del Comité | 2025 | Titular |
| **Enrique Paris** | Director | 2025 | Titular |
| **Claudio Mundaca** | Presidente del Directorio | 2024 | Titular |

### Principales actividades

- Definición de directrices para la planificación estratégica de tecnología e innovación.
- Evaluación y validación de planes, proyectos e iniciativas tecnológicas, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de nuestra empresa.
- Identificación de riesgos tecnológicos y desarrollo de propuestas de mitigación.
- Supervisión de la seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo el resguardo de datos y la prevención de incidentes.
- Monitoreo del rendimiento y disponibilidad de los sistemas críticos para la operación del negocio.
- Análisis de la satisfacción usuaria y experiencia del cliente, impulsando mejoras en la calidad de los servicios digitales.

# Gobierno Corporativo

## III. Comité de Negocios, Comercial, Operaciones y Finanzas

Su misión es analizar, autorizar y dar seguimiento a iniciativas comerciales claves que impactan el negocio y la competitividad de CorreosChile. Además, debe garantizar que las estrategias comerciales contribuyan al crecimiento sostenible de nuestra empresa, mejorando la oferta de valor para clientes y fortaleciendo su posición en el mercado.

| Integrantes | Cargos | Año | Titular\ Suplente |
|---|---|---|---|
| Enrique Paris | Presidenta del Comité | 2025 | Titular |
| Gabriela Carvajal | Directora | 2025 | Titular |
| Jaime Arellano | Director | 2025 | Titular |
| Claudio Mundaca | Presidente del Directorio | 2024 | Titular |

### Principales actividades

- Evaluación de resultados de cumplimiento de ingresos y desempeño comercial.
- Forecast de ingresos, analizando tendencias de mercado y desempeño financiero proyectado.
- Seguimiento de iniciativas comerciales dirigidas a empresas e instituciones, asegurando su alineación con la estrategia corporativa.

## IV. Comité de Sostenibilidad y Personas

En esta instancia se abordan temas estratégicos relacionados con la gestión del talento, la inclusión, la seguridad laboral y de sostenibilidad. Tiene la responsabilidad de monitorear la implementación de iniciativas alineadas con la estrategia de nuestra empresa y el compromiso con el desarrollo sostenible.

| Integrantes | Cargos | Año | Titular\ Suplente |
|---|---|---|---|
| Jaime Arellano | Presidenta del Comité | 2025 | Titular |
| Gabriela Carvajal | Directora | 2025 | Titular |
| Cecilia Gutiérrez | Directora | 2025 | Titular |
| Claudio Mundaca | Presidente del Directorio | 2024 | Titular |

### Principales actividades

**Personas**

- Seguimiento a políticas y programas orientados a las relaciones laborales y sindicales.
- Seguimiento a programas de equidad de género e inclusión laboral.
- Evaluación de estrategias de formación y crecimiento profesional dentro de la empresa.
- Monitoreo del cumplimiento de normativas de seguridad laboral y bienestar de los colaboradores.
- Implementación de actividades de formación y sensibilización interna para fortalecer la cultura organizacional y la capacitación continua.

**Sostenibilidad**

- Evaluación y actualización de la identidad corporativa en función de los desafíos actuales.
- Supervisión de los contenidos y estructura del reporte anual de sostenibilidad y desempeño corporativo.
- Revisión de la evaluación de materialidad para priorizar temas claves en la gestión sostenible.
- Implementación y monitoreo de iniciativas alineadas con los compromisos de sostenibilidad de nuestra empresa.

# Gobierno Corporativo

## V. Comité de Estrategia y Correo Futuro

Es responsable de velar por el cumplimiento de la estrategia de nuestra empresa y los ejes centrales para asegurar su sostenibilidad.

| Integrantes | Cargos | Año | Titular\ Suplente |
|---|---|---|---|
| **Jaime Arellano** | Presidenta del Comité | 2025 | Titular |
| **Gabriela Carvajal** | Directora | 2025 | Titular |
| **Cecilia Gutiérrez** | Directora | 2025 | Titular |
| **Claudio Mundaca** | Presidente del Directorio | 2024 | Titular |

### Principales actividades

- Presentación y análisis de la estrategia de la empresa.
- Seguimiento de la relación con los stakeholders de la organización.

*Las dietas de participación tanto en Directorio como en Comité están fijadas por el DFL10.*

**Durante 2025, el Directorio no contrató asesorías.*

** Para la gestión de riesgos y otros temas de esta índole, se revisan, tratan y siguen en el Comité de Auditoría, Legal y Contratos, donde también asiste el Gerente General.*

# Gobierno Corporativo

## Principales Ejecutivos

### Ignacio Liberman Yaconi
**Gerente General (I)**
**RUT: 14.447.226-8**
**En el cargo desde el 21 de abril de 2025**

Abogado y Psicólogo. Magíster en Derecho de la empresa de la Universidad del Desarrollo y Magíster en Gestión y Decisión Política de la Escuela de Negocios FE - Universidad de Cádiz.

### Pablo Barros
**Gerente de Administración y Finanzas**
**RUT: 8.598.112-9**
**En el cargo desde el 13 de octubre de 2025**

Ingeniero Civil Industrial y MBA de la Universidad Católica de Chile.

### Claudia Olmedo
**Gerente de Ventas**
**RUT: 15.082.662-4**
**En el cargo desde el 28 de abril de 2025**

Ingeniera Comercial de la Universidad de Valparaíso.

### Luis Venegas
**Fiscal (I)**
**RUT: 12.069.925-3**
**En el cargo desde el 28 de abril de 2025**

Abogado de la Universidad La República, especialista en derecho del trabajo. Diplomado en "Reforma al Derecho del Trabajo" y "Derecho Procesal del Trabajo".

### Aldo Siri
**Gerente de Personas**
**RUT: 7.201.065-5**
**En el cargo hasta diciembre de 2025**
**Actualmente el cargo es desempeñado por Paula Ortega.*

Psicólogo de la Universidad Católica de Chile y Magíster en Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### María Elena Cooper
**Gerente de Asuntos Corporativos**
**RUT: 10.963.065-9**
**En el cargo desde el 01 de julio de 2022**

Periodista de la Universidad del Desarrollo y Diplomada en Comunicación Corporativa de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Fernando Zambrano Vásquez
**Gerente de Tecnología y Gestión Operativa**
**RUT: 14.135.277-6**
**En el cargo desde 28 de abril de 2025**

Ingeniero Civil en Computación e Informática, Universidad Mayor.

### Marcela Soto
**Gerente de Logística y Operaciones**
**RUT: 13.951.159-K**
**En el cargo hasta diciembre de 2025**
**Actualmente el cargo es desempeñado por Erick Cartes.*

Licenciada en Ciencias de la Administración de empresas e Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

### Sebastián Levit
**Gerente de Experiencia Clientes y Retail**
**RUT: 14.609.744-8**
**En el cargo desde el 13 de octubre de 2025**

Ingeniero Civil en Informática de la Universidad Diego Portales.

# Gobierno Corporativo

## Gerencias Zonales

### Carlos Covarrubias

**Gerente Zona Norte**
**RUT: 9.808.687-0**
**En el cargo hasta el 5 de marzo de 2026**
**Actualmente el cargo es desempeñado por Mauricio Estrada de manera interina.*

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica del Norte y MBA de la Universidad de Chile.

### Claudio Daza

**Gerente Zona Sur**
**RUT: 12.501.497-6**
**En el cargo desde el 28 de abril de 2025**

Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad de Concepción.

### Nelson Aravena

**Gerente Zona Austral**
**RUT: 11.709.589-4**
**En el cargo desde el 28 de abril de 2025**

Ingeniero en Ejecución en Administración de Empresas de la Universidad de Los Lagos y Diplomado en Logística y Operaciones, Gestión y Supervisión de Operaciones en la Universidad Santo Tomás.

# Gobierno Corporativo

### Remuneraciones Principales Ejecutivos

| EJECUTIVOS CLAVES | REMUNERACIONES BRUTAS ACUMULADAS 2025 | REMUNERACIONES BRUTAS ACUMULADAS 2024 |
|---|---|---|
| | $1.211.425.376 | $1.737.875.990 |

### Planes de Compensación o Beneficios Especiales

Contamos con una Política de Compensación que actúa como el instrumento estratégico para orientar los incentivos variables anuales, alineando el desempeño de nuestra plana ejecutiva con los objetivos de la empresa, la que considera el pago de un incentivo sujeto al cumplimiento de los objetivos individuales y corporativos. El sistema de remuneración se activa en función del resultado financiero (EBITDA) alcanzado por CorreosChile durante el período establecido.

Al ser una empresa pública autónoma del Estado, no corresponde ni aplica que los ejecutivos y directores tengan participación directa o indirecta de la propiedad de CorreosChile.

### Adhesión a Códigos Nacionales o Internacionales

Como se informó en el capítulo 2 de esta Memoria, sin perjuicio de la formalización de nuestra empresa a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresa emanados de Naciones Unidas, u otro estándar o guía equivalente, como CorreosChile estamos comprometidos en generar entornos laborales inclusivos, diversos y libres de discriminación, donde se proteja la integridad y el bienestar de todos nuestros trabajadores y trabajadoras.

Conforme al espíritu de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, las buenas prácticas de gobernanza y la normativa aplicable, tenemos incorporadas políticas, procedimientos e iniciativas, entre ellas, la Política de Género, Inclusión y Diversidad; el Protocolo de Ley Karin; el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad; el Código de Prevención y Actuación ante el Acoso Externo; el Código de Ética y Conducta; el Manual de Prevención de Delitos, y la Política de Conflicto de Interés. Cabe señalar que nuestro compromiso con el respeto y protección de los Derechos Humanos se extiende a lo largo de toda nuestra cadena de valor, incluyendo a proveedores y contratistas.

Asimismo, somos miembro activo y representante del Estado de Chile ante la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas, y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), este último conformado por los gobiernos de 28 países miembros, con el propósito de promover la cooperación entre los Operadores Postales de esos países.

### Gestión de Riesgos

Reconocemos la importancia de mapear y gestionar integralmente los riesgos que pueden afectar a la operación, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad a largo plazo. Para ello, hemos implementado un Sistema de Gestión de Riesgos basado en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, el cual permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos estratégicos.

Nuestro Directorio ejerce la supervisión de la gestión de riesgos, velando porque nuestra empresa mantenga un nivel de exposición acorde a su apetito al riesgo, aprobado por esta instancia. Junto al Comité de Auditoría, Legal y Contratos, se monitorean los principales riesgos estratégicos, operacionales, financieros, normativos y de reputación que puedan impactar el negocio.

# Gobierno Corporativo

Siguiendo esas directrices, el Directorio asume las siguientes atribuciones:

1. Establecer, aprobar y difundir políticas para mantener controlado el nivel de riesgo de acuerdo con los parámetros establecidos.
2. Aprobar el Apetito al Riesgo de CorreosChile.
3. Validar periódicamente los resultados y eficacia del sistema de gestión de riesgos.
4. Revisar periódicamente las políticas y su cumplimiento, para tomar las medidas necesarias que impulsen la mejora continua del sistema de gestión de riesgos.

Las siguientes son las categorías que hemos identificado como las más críticas en materia de riesgos:

- **Riesgos Estratégicos:** constituyen amenazas al valor económico de la empresa debido a cambios en el entorno externo o a debilidades en la formulación de la estrategia interna de CorreosChile. En este marco, la libre competencia ha sido identificada como un riesgo estratégico y, en cumplimiento con la Ley No 21.595, se han incorporado estos aspectos en el modelo de prevención de delitos.
- **Riesgos Financieros:** comprende eventos que pueden impactar negativamente en términos de la estabilidad financiera, precisas una gestión de alta prioridad. Específicamente, destacan los riesgos asociados a la fijación de precios en el mercado, aunque se encuentran mitigados mediante políticas y procedimientos internos de Pricing.
- **Riesgos Operacionales:** · considera potenciales pérdidas derivadas de fallas en procesos, personas o sistemas, tanto internos como externos. Dada la naturaleza de nuestra operación en el manejo de paquetería y productos regulados bajo la Norma 147 para el transporte de medicamentos, hemos robustecido los protocolos de seguridad, lo que incluye la implementación de controles rigurosos en los centros de almacenamiento de estos productos.

  También existen riesgos relacionados con incendios, inundaciones, olas de calor y eventos externos que podrían afectar la continuidad operativa. Con el propósito de atenuar esos efectos, hemos implementado planes de acción y medidas de resiliencia operacional.

  De igual manera, hemos detectado riesgos en la seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de nuestros clientes y el acceso no autorizado a los sistemas. Para mitigarlos, contamos con protocolos alineados con ISO 27001 y controles de ciberseguridad.
- **Riesgos Legales y Regulatorios:** la exposición a cambios en la legislación o incumplimiento de ella, puede generar pérdidas que impacten al negocio. Entre los desafíos críticos derivados se cuentan la transformación digital de los procesos y las exigencias de cumplimiento asociadas al transporte de insumos farmacéuticos.
- **Riesgos de Fraude:** abarca conductas intencionales, dentro o fuera de la empresa, que buscan obtener provechos injustos o ilegales. Ante este escenario, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos diseñado para mitigar ese riesgo.
- **Riesgo de Imagen o Reputacionales:** comprende la posible afectación de la imagen de CorreosChile ante la percepción de terceros, debido a acciones u omisiones. Estos riesgos,asociados principalmente a incumplimiento de regulaciones o fallas operacionales, son gestionados mediante una supervisión continua de cumplimiento y gestión de crisis.
- **Riesgo Medioambiental:** se refiere a las vulnerabilidades originadas por la interacción de la empresa con su entorno natural, cuya materialización podría conllevar responsabilidades legales y financieras. Por ahora, CorreosChile no ha adoptado el marco TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) en su modelo de gestión de riesgos, pero evalúa su incorporación en futuras revisiones del sistema de riesgos.

*La empresa, además, cuenta con una matriz de Riesgos Corporativos donde se identifican riesgos sociales y relacionados con DDHH (comunidad, trabajadores de la empresa).

Como señalamos, CorreosChile cuenta con un Modelo de Tres Líneas de Defensa basado en las recomendaciones del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Este considera niveles y categorías de criticidad predefinidos por el apetito al riesgo de la empresa.

# Gobierno Corporativo

- **Riesgo de Primer Nivel:** Todas las áreas de la empresa (negocio y apoyo) son responsables de la mitigación de los riesgos y el cumplimiento de las normas que son aplicables a la gestión que desarrollan.
- **Riesgo de Segundo Nivel:** Unidad de Gestión de Riesgos encargada de evaluar y monitorear los riesgos, además de diseñar estrategias de mitigación, desarrollando funciones de capacitación, apoyo y monitoreo del sistema de Gestión de Riesgos dentro de la empresa.
- **Riesgo de Tercer Nivel:** Auditoría Interna, la cual verifica la efectividad del sistema de control y cumplimiento normativo.

El modelo define los responsables según la criticidad de los riesgos, categorizándolos como "Muy Alto", "Alto" o "Medio". Los riesgos menores ("Bajo" y "Muy Bajo") son monitoreados de forma continua.

Periódicamente son revisados los riesgos y controles implementados, por parte del Comité de Auditoría, Legal y Contratos y el Directorio. Asimismo, efectuamos semestralmente evaluaciones sobre cumplimiento normativo y vulnerabilidades emergentes, así como auditorías externas en áreas clave.

Además, durante 2025, implementamos un Plan de Capacitación en Gestión de Riesgos, dirigido a los niveles de jefaturas, con el objetivo de fortalecer la cultura de prevención y mitigación de riesgos en CorreosChile.

Cabe reiterar que disponemos de un Canal de Denuncias que permite a nuestros trabajadores, proveedores y clientes reportar irregularidades de manera confidencial. Este medio protege el anonimato del denunciante y facilita el seguimiento de los casos, en cumplimiento con la normativa vigente sobre prevención de delitos económicos y fraude.

# Gobierno Corporativo

**Ética y Transparencia**

En CorreosChile, la integridad constituye un pilar fundamental de nuestra Gobernanza Corporativa, reconociendo la importancia del actuar ético que ejercen todos los colaboradores de la empresa. Basado en nuestros valores corporativos, este compromiso ha permitido consolidar la confianza, promover entornos seguros y fomentar una cultura ética y de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

Este estándar se ha fortalecido mediante políticas, canales de comunicación y mecanismos de control para garantizar el comportamiento ético y el cumplimiento normativo en todos los niveles de nuestra organización, independiente del cargo o ubicación.

**Privacidad de los Datos y Seguridad de la Información**

Alineados con nuestro compromiso con la ética, la transparencia y la gobernanza responsable, estamos conscientes que la información gestionada, en el marco de los servicios postales, es un activo estratégico que debe ser resguardado con los más altos estándares.

El volumen y la diversidad de datos que administramos en distintos formatos y soportes nos exigen contar con políticas, procedimientos y controles robustos que aseguren su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como un tratamiento legítimo, proporcional y seguro.

Durante este período, fuimos formalmente designados como Operadores de Importancia Vital (OIV) por la Agencia Nacional de Ciberseguridad, lo que reforzó la necesidad de avanzar en el cumplimiento de la Ley Marco de Ciberseguridad N° 21.663. Este hito implicó fortalecer nuestras capacidades preventivas, de monitoreo, gestión de incidentes y resiliencia operacional, reconociendo la criticidad de los servicios que prestamos al país.

Asimismo, el inicio de la plena vigencia de la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, nos motivó a consolidar un modelo de gestión orientado a la privacidad y el resguardo de los derechos de las personas. En esta línea, reforzamos medidas técnicas y organizacionales para asegurar un tratamiento lícito, transparente y seguro de los datos personales que administramos, incorporando principios como privacidad por diseño, minimización y responsabilidad proactiva.

Nuestra Política General de Seguridad de la Información se encuentra plenamente alineada con los requisitos establecidos por las anteriores leyes mencionadas, así como con estándares nacionales e internacionales. Esto nos permite avanzar en la clasificación de activos de información, la protección del ciclo de vida de los datos, el control de accesos, la gestión de vulnerabilidades y la adopción de mejores prácticas de continuidad operacional y resiliencia.

Con ello, reafirmamos nuestro compromiso de proteger la información de nuestros clientes, proveedores y colaboradores; fortalecer nuestras capacidades de ciberseguridad; y mantener operaciones confiables, seguras y resilientes.

# Gobierno Corporativo

### Modelo de Prevención de Delitos

Con el propósito de prevenir actos de corrupción y riesgos que puedan afectar la transparencia corporativa, y en cumplimiento con la Ley N° 20.393, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) cuyo objetivo es mitigar los riesgos de cometer ilícitos que puedan comprometer la responsabilidad penal de la empresa y su reputación.

Este sistema es un modelo de organización, administración, supervisión y monitoreo, de procesos o actividades que se encuentran expuestas a la comisión de los delitos establecidos en dicha ley. El cumplimiento del MPD es obligatorio para todos los trabajadores y trabajadoras de CorreosChile, incluidos sus directores, ejecutivos principales y extensible a sus proveedores y prestadores de servicios.

**Entre otros beneficios, el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 20.393 permite:**

- Disminución del riesgo de responsabilidad penal para la empresa.
- Promoción de la ética empresarial, fomentando valores de integridad, transparencia y responsabilidad en todas las operaciones.
- Fortalecimiento de la confianza, tanto de clientes como de proveedores y otras partes interesadas, demostrando un férreo compromiso con el cumplimiento legal y la conducción ética de los negocios.
- Optimización de procesos internos, aumentando la eficiencia y efectividad operativa.
- Fortalecimiento de la reputación corporativa, tanto a nivel interno como externo.

# Gobierno Corporativo

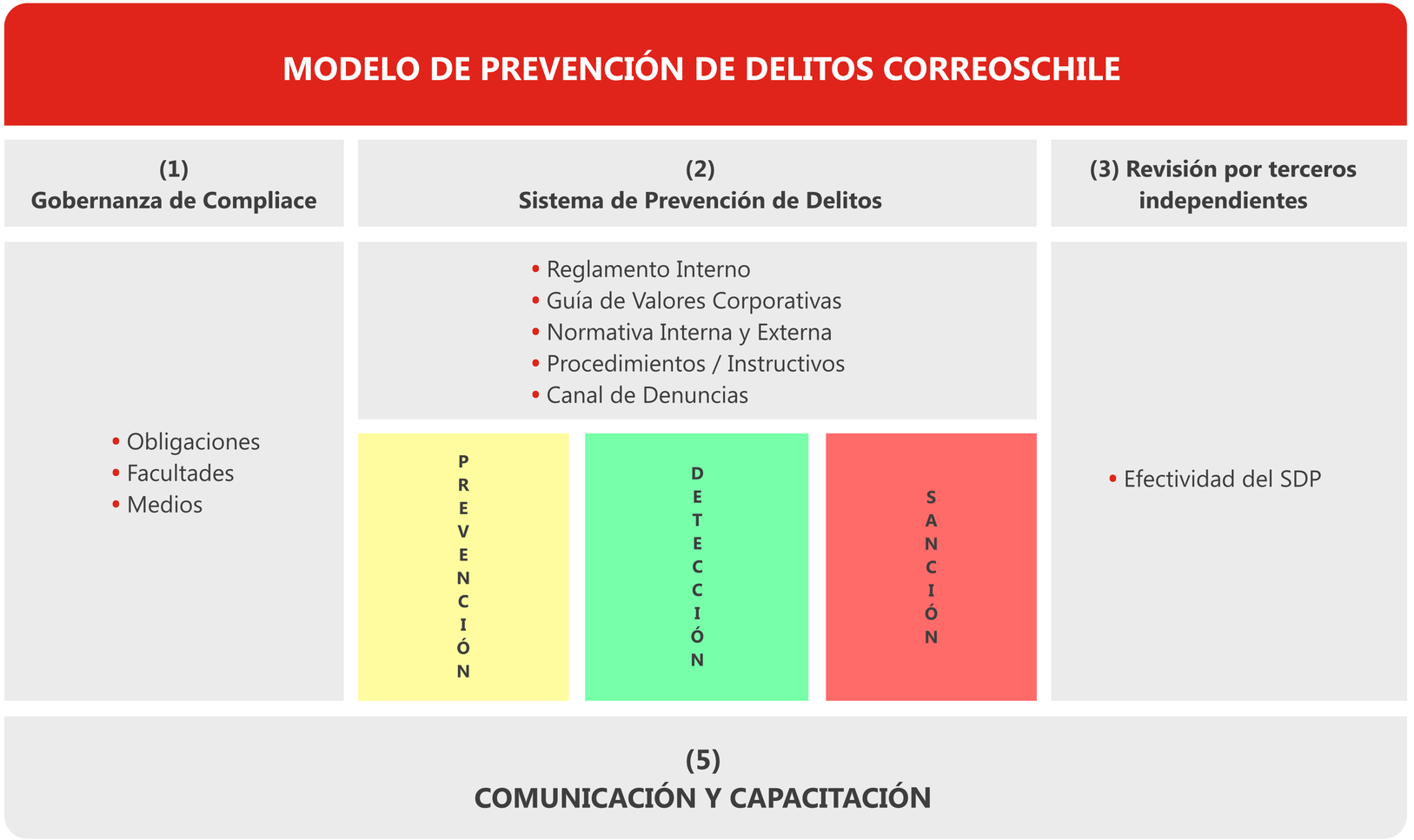
**La operatividad del MPD se basa en la integración de cuatro elementos centrales:**

**Gobernanza de Compliance:** dicha estructura está diseñada para garantizar la efectividad y transparencia en la prevención de delitos dentro de la organización, donde cada entidad desempeña un rol fundamental en el mantenimiento y supervisión del sistema de prevención de delitos.

**Sistema de Prevención:** es el eje central del MPD y está orientado al funcionamiento y ejecución del modelo, el cual se fundamenta en cuatro pilares: prevención, detección, monitoreo y respuesta. La integración de estos pilares, fortalecen el sistema de control interno de la organización, contribuyendo a mitigar la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley.

La existencia de valores corporativos, obligaciones para terceros y acciones de prevención, son considerados elementos fundamentales para establecer una cultura de prevención al interior de la empresa.

En cuanto a los mecanismos de detección, es imprescindible implementar acciones destinadas a identificar y detectar posibles incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o posibles escenarios de comisión de delitos señalados en la Ley N°20.393.



# Gobierno Corporativo

El pilar de respuesta corresponde al establecimiento de medidas ante la ocurrencia de acciones u omisiones que afecten el cumplimiento del MPD de CorreosChile. El objetivo de las actividades de respuesta es determinar resoluciones, imponer medidas disciplinarias y/o aplicar sanciones a aquellos que incumplan con las obligaciones establecidas.

Existe también una etapa de monitoreo -a través de diversas actividades- a los elementos que conforman los pilares del Modelo de Prevención de Delitos, para obtener información relevante que dará cuenta de la efectividad de su funcionamiento.

**Revisión por terceros independientes:** de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.393, en CorreosChile hemos implementado la evaluación periódica por terceros independientes, como mecanismo de perfeccionamiento y actualización del MPD. Estas permiten no solo cumplir con la normativa vigente, sino también identificar puntos de mejora en dicho modelo.

**Difusión y Capacitación:** La implementación eficaz del MPD requiere que todos nuestros trabajadores y trabajadoras comprendan el alcance de la Ley y el funcionamiento del sistema. Para ello, es fundamental ejecutar acciones de difusión y formación continua que aborden los controles, procesos y documentos de soporte del modelo.

**Responsabilidad ante el Modelo de Prevención de Delitos**
Nuestros directores, gerentes, ejecutivos, trabajadores el Encargado de Prevención de Delitos tienen las siguientes responsabilidades:

- Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que se cumpla con las políticas y prácticas establecidas para CorreosChile.
- Controlar periódicamente el cumplimiento de estas políticas y prácticas.
- Conocer y aplicar estas políticas.
- Aquellos trabajadores que tengan conocimiento del incumplimiento de estas políticas deberán informar esta situación a la Unidad de Compliance dependiente de la Subgerencia de Contraloría, dependiente de la Fiscalía, a través de los canales de comunicación establecidos para recibir consultas y denuncias.

**Canal de Denuncias**

En CorreosChile contamos con un canal de denuncias debidamente publicado en la página web, donde se reciben denuncias y consultas relacionadas con el actuar ético de la empresa.

Este canal expedito y confidencial, denominado Correo Ético, permite a todos los trabajadores y trabajadoras, proveedores, clientes y público en general, denunciar anomalías observadas en el desarrollo de las actividades de esta empresa. Este canal está disponible en la página web y se aloja en servidores de propiedad del proveedor que entrega el servicio.

La gestión por parte de un tercero independiente otorga plena garantía de que la identidad de la persona que denuncia o consulta será resguardada. Por otra parte, los detalles sobre cómo realizar consultas o denuncias se encuentran debidamente señalados en nuestro Código de Conducta.

***Email: etica.correoschile@resguarda.com***
***Número telefónico: 800-835-133***

# Gobierno Corporativo

## Relaciones con los Grupos de Interés y el Público en General

Para la gestión de la relación con nuestros grupos de interés y medios de comunicación, en CorreosChile contamos con la Gerencia de Asuntos Corporativos, con la que pueden contactarse a través de **www.correos.cl.** Asimismo, disponemos de canales formales de contacto, tales como correos electrónicos institucionales y otros medios habilitados, que permiten a los distintos stakeholders realizar consultas, solicitar aclaraciones o presentar inquietudes.

Por otra parte, disponemos de documentos internos orientados a asegurar que la información relevante que se divulga a los grupos de interés sea oportuna, comprensible y consistente con el marco normativo vigente. Estos instrumentos son revisados y actualizados periódicamente.

# 4

# ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

# Estrategia de la Organización

## Horizonte de Tiempo

La administración realiza semanalmente un Comité de Proyectos, conformado por ejecutivos de distintas gerencias, donde se analiza y se hace seguimiento de proyectos, eficiencias y otras iniciativas orientadas a la creación de valor sostenible para la empresa, lo que permite fijar y adecuar metas, plazos y alcances, aportando ello a la continuidad del negocio.

La empresa cuenta con una definición de plazos de la vida útil de sus activos, que se divide en:

| CORTO PLAZO: |
| --- |
| Hasta 12 meses |
| **MEDIANO PLAZO:** |
| Más de 12 meses y hasta 2 años |
| **LARGO PLAZO:** |
| Más de 2 años |

Tomando como base esta clasificación, la siguiente tabla detalla la vida útil de principales activos de la empresa:

| Tipo de Bienes | Vida útil en años |
| --- | --- |
| **Terrenos** | Indefinida |
| **Edificios** | 3 a 83 |
| **Otras propiedades, plantas y equipos** | 5 a 10 |
| **Equipamiento de tecnologías de la información** | 3 a 5 |
| **Instalaciones fijas y accesorios** | 3 a 10 |
| **Vehículos a motor** | 5 a 10 |
| **Mejora de bienes arrendados** | 5 |
| **Activo por derecho de uso** | Más de 1 a 10 |

## Objetivos Estratégicos

Dado los desafíos de la empresa, el Directorio y administración definieron siete objetivos estratégicos orientados a la gestión y eficiencia operacional a corto y mediano plazo, todos ellos alineados a nuestra Estrategia de Sostenibilidad, centrada en cuatro ejes principales:

1. Personas en el Centro
2. Ética y Gobernanza Transparente
3. Eficiencia y Sostenibilidad en las Operaciones
4. Compromiso con el Cliente y la Comunidad

Considerando la relevancia de los aspectos ASG en nuestro quehacer diario, en el mes de octubre actualizamos la Política de Sostenibilidad de CorreosChile, que comprende los siguientes compromisos prioritarios para nuestra gestión estratégica, todos ellos centrados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:

**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.

# Estrategia de la Organización

De esta manera, la sostenibilidad -tal como se menciona en el Capítulo 3- se ha incorporado de manera estructural en nuestra estrategia, asegurando que las decisiones, planes de negocio y presupuestos, integren los criterios ASG, basados en los ODS y priorizando aquellos donde podemos generar mayor impacto:

- Igualdad de Género (ODS N°5)
- Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS N°8)
- Industria, Innovación e Infraestructura (ODS N°9)
- Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS N°11)
- Alianzas para Lograr los Objetivos (ODS N°17)

## Estrategia

Como una manera de asegurar la sostenibilidad de CorreosChile, nuestro Directorio y la administración fijaron una estrategia centrada en tres pilares: Crecer, Optimizar y Transformar. Con este enfoque, nos focalizamos en trabajar en las siguientes líneas:

1. **E-commerce**
2. **Logística por verticales**
3. **Ecosistema de alianzas**
4. **Eficiencia operacional**
5. **Infraestructura sostenible**

## Planes de Inversión

La empresa realiza inversiones anuales en torno a tecnología, infraestructura, elementos de apoyo y micromovilidad para carteros, seguridad de la información, entre otros.

**Dado que los proyectos tienen un carácter estratégico para CorreosChile, no se entrega información detallada al respecto.*

# 5

# PERSONAS

# Personas

## Dotación de Personal

Las siguientes son las cifras de nuestra dotación, al 31 de diciembre de 2025:

| Dotación por Tipo de Cargo y Género | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **Hombres** | **Mujeres** | **Total** |
| **Alta Gerencia** | 1 | 0 | 1 |
| **Gerencia** | 20 | 6 | 26 |
| **Jefatura** | 136 | 173 | 309 |
| **Operario** | 2.125 | 805 | 2.930 |
| **Fuerza de Venta** | 10 | 9 | 19 |
| **Administrativo** | 79 | 91 | 170 |
| **Auxiliar (*)** | 0 | 0 | 0 |
| **Otros Profesionales** | 106 | 88 | 194 |
| **Otros Técnicos** | 50 | 21 | 71 |
| **Total** | 2.527 | 1.193 | 3.720 |

*(*) Categoría absorbida por servicios tercerizados.*

# Personas

**Dotación de Personal:** Dotación por Tipo de Cargo, Género y Nacionalidad

| | | 2025 | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **Género** | Chilena | Venezolana | Colombiana | Peruana | Boliviana | Haitiana | Ecuatoriana | Argentina | Otros(*) | Total |
| **Alta Gerencia** | **Hombres** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Gerencia** | **Hombres** | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 20 |
| | **Mujeres** | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| **Jefatura** | **Hombres** | 134 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 136 |
| | **Mujeres** | 158 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 173 |
| **Operario** | **Hombres** | 2.007 | 49 | 16 | 11 | 6 | 22 | 8 | 2 | 4 | 2.125 |
| | **Mujeres** | 708 | 33 | 16 | 16 | 19 | 2 | 3 | 1 | 7 | 805 |
| **Fuerza de Venta** | **Hombres** | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | **Mujeres** | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| **Administrativo** | **Hombres** | 72 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 79 |
| | **Mujeres** | 79 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 |
| **Auxiliar** | **Hombres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Otros Profesionales** | **Hombres** | 95 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 106 |
| | **Mujeres** | 79 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 88 |
| **Otros Técnicos** | **Hombres** | 45 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50 |
| | **Mujeres** | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| **Total** | | 3.440 | 131 | 38 | 30 | 25 | 24 | 13 | 5 | 14 | 3.720 |

**El concepto de otros agrupa los siguientes países: Cuba, El Salvador, Argelia, Brasil, Canadá, Italia, México, Nicaragua, Paraguay, Portugal, Túnez, Uruguay.*

# Personas

**Dotación de Personal:** Dotación por Tipo de Cargo, Género y Rango Etario

| | | 2025 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **Género** | Menos de 30 años | Entre 30 y 40 años | Entre 41 y 50 años | Entre 51 y 60 años | Entre 61 y 70 años | Más de 70 años | Total |
| **Alta Gerencia** | **Hombres** | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Gerencia** | **Hombres** | 0 | 1 | 16 | 1 | 2 | 0 | 20 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| **Jefatura** | **Hombres** | 3 | 25 | 85 | 1 | 18 | 4 | 136 |
| | **Mujeres** | 7 | 50 | 91 | 3 | 21 | 1 | 173 |
| **Operario** | **Hombres** | 251 | 444 | 824 | 79 | 488 | 39 | 2.125 |
| | **Mujeres** | 125 | 234 | 377 | 14 | 53 | 2 | 805 |
| **Fuerza de Venta** | **Hombres** | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | **Mujeres** | 0 | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| **Administrativo** | **Hombres** | 8 | 18 | 29 | 2 | 17 | 5 | 79 |
| | **Mujeres** | 16 | 33 | 34 | 0 | 7 | 1 | 91 |
| **Auxiliar** | **Hombres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Otros Profesionales** | **Hombres** | 16 | 35 | 45 | 1 | 8 | 1 | 106 |
| | **Mujeres** | 15 | 29 | 38 | 1 | 4 | 1 | 88 |
| **Otros Técnicos** | **Hombres** | 12 | 21 | 12 | 0 | 3 | 2 | 50 |
| | **Mujeres** | 4 | 10 | 4 | 0 | 3 | 0 | 21 |
| **Total** | | 457 | 906 | 1.574 | 102 | 625 | 56 | 3.720 |

# Personas

**Dotación de Personal:** Dotación por Tipo de Cargo, Género y Antigüedad Laboral

| | | 2025 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **Género** | Menos de 3 años | Entre 3 y 6 años | Más de 6 y menos de 9 años | Entre 9 y 12 años | Más de 12 años | Total |
| **Alta Gerencia** | **Hombres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Gerencia** | **Hombres** | 10 | 1 | 1 | 1 | 7 | 20 |
| | **Mujeres** | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 6 |
| **Jefatura** | **Hombres** | 17 | 21 | 11 | 4 | 83 | 136 |
| | **Mujeres** | 10 | 31 | 27 | 17 | 88 | 173 |
| **Operario** | **Hombres** | 272 | 422 | 231 | 112 | 1.088 | 2.125 |
| | **Mujeres** | 112 | 235 | 143 | 72 | 243 | 805 |
| **Fuerza de Venta** | **Hombres** | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 | 10 |
| | **Mujeres** | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 9 |
| **Administrativo** | **Hombres** | 32 | 12 | 9 | 3 | 23 | 79 |
| | **Mujeres** | 17 | 30 | 15 | 2 | 27 | 91 |
| **Auxiliar** | **Hombres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | **Mujeres** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Otros Profesionales** | **Hombres** | 52 | 30 | 6 | 2 | 16 | 106 |
| | **Mujeres** | 23 | 20 | 16 | 2 | 27 | 88 |
| **Otros Técnicos** | **Hombres** | 20 | 15 | 3 | 3 | 9 | 50 |
| | **Mujeres** | 6 | 4 | 3 | 2 | 6 | 21 |
| **Total** | | 576 | 825 | 470 | 221 | 1.628 | 3.720 |

# Personas

## Dotación de Personal

Dotación con Discapacidad por Tipo de Cargo y Género

| Tipo de Cargo | 2025 | | |
|---|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Alta Gerencia | 0 | 0 | 0 |
| Gerencia | 0 | 1 | 1 |
| Jefatura | 1 | 3 | 4 |
| Operario | 22 | 10 | 32 |
| Fuerza de Venta | 0 | 0 | 0 |
| Administrativo | 1 | 0 | 1 |
| Auxiliar | 0 | 0 | 0 |
| Otros Profesionales | 2 | 0 | 2 |
| Otros Técnicos | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **26** | **14** | **40** |

Cabe señalar que cumplimos con la Ley Nº 21.015, que corresponde a la contratación del 1% de personas con discapacidad. Adicionalmente, durante el 2025, gestionamos y completamos 11 casos de acreditación de discapacidad.

Construir un entorno donde cada persona se sienta valorada y respetada es una tarea que hacemos entre todos en CorreosChile. Con el objetivo de pasar de la intención a la acción, desarrollamos una serie de acciones enfocadas en visibilizar la diversidad en todas sus formas. Desde guías prácticas para el ejercicio de derechos hasta talleres de sensibilización sobre neurodiversidad y buen trato, son actividades que representan nuestro camino hacia una cultura de pertenencia y equidad:

- **Sensibilización y Herramientas para la Inclusión**

**Material de Apoyo Tangible:** Desarrollo y difusión de material visual (gráficas y guías) sobre Credencial de Discapacidad y Credencial de Cuidadores, facilitando el acceso a derechos y beneficios esenciales.
Cultura del Cuidado: Realización del Webinar "Construyendo caminos que acompañan", enfocado en la inclusión, el cuidado y el bienestar integral de todos los colaboradores.

**Cultura del Cuidado:** Realización del Webinar "Construyendo caminos que acompañan", enfocado en la inclusión, el cuidado y el bienestar integral de todos los colaboradores.

- **Formación en Diversidad y Neurodiversidad**

**Valoración de la Diferencia:** Ejecución de los talleres "Neurodiversidad en el Trabajo" y "Neurodiversidad en Acción", orientados a comprender, valorar e incluir activamente nuevas voces en la organización.

**Estrategia de Discapacidad:** Webinars especializados sobre los beneficios de la Credencial de Discapacidad y el análisis del entorno laboral "Más allá de la Ley 21.015", promoviendo una inclusión real y no solo normativa.

**Visión Evolutiva:** Taller "Diversidad en Acción: Más allá de la inclusión", para transitar desde la presencia de la diversidad hacia su gestión estratégica.

- **Cultura de Respeto y Liderazgo Equitativo**

**Liderazgo y Comunicación:** Capacitación en Liderazgo Inclusivo y Comunicación Inclusiva, estableciendo el lenguaje y la equidad como pilares de los equipos de alto desempeño.

**Convivencia y Buen Trato:** Fortalecimiento del clima laboral a través de los talleres de "Empatía y Buen Trato" y "Compromiso y Sostenibilidad de la Cultura de Respeto", asegurando un entorno de trabajo seguro y digno para todos.

Con estas acciones, en CorreosChile reafirmamos nuestro compromiso de pasar de la teoría a la práctica, construyendo un entorno donde cada talento encuentre un espacio de respeto y pertenencia.

# Personas

## Formalidad Laboral

A continuación, presentamos los datos respecto de la formalidad laboral en CorreosChile para el período 2025:

**Dotación por Tipo de Cargo, Género y Tipo de Contrato (N° de personas)**

| Tipo de Cargo | 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Género | Plazo Indefinido | Plazo Fijo | Total |
| Alta Gerencia | Hombres | 1 | 0 | 1 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 |
| Gerencia | Hombres | 20 | 0 | 20 |
| | Mujeres | 6 | 0 | 6 |
| Jefatura | Hombres | 134 | 2 | 136 |
| | Mujeres | 172 | 1 | 173 |
| Operario | Hombres | 2.062 | 63 | 2.125 |
| | Mujeres | 787 | 18 | 805 |
| Fuerza de Venta | Hombres | 8 | 2 | 10 |
| | Mujeres | 8 | 1 | 9 |
| Administrativo | Hombres | 75 | 4 | 79 |
| | Mujeres | 84 | 7 | 91 |
| Auxiliar | Hombres | 0 | 0 | 0 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 |
| Otros Profesionales | Hombres | 101 | 5 | 106 |
| | Mujeres | 84 | 4 | 88 |
| Otros Técnicos | Hombres | 44 | 6 | 50 |
| | Mujeres | 20 | 1 | 21 |
| Subtotal | Hombres | 2.445 | 82 | 2.527 |
| | Mujeres | 1.161 | 32 | 1.193 |
| Total | | 3.606 | 114 | 3.720 |

**No existen trabajadores con contrato por obra o faena o a honorarios.*

# Personas

## Formalidad Laboral

**Dotación por Tipo de Cargo, Género y Tipo de Contrato (% de personas)**

| Tipo de Cargo | Género | 2025 Plazo Indefinido | 2025 Plazo Fijo | 2025 Total |
|---|---|---|---|---|
| Alta Gerencia | Hombres | 0,02% | 0,00% | 0,00% |
| | Mujeres | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Gerencia | Hombres | 0,54% | 0,00% | 0,50% |
| | Mujeres | 0,17% | 0,00% | 0,20% |
| Jefatura | Hombres | 3,66% | 0,02% | 3,70% |
| | Mujeres | 4,86% | 0,02% | 4,90% |
| Operario | Hombres | 54,98% | 1,20% | 56,20% |
| | Mujeres | 21,39% | 0,60% | 22,00% |
| Fuerza de Venta | Hombres | 0,30% | 0,00% | 0,30% |
| | Mujeres | 0,27% | 0,00% | 0,30% |
| Administrativo | Hombres | 2,15% | 0,20% | 2,40% |
| | Mujeres | 2,67% | 0,10% | 2,80% |
| Auxiliar | Hombres | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | Mujeres | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Otros Profesionales | Hombres | 2,55% | 0,28% | 2,80% |
| | Mujeres | 2,13% | 0,09% | 2,20% |
| Otros Técnicos | Hombres | 1,20% | 0,00% | 1,20% |
| | Mujeres | 0,50% | 0,00% | 0,50% |
| Subtotal | Hombres | 65,4% | 1,70% | 67,10% |
| | Mujeres | 32,00% | 0,90% | 32,90% |
| **Total** | | 97,40% | 2,60% | 100,00% |

**No existen trabajadores con contrato por obra o faena o a honorarios.*

# Personas

## Adaptabilidad Laboral

| Dotación por Tipo de Cargo, Género y Jornada (N° de personas) 2025 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tipo de Jornada | | | | | |
| Tipo de Cargo | Género | Ordinaria de trabajo | A Tiempo Parcial | Con Pactos de Adaptabilidad* | Teletrabajo Parcial | Teletrabajo Completo | Total |
| Alta Gerencia | Hombres | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gerencia | Hombres | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| | Mujeres | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| Jefatura | Hombres | 129 | 0 | 0 | 7 | 0 | 136 |
| | Mujeres | 170 | 0 | 0 | 3 | 0 | 173 |
| Operario | Hombres | 2.125 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.125 |
| | Mujeres | 803 | 0 | 0 | 2 | 0 | 805 |
| Fuerza de Venta | Hombres | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | Mujeres | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 | 9 |
| Administrativo | Hombres | 70 | 0 | 0 | 0 | 9 | 79 |
| | Mujeres | 41 | 0 | 0 | 0 | 44 | 91 |
| Auxiliar | Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros Profesionales | Hombres | 88 | 0 | 0 | 18 | 0 | 106 |
| | Mujeres | 57 | 0 | 0 | 30 | 1 | 88 |
| Otros Técnicos | Hombres | 47 | 0 | 0 | 2 | 1 | 50 |
| | Mujeres | 16 | 0 | 0 | 5 | 0 | 21 |
| Total | Hombres | **2.490** | 0 | 0 | **27** | **10** | **2.527** |
| | Mujeres | **1.099** | 0 | 0 | **49** | **45** | **1.193** |
| **Total** | | **3.589** | 0 | 0 | **76** | **55** | **3.720** |

*Para trabajadores con responsabilidades familiares y con bandas de horas para personas que tengan al cuidado niños o niñas de hasta 12 años.

# Personas

## Adaptabilidad Laboral

| Dotación por Tipo de Cargo, Género y Jornada (% de personas) 2025 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tipo de Jornada | | | | | |
| Tipo de Cargo | Género | Ordinaria de trabajo | A Tiempo Parcial | Con Pactos de Adaptabilidad* | Teletrabajo Parcial | Teletrabajo Completo | Total |
| Alta Gerencia | Hombres | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Mujeres | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Gerencia | Hombres | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.05 |
| | Mujeres | 0.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.1% |
| Jefatura | Hombres | 3.5% | 0.0% | 0.0% | 0.2% | 0.0% | 3.7% |
| | Mujeres | 4,6% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 4,7% |
| Operario | Hombres | 57,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 57,1% |
| | Mujeres | 21,6% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 21,6% |
| Fuerza de Venta | Hombres | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% |
| | Mujeres | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,2% |
| Administrativo | Hombres | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 2,1% |
| | Mujeres | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 1,2% | 2,4% |
| Auxiliar | Hombres | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| | Mujeres | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Otros Profesionales | Hombres | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 2,8% |
| | Mujeres | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 2,4% |
| Otros Técnicos | Hombres | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 1,3% |
| | Mujeres | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,6% |
| **Total** | **Hombres** | **66,9%** | **0,0%** | **0,0%** | **0,7%** | **0,3%** | **67,9%** |
| | **Mujeres** | **29,5%** | **0,0%** | **0,0%** | **1,3%** | **1,2%** | **32,1%** |
| **Total** | | **96,5%** | **0,0%** | **0,0%** | **2,0%** | **1,5%** | **100,0%** |

*Para trabajadores con responsabilidades familiares y con bandas de horas para personas que tengan al cuidado niños o niñas de hasta 12 años.

# Personas

## Equidad Salarial

Si bien en CorreosChile no contamos con una política, planes ni metas específicas de equidad salarial, promovemos la igualdad de género con el objetivo de garantizar que hombres y mujeres cuenten con las mismas oportunidades de desarrollo profesional, acceso a cargos de responsabilidad y un trato equitativo en todas las etapas de su vida dentro de la empresa.

La siguiente es la información de la brecha salarial de mujeres respecto de hombres, según la media y la mediana salarial y por categorías de cargo, para 2025:

**Brecha Salarial por Género y Tipo de Cargo**

| Tipo de Cargo | 2025 | |
|---|---|---|
| | Media Salarial por Género<br>Brecha Salarial | Mediana Salarial por Género<br>Brecha Salarial |
| Alta Gerencia | N/A | N/A |
| Gerencia | 112% | 126% |
| Jefatura | 82% | 82% |
| Operario | 95% | 95% |
| Fuerza de Venta | 95% | 103% |
| Administrativo | 109% | 103% |
| Auxiliar | N/A | N/A |
| Otros Profesionales | 78% | 67% |
| Otros Técnicos | 93% | 99% |

N/A: no aplica. Para el caso de Alta Gerencia, existe una sola persona (hombre) en el cargo y para Auxiliar, no existe esa categoría dentro de la empresa.

**Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo**

Implementamos -en 2024 y con ocasión de la Ley N°21.643 o Ley Karin- un Plan de Capacitación Global con cobertura a todos nuestros trabajadores a lo largo del país, en el que se instruyó respecto de los cambios introducidos por la ley de acoso sexual y laboral en el trabajo. Las inducciones contemplaron dar a conocer las nuevas estipulaciones sobre la materia, sus principales cambios y, además, compartir el protocolo que creamos sobre estos temas.

Frente a la existencia de una denuncia, activamos dicho protocolo de investigación que consiste en designar a un abogado de la Fiscalía para que actúe como investigador objetivo de los hechos denunciados. Paralelamente, tomamos las medidas preventivas de rigor, esto es, atención psicológica y acciones de resguardo en la unidad laboral para que, en los plazos establecidos en la norma, se concluya en línea con los hallazgos de cada investigación.

Contamos con una serie de instancias de comunicación a disposición de todos nuestros trabajadores. Para el caso de consultas, las pueden canalizar a través de la casilla electrónica **consultasleykarin@correos.cl,** en tanto las denuncias pueden hacerlas de forma verbal o escrita, ante el responsable de recepción de ellas, que es el jefe del Departamento de Relaciones Laborales de la Gerencia de Personas. También existe la opción de gestionarlas a través del canal Correo Ético, así como a través del número 800-835-133, o el envío de un email a **etica.correoschile@resguarda.com.**

Para el año 2025, las actividades en este ámbito estuvieron concentradas en comunicaciones periódicas -durante los meses de marzo y septiembre de 2025- con disponibilidad permanente de todos los canales de denuncia con los que contamos, y dados a conocer al 100% de la organización mediante los mecanismos formales de información.

Asimismo, realizamos talleres en los meses de septiembre y noviembre de 2025, en el marco del respeto y el buen trato. También en el mes de septiembre desarrollamos un nuevo curso sobre "Ley Karin" y dictamos seis talleres presenciales orientados a la resolución de conflictos y relaciones interpersonales, llegando con ellos a 100 trabajadores en forma directa.

Todas las acciones descritas, distintas a los talleres, se efectuaron telemáticamente.

# Personas

| Porcentaje de Capacitación Anual |
|---|
| 2025 |
| **2,7%** |

*Nota: Durante el año 2024 capacitamos a todos los niveles jerárquicos de la empresa. En 2025 disponibilizamos cursos on line, que tuvieron baja adhesión de los trabajadores.*

| N° de Denuncias por Acoso Sexual | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **2025** | | |
| | **Hombres** | **Mujeres** | **Total** |
| **Presentadas en la misma organización** | 0 | 0 | 0 |
| **Presentadas ante la Dirección del Trabajo*** | 0 | 2 | 2 |
| **Total Denuncias** | 0 | 2 | 2 |

**U organismo equivalente (para el caso de otras jurisdicciones).*
***Ambas denuncias fueron derivadas a la Dirección del Trabajo y se encuentran pendientes de resolución.*

| N° de Denuncias por Acoso Laboral | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Cargo** | **2025** | | |
| | **Hombres** | **Mujeres** | **Total** |
| **Presentadas en la misma organización** | 15 | 20 | 35 |
| **Presentadas ante la Dirección del Trabajo*** | 9 | 8 | 17 |
| **Total Denuncias** | 24 | 28 | 52 |

**U organismo equivalente.*

De las 35 denuncias de acoso laboral presentadas en la misma organización, 20 de ellas se encuentran cerradas, no acreditándose el acoso laboral; dos están cerradas por desistimiento del trabajador denunciante, y 13 se encuentran cerradas, acreditándose algún tipo de acoso laboral.

Sobre las conductas de acoso laboral acreditadas, tomamos medidas tales como la aplicación de sanciones establecidas en el reglamento interno de la empresa, la mantención de las medidas preventivas de separación de espacios laborales y la implementación de talleres para el mejoramiento de las relaciones en el trabajo, entre otras.

De las 17 denuncias presentadas a la Dirección del Trabajo, 16 están pendientes de resolución y una se encuentra cerrada por término del vínculo laboral.

No existen denuncias por Violencia en el Trabajo para el período 2025.

## Seguridad Laboral

En CorreosChile tenemos una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo -actualizada en 2024-, documento clave que reafirma nuestra responsabilidad en la protección y promoción de la seguridad y salud de todas las personas que integran nuestra empresa.

El resguardo ante accidentes y enfermedades profesionales se posiciona como una prioridad crítica frente a las actividades productivas y el cuidado de nuestros trabajadores. De esta manera, la seguridad y salud ocupacional se constituyen en un pilar central de nuestra gestión, e involucra a toda la estructura organizacional.

Durante el año 2025, concretamos importantes iniciativas orientadas a la prevención de accidentes y a la promoción de la seguridad laboral. Entre los hitos más destacados se incluyen:

### 1. Estudio de Accidentes por Mordeduras de Perros

En colaboración con la empresa Dog Teacher, desarrollamos un estudio exhaustivo de accidentes relacionados con mordeduras de perros, con el objetivo de analizar todas las dimensiones de este tipo de incidentes y generar medidas preventivas efectivas. Este análisis se realizó directamente en terreno, con la participación activa de nuestros trabajadores, asegurando una aproximación práctica y realista a las situaciones de riesgo.

Como piloto, aplicamos un muestreo en los CDP Maipú y Valparaíso, cuyos resultados fueron sistematizados y posteriormente presentados a la Gerencia, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas en materia de prevención.

# Personas

## 2. Estrategia de Seguridad Vial

Durante el 2025, presentamos a las gerencias de CorreosChile y de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) una Estrategia de Seguridad Vial enfocada en la mitigación de riesgos en el tránsito y en el transporte de carga. Esta propuesta contempló:

- Identificación de condiciones de la vía y del entorno.
- Revisión y evaluación de los vehículos de transporte de carga.
- Análisis de factores organizacionales y del factor humano.

El enfoque integral de este modelo busca disminuir accidentes en carretera y garantizar la seguridad de nuestros trabajadores que operan en tránsito, alineándose con nuestros objetivos estratégicos en materia de seguridad.

## 3. Difusión del DS44

Como parte de la gestión normativa y de cumplimiento legal, durante 2025 hicimos la difusión del Decreto Supremo 44, fortaleciendo la cultura de prevención y asegurando que todas las áreas de la empresa conozcan y apliquen los lineamientos de seguridad y salud ocupacional establecidos por la normativa vigente.

En las siguientes tablas informamos las metas y los resultados en seguridad laboral para el período 2025:

### Metas de Seguridad Laboral por Tipo de Indicadores

| Tipo de Indicadores | 2025 |
|---|---|
| Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores | 8,02 |
| Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores | 0 |
| Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores | 0,24 |
| Promedio de Días Perdidos por accidentes | 7,22 |

### Indicadores Seguridad Laboral

| Tipo de Indicadores | 2025 |
|---|---|
| Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores | 8,92 |
| Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores | 0 |
| Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores | 0,3 |
| Promedio de Días Perdidos por accidentes | 11,7 |

### Permiso Postnatal

En CorreosChile aseguramos el cumplimiento estricto de la normativa laboral vigente para proteger la maternidad y la paternidad, y estamos plenamente consciente que el permiso postnatal es un derecho fundamental.

Presentamos, a continuación, las cifras relacionadas con postnatal para el año 2025. Cabe señalar que no hay hombres que hayan hecho uso del postnatal parental de 6 semanas durante el año:

**N° de Personas elegibles para hacer uso del Postnatal por Tipos de Cargo**

| Tipo de Cargo | 2025 | |
|---|---|---|
| | Género | Total |
| Alta Gerencia | Hombres | 0 |
| | Mujeres | 0 |
| Gerencia | Hombres | 0 |
| | Mujeres | 0 |
| Jefatura | Hombres | 3 |
| | Mujeres | 6 |
| Operario | Hombres | 42 |
| | Mujeres | 207 |
| Fuerza de Venta | Hombres | 0 |
| | Mujeres | 0 |
| Administrativo | Hombres | 0 |
| | Mujeres | 20 |
| Auxiliar | Hombres | 0 |
| | Mujeres | 0 |
| Otros Profesionales | Hombres | 4 |
| | Mujeres | 11 |
| Otros Técnicos | Hombres | 1 |
| | Mujeres | 11 |
| Subtotal | Hombres | 50 |
| | Mujeres | 255 |
| Total | | 305 |

# Personas

**N° y % de Mujeres que hicieron uso del Postnatal por Tipos de Cargo**

| Tipo de Cargo | 2025 | |
|---|---|---|
| | Número | % |
| Alta Gerencia | 0 | 0,0% |
| Gerencia | 0 | 0,0% |
| Jefatura | 6 | 2,4% |
| Operario | 207 | 81,2% |
| Fuerza de Venta | 0 | 0,0% |
| Administrativo | 20 | 7,8% |
| Auxiliar | 0 | 0,0% |
| Otros Profesionales | 11 | 4,3% |
| Otros Técnicos | 11 | 4,3% |
| Total | 255 | 100% |

**N° y % de Hombres que hicieron uso del Postnatal por Tipos de Cargo ***

| Tipo de Cargo | 2025 | |
|---|---|---|
| | Número | % |
| Alta Gerencia | 0 | 0,0% |
| Gerencia | 0 | 0,0% |
| Jefatura | 3 | 6,0% |
| Operario | 42 | 84,0% |
| Fuerza de Venta | 0 | 0,0% |
| Administrativo | 0 | 0,0% |
| Auxiliar | 0 | 0,0% |
| Otros Profesionales | 4 | 8,0% |
| Otros Técnicos | 1 | 2,0% |
| Total | 50 | 100% |

**Corresponde al Postnatal Paternal de 5 días.*

**Promedio de Días Utilizados por Tipos de Cargo**

| Tipo de Cargo | 2025 | |
|---|---|---|
| | Género | Total |
| Alta Gerencia | Hombres | 0,0 |
| | Mujeres | 0,0 |
| Gerencia | Hombres | 0,0 |
| | Mujeres | 0,0 |
| Jefatura | Hombres | 5,0 |
| | Mujeres | 104,0 |
| Operario | Hombres | 4,8 |
| | Mujeres | 97,1 |
| Fuerza de Venta | Hombres | 0,0 |
| | Mujeres | 0,0 |
| Administrativo | Hombres | 0,0 |
| | Mujeres | 79,8 |
| Auxiliar | Hombres | 0,0 |
| | Mujeres | 0,0 |
| Otros Profesionales | Hombres | 5,0 |
| | Mujeres | 84,0 |
| Otros Técnicos | Hombres | 4,7 |
| | Mujeres | 94,8 |
| Promedio General | Hombres | **4,7** |
| | Mujeres | **94,8** |

## Capacitación y Beneficios

Durante 2025 realizamos una serie de inducciones, a todos los niveles de la empresa, orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, operativas, normativas y de liderazgo.

A continuación, entregamos las cifras destinadas a desarrollo profesional y lo que representan respecto de los ingresos totales de CorreosChile:

**Recursos Monetarios por Educación y Desarrollo Profesional**

| | 2025 MM$ |
|---|---|
| Monto en Capacitación y Desarrollo Profesional | 407,8 |
| % del Ingreso Anual por Actividades Ordinarias | 0,06 |

# Personas

## Dotación Capacitada por Tipos de Cargo y Género 2025

| Tipo de Cargo | Número de Personas | | | % que Representa de la Dotación Total | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Alta Gerencia | 0 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Gerencia | 5 | 0 | 5 | 0,1% | 0,0% | 0,1% |
| Jefatura | 136 | 173 | 309 | 3,7% | 4,7% | 8,3% |
| Operario | 1.602 | 515 | 2.117 | 43,1% | 13,8% | 56,9% |
| Fuerza de Venta | 3 | 3 | 6 | 0,1% | 0,1% | 0,2% |
| Administrativo | 48 | 51 | 99 | 1,3% | 1,4% | 2,7% |
| Auxiliar | 0 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Otros Profesionales | 41 | 44 | 85 | 1,1% | 1,2% | 2,3% |
| Otros Técnicos | 10 | 7 | 17 | 0,3% | 0,2% | 0,5% |
| Total | 1.845 | 793 | 2.638 | 50% | 21% | 71% |

# Personas

| Horas Anuales de Capacitación por Tipos de Cargo y Género | | | |
|---|---|---|---|
| 2025 | | | |
| Tipo de Cargo | Hombres | Mujeres | Total |
| Alta Gerencia | 0 | 0 | 0 |
| Gerencia | 44 | 0 | 44 |
| Jefatura | 10.856 | 14.425 | 25.281 |
| Operario | 8.240 | 7.818 | 16.058 |
| Fuerza de Venta | 540 | 540 | 1.080 |
| Administrativo | 2.240 | 686 | 2.926 |
| Auxiliar | 0 | 0 | 0 |
| Otros Profesionales | 3.307 | 4.612 | 7.919 |
| Otros Técnicos | 1.050 | 1.093 | 2.143 |
| **Total** | **26.277** | **29.174** | **55.451** |

| Promedio de Horas Anuales de Capacitación por Tipos de Cargo y Género | | | |
|---|---|---|---|
| 2025 | | | |
| Tipo de Cargo | Hombres | Mujeres | Total |
| Alta Gerencia | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Gerencia | 2,2 | 0,0 | 1,7 |
| Jefatura | 79,8 | 83,4 | 81,8 |
| Operario | 3,9 | 9,7 | 5,5 |
| Fuerza de Venta | 54,0 | 60,0 | 56,8 |
| Administrativo | 28,4 | 7,5 | 17,2 |
| Auxiliar | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Otros Profesionales | 31,2 | 52,4 | 40,8 |
| Otros Técnicos | 21,0 | 52,0 | 30,2 |
| **Promedio General** | **10,4** | **24,5** | **14,9** |

# Personas

## Beneficios

Dentro de los beneficios a los cuales pueden acceder nuestros trabajadores con contrato indefinido, se encuentran:

- Seguro complementario de vida y salud
- Bono maternidad
- Bono menor de edad con discapacidad
- Permiso fallecimiento de suegros
- Permiso fallecimiento de abuelos
- Beca de estudio
- Permiso con goce de remuneración
- Día libre por cumpleaños

En cuanto a los beneficios disponibles para nuestro personal de plazo fijo, destacan:

- Convenios de descuento en diversas áreas.
- Talleres socioeducativos para su desarrollo personal.

Además, de manera transversal e independiente del tipo de contrato, ofrecemos un Programa de Apoyo Psicosocial que se entrega de manera ilimitada. Su objetivo es acompañar a nuestros trabajadores y trabajadoras, así como a sus familias, en la resolución de problemas sociales para mejorar su calidad de vida. Durante 2025 impactó a 4.114 personas.

El equipo de servicio social proporciona atención personalizada y asesoramiento en áreas como subsidios habitacionales, actualización del Registro Social de Hogares, procesos de acreditación de discapacidad y beneficios gubernamentales. Además, se especializa en la intervención en crisis, trabajo social clínico y el sistema de seguridad social pública.

Contamos con un Departamento de Bienestar cuyo propósito es mejorar las condiciones de vida de nuestros trabajadores y su grupo familiar, asegurando una entrega equitativa y solidaria de beneficios que contribuyan al desarrollo personal y profesional de todos quienes componen la empresa.

Para acceder a ellos, las personas con contrato indefinido y al menos seis meses de antigüedad, pueden postular mediante una Solicitud de Incorporación para ser socio de Bienestar, la cual es evaluada y aprobada en sesión del Consejo Administrativo de Bienestar. Algunas de las prestaciones a las que pueden acceder nuestros trabajadores y trabajadoras son:

- Reembolsos de gastos médicos
- Subsidios
- Préstamos
- Ayudas especiales

Dentro de los programas entregados por Bienestar durante 2025, están:

**Beneficio Dental:** prestación para socios y socias (activos y pasivos). Su finalidad es brindar atención de urgencia, urgencia protésica, diagnóstico y tratamientos dentales con costo cero, copagos conocidos en operatorias y tarifas preferentes en la red de clínicas en convenio, con descuento de hasta un 65% en procedimientos. Desde su inicio, en el mes de junio, se realizaron 300 atenciones.

**Beneficio Compra Vivienda:** apoyo económico y sin devolución, que se entrega por única vez, por un monto de 15 UF, al socio o socia de Bienestar que adquiera -él o su cónyuge- una vivienda o construya una, a través del subsidio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, o por medio de la compra directa (sin subsidio). 33 es el total de beneficios entregados durante 2025.

## Capacitación

Las acciones formativas en CorreosChile se ejecutaron en modalidad presencial y online, incorporando instancias asincrónicas y sincrónicas, lo que permitió ampliar la cobertura, facilitar la participación de trabajadores a nivel nacional y compatibilizar los procesos de capacitación con la operación diaria de las distintas áreas.

# Personas

Dentro de los programas formativos destaca el **Diplomado en Estrategias de Servicio y Experiencia de Clientes.** Iniciado en 2025, con dos módulos, y con finalización prevista en 2026 con dos módulos adicionales, este diplomado se desarrolla junto a la Universidad del Desarrollo, a través de E-class. Su propósito es fortalecer las competencias y conocimientos de nuestros profesionales frente a los desafíos del entorno actual, promoviendo un desempeño más eficiente y una mayor alineación con nuestros objetivos estratégicos. Está dirigido principalmente a cargos profesionales, tales como analistas, coordinadores y técnicos.

También está el **Programa de Formación en Técnicas de Adaptación al Cambio y Accountability para el Liderazgo** que tuvo como objetivo desarrollar en los líderes las competencias necesarias para adaptarse eficazmente a entornos de cambio, promoviendo una cultura de accountability que fortalezca la responsabilidad, el compromiso y el logro sostenible de resultados en sus equipos. Estuvo dirigido a jefes de sucursales, jefes de CDP y jefes de plantas a nivel nacional.

**Política de Subcontratación**

En CorreosChile contamos con un Reglamento Especial de empresas contratistas y subcontratistas, el cual establece las normas y procedimientos específicos que deben cumplir todas las compañías que prestan servicios en nuestras instalaciones o proyectos.

Este reglamento tiene como objetivo garantizar que los proveedores operen bajo estándares alineados con las políticas corporativas, promoviendo prácticas responsables y en cumplimiento con la normativa vigente.

Dentro de los aspectos clave que regula este documento se incluyen:

- Seguridad laboral
- Requisitos de capacitación
- Responsabilidades legales
- Regulaciones pertinentes de control permanente
- Prohibiciones y sanciones pertinentes

Si bien este reglamento se enfoca en el cumplimiento normativo de contratistas y subcontratistas, también buscamos fortalecer la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestros procesos.

# 6

# MODELO DE NEGOCIOS

# Modelo de Negocios

## Sector Industrial

Nos desenvolvemos en la industria de la logística y distribución de última milla. Nuestro modelo de negocio está enfocado en conectar a personas y empresas, facilitando el envío y recepción de documentos y paquetes, giros postales y correspondencia.

### Estrategia Comercial

En sintonía con los objetivos corporativos, nuestra estrategia 2025 se centró en elevar el estándar de nuestra oferta hacia nuestros diversos clientes. Esto se materializó mediante la diversificación hacia nuevos nichos de mercado, en especial aquellos vinculados al comercio digital, la certificación de la Norma 147 y la logística de servicios de complejidad y gran magnitud.

Bajo esta visión estratégica, logramos diversificar nuestra propuesta de valor, impulsando el desarrollo de nuevos modelos de negocio y soluciones logísticas de alta eficiencia.

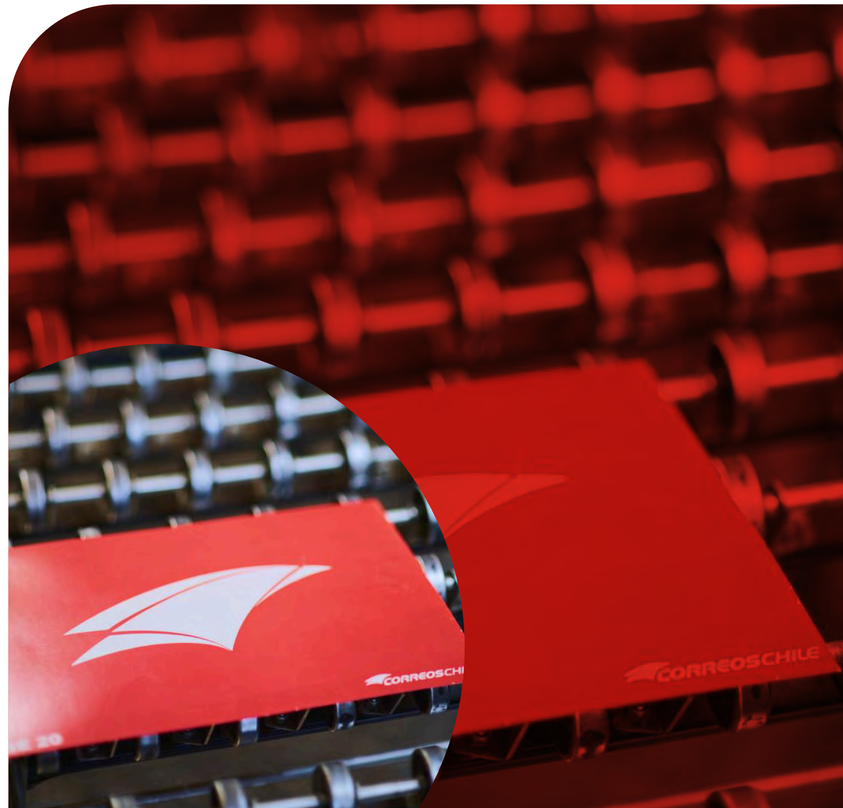
Mantenemos el foco en la generación de valor a la experiencia del cliente, perfeccionando procesos tanto en plataformas tecnológicas como en la atención presencial.

Es así como nuestro compromiso con la excelencia en el servicio fue reconocido con diversos premios y distinciones, entre ellos: Primer lugar en la Categoría Distribución y Logística del estudio Brands B-B, que mide las expectativas y percepciones del consumidor frente a las marcas y su contribución al entorno. También por primera vez, fuimos premiados por el atributo de Cumplimiento de la Industria Logística en el Índice de Confianza de Clientes 2024, del Centro de Experiencia y Servicios de la UAI.

Obtuvimos el primer lugar en la categoría Correos y Envíos de Encomiendas, del Monitor de Sostenibilidad IPSOS 2025, y el Servicio Nacional del Adulto Mayor nos entregó el Sello de Buen Trato a las Personas Mayores, por el compromiso en la promoción, difusión y respeto por los derechos de las personas mayores.

Nuestro ecosistema de atención omnicanal, que integra herramientas digitales como chatbot y asistencia por WhatsApp, continúa resolviendo y gestionando consultas. Mediante la integración de estas plataformas y el perfeccionamiento de nuestros procesos operativos, buscamos elevar continuamente el estándar de servicio, mejorando nuestra eficiencia para garantizar una respuesta ágil y de excelencia.

También continuamos reforzando nuestra identidad digital. Mantenemos registradas 119 marcas comerciales en el Instituto de Propiedad Intelectual y más de 80 dominios en NIC Chile, asegurando que nuestra presencia en canales digitales acompañe el crecimiento de la demanda de servicios logísticos.



# Modelo de Negocios

## Competencia

Operamos en un mercado altamente competitivo, con diversos actores nacionales e internacionales de logística y distribución, por lo que nuestra capacidad de transformación e innovación es clave.

En ese escenario, el auge del comercio electrónico ha impulsado diversos servicios y tipos de entrega, generando una competencia directa con plataformas que han desarrollado soluciones logísticas propias.

Ante este contexto, focalizamos la estrategia en el mercado de paquetería nacional y servicios logísticos integrales. En paralelo, hemos sofisticado nuestro modelo de atención para ofrecer respuestas más ágiles y eficientes a los requerimientos de nuestros clientes.

## Marco Regulatorio y Entidades Fiscalizadoras

La gestión de nuestra empresa se desarrolla bajo un estricto régimen normativo que rige sus facultades y el alcance de nuestra operación. Dicho marco legal proporciona los lineamientos esenciales en los que se enmarca nuestra estrategia competitiva y el relacionamiento con los distintos actores del sector.

### A nivel nacional

**Decreto con Fuerza de Ley N°10:** promulgado el 24 de diciembre de 1981 y publicado el 30 de enero de 1982, vincula a CorreosChile con el Estado a través del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

**Ley N° 20.285:** en el marco de la Ley de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del Estado, formamos parte del grupo de empresas inscritas en el Registro Especial de Entidades Informantes ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), cumpliendo con ello deberes de transparencia activa.

**Sistema de Empresas Públicas de Chile (SEP):** somos parte de este organismo encargado de supervisar, coordinar y modernizar la gestión de las empresas del Estado. Este sistema tiene como objetivo garantizar que las empresas públicas sean eficientes, sostenibles y contribuyan al desarrollo económico y social del país, asegurando el cumplimiento de los estándares de transparencia, gobernanza y responsabilidad pública. El reporte a esta entidad se hace a través del cumplimiento del Código SEP, que establece principios de gobierno corporativo, transparencia, eficiencia y sostenibilidad en la administración de estas entidades.

**Contraloría General de la República (CGR):** controla la legalidad de los actos administrativos de CorreosChile, asegurando el uso eficiente de los recursos públicos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

### A nivel internacional

**Unión Postal Universal:** cumplimos un rol estratégico como operador postal designado del Estado de Chile ante la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas que regula y coordina la red postal mundial.

Este nombramiento no solo nos confiere representación oficial del Estado de Chile en esta red multilateral, sino que también exige el cumplimiento de obligaciones clave, como la prestación del servicio postal universal, la interoperabilidad con los operadores designados de los demás países miembros y la implementación de estándares comunes en materia de calidad, tarifas, seguridad y asistencia técnica.

Desde esta posición, actuamos como garante de la conectividad postal de Chile con el mundo, facilitando el flujo de correspondencia y encomiendas internacionales, asegurando la continuidad operativa del sistema postal global y contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país mediante su participación activa en las instancias técnicas y de gobernanza de la UPU.

# Modelo de Negocios

### Políticas y normativas claves:

- Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad
- Código de Ética y Conducta
- Políticas y Procedimientos de Compra
- Política de Interacción con Terceros
- Política de Inversiones
- Normativa Fondo Fijo
- Manual de Prevención de Delitos
- Política de Regalos e Invitaciones
- Evaluación de Proveedores
- Política Atención Cliente Sucursal
- Procedimiento de información fiscalizaciones, multas y otros
- Política Protección Datos Personales
- Política General de Seguridad de la Información
- Política Antifraude
- Política Gestión de Personas
- Política de Retiro a clientes
- Política de Sostenibilidad
- Política de Viajes y Viáticos Internacionales
- Política de Conflicto de Interés

La relación con nuestros stakeholders, así como la afiliación a gremios, son informados bajo el subtítulo Grupos de Interés de este capítulo.

### Negocios

### Soluciones Logísticas Integrales

En CorreosChile ofrecemos distintos servicios y soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de nuestros clientes -personas, empresas e instituciones- asegurando operaciones logísticas eficientes a nivel nacional e internacional, y desarrollando una oferta integral de servicios de paquetería, documentos y operaciones especializadas y/o de complejidad.

A continuación, presentamos el detalle de nuestros servicios 2025:

### 1. Servicios de Paquetería

**Envío Nacional**

- Paquete Express AM: Entrega al día siguiente, antes del mediodía, con seguimiento y prueba de entrega (POD).
- Paquete Express Domicilio: Distribución rápida con entrega entre 24 y 48 horas en todo Chile.
- Paquete Express Sucursal: Entrega en sucursales de CorreosChile, con un período de retiro de 5 días.
- Paquete Prioritario Zonas Extremas: Envío a destinos remotos con tiempos optimizados entre 3 y 4 días.
- Paquete Zonas Extremas: Alternativa más económica para envíos a zonas remotas, con plazos de 4 a 15 días.

**Envío Internacional**

- Express Mail Service (EMS): Servicio expreso de documentos y paquetes con cobertura en 35 países.
- Pequeño Paquete Internacional (PPI): Opción estándar para paquetes de hasta 2 kg con tiempos de entrega entre 10 y 20 días.
- Encomienda Internacional: Servicio estándar de mayor volumen, con plazos entre 20 y 30 días.
- Standard Registered Post (SRP): Servicios de recepción de paquetes de eCommerce.
- Courier Internacional: Servicio expreso con seguimiento, operado en alianza con FedEx.

### 2. Servicios de Documentos

En CorreosChile aseguramos el resguardo y la distribución eficiente de documentación importante, proporcionando soluciones de envío adaptables y sistemas de trazabilidad avanzada.

**Envío Nacional**

- Carta Certificada: Correspondencia con registro de entrega y validez legal.
- Carta Correos: Distribución estándar con entrega en dirección del destinatario.
- Carta Registrada: Servicio con seguimiento en línea y constancia digital de recepción.
- Documento Express: Distribución de documentos con tiempos de entrega entre 1 y 2 días hábiles.

**Envío Internacional**

- Carta Normal Internacional: Envío básico a través de la red postal global.
- Carta Certificada Internacional: Envío con trazabilidad a nivel internacional.

# Modelo de Negocios

### 3. Otros servicios

Adicionalmente a las soluciones logísticas tradicionales, ofrecemos servicios complementarios que agilizan y perfeccionan la experiencia de uso de nuestros clientes.

- Giro de Dinero: Transferencias nacionales e internacionales seguras en más de 190 países.
- Casilla Postal: Servicio que ofrece una dirección fija para recibir envíos nacionales e internacionales de forma segura y fácil en gran parte de las sucursales del país.
- Casilla Internacional: Servicio que facilita la recepción de compras desde el extranjero, gestionando la importación de manera ágil.

### 4. Filatelia: parte de la historia y del futuro

Ratificamos nuestro compromiso con la filatelia, documentando la trayectoria histórica y cultural de Chile a través de piezas postales exclusivas. En 2025, emitimos sellos dedicados a eventos significativos, tales como:

| | |
|---|---|
| 1 | 100 años del Tribunal Calificador de Elecciones |
| 2 | 40 años del Planetario de la Universidad de Santiago de Chile |
| 3 | Condorito en el Correo |
| 4 | Chile en Expo Osaka 2025 |
| 5 | 85 años del Museo Regional de La Araucanía |
| 6 | 80 años del Premio Nobel de Literatura Gabriela Mistral |
| 7 | Navidad 2025 |
| 8 | San Pedro de Atacama |
| 9 | América UPAEP: Sanidad, Lucha contra el cáncer de mama |

### Canales de Venta y Distribución

Nuestra propuesta de valor se sustenta en una diversidad de plataformas de atención, diseñadas para facilitar un acceso ágil y dinámico a los servicios. Entre los principales puntos de contacto destacan:

- Puntos físicos distribuidos a lo largo de todo Chile, ofreciendo atención presencial para envíos y retiros.
- Sucursal Virtual, donde los usuarios pueden cotizar, contratar servicios y hacer seguimiento en tiempo real a través de la plataforma en línea y la aplicación móvil.
- Convenios comerciales con empresas para soluciones logísticas integrales, especialmente en comercio electrónico y operaciones de alto volumen.
- Puntos de venta autorizados (agencias), ubicados en comercios estratégicos para facilitar la recepción y entrega de paquetes.
- Portal Empresa, una plataforma digital diseñada especialmente para clientes corporativos que permite gestionar envíos de forma centralizada y eficiente, facilitando una operación logística ágil y autónoma.

# Modelo de Negocios

**Clientes y Proveedores**

En CorreosChile no contamos con clientes que representen al menos un 10% de los ingresos de la empresa durante el año 2025.

Del mismo modo, no tenemos proveedores que, de manera individual, concentren al menos un 10% del total de comprasefectuadas durante el periodo, en relación con suministro de bienes y servicios.

**Marcas y Licencias Utilizadas**

Las marcas CorreosChile y Correos de Chile son las únicas utilizadas para la comercialización de nuestros servicios.

Por otra parte, la empresa no cuenta con concesiones, licencias ni franquicias.

**Grupos de Interés**

Como se mencionó en el capítulo 3 de esta memoria, nos vinculamos con nuestros grupos de interés, a través de relaciones de confianza y diálogo permanente. Todos ellos son clave en nuestras decisiones y actividades, e impactan de manera importante en la sostenibilidad de nuestra empresa y el cumplimiento de nuestros objetivos.

Por ello, mantenemos diversos canales de comunicación y espacios de relacionamiento con cada uno de nuestros stakeholders. En el caso de la relación con nuestros clientes, esta se refuerza mediante reuniones comerciales, correos electrónicos, atención en oficinas y difusión de información a través de mailings, la memoria anual, entre otros canales.

En tanto, con nuestros trabajadores y trabajadoras nos mantenemos en permanente contacto por medio de nuestros canales de comunicación interna (pantallas, comunicados, Newsletters, videos informativos, WhatsApp corporativo), mesas de trabajo, relación fluida y sistemática con sindicatos, capacitaciones y programas de seguridad ocupacional.

Para fortalecer la relación con nuestras autoridades, generamos una coordinación fluida, participando en mesas de trabajo y colaborando en proyectos estratégicos. De igual forma, en las comunidades tenemos una presencia activa, especialmente en iniciativas que fomenten el desarrollo local.

# Modelo de Negocios

**Participación en Gremios, Asociaciones u Organizaciones**

Somos representantes del Estado de Chile ante la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas y principal foro del sector postal para la cooperación internacional. Establecido en Berna en 1874, ostenta el prestigio de ser la segunda organización internacional más antigua del mundo. Hoy, gracias al trabajo conjunto de sus 192 países integrantes, la UPU garantiza que el mundo cuente con una red de servicios postales de vanguardia y alcance universal.

Durante 2025, estuvimos presentes en distintas instancias de cooperación técnica, participando activamente como representante de la Región en el Fondo de Mejoramiento para la Calidad de Servicio, un programa que busca contribuir al desarrollo de los operadores designados, a través de la ejecución de proyectos relacionados con logística, transmisión de datos, electromovilidad y sostenibilidad.

Fundado en 1911 en la ciudad de Montevideo, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) es un Organismo Internacional de carácter Intergubernamental, y está constituido por los gobiernos de 28 países miembros. Su misión es promover la cooperación técnica entre los operadores postales de esos países.

Durante 2025 afianzamos aún más nuestra relación con esta entidad, siendo parte en encuentros e instancias de cooperación internacional. Asimismo, participamos en distintos grupos de trabajo, formando parte de la Co Presidencia del Grupo de Acción Seguridad, junto a EEUU y El Salvador, y de la Co Presidencia del Grupo de Sostenibilidad, junto a España.

Acción empresas es una organización, sin fines de lucro, que impulsa la sostenibilidad empresarial en Chile y representa al Consejo Mundial empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).

En esta instancia somos socios activos y, durante 2025, participamos en iniciativas relacionadas con Cambio Climático, Personas y Trabajo, aportando desde nuestra mirada, experiencia y conocimientos.

La Cámara de Comercio de Santiago es una asociación gremial, sin fines de lucro, que reúne a más de 2.500 empresas de los más relevantes sectores económicos del país.

Durante 2025 participamos de diversos encuentros e instancias como socios. Destacamos nuestra activa participación en el evento Cyber de octubre de ese año, entregando descuentos a emprendedores y empresas socias de la Cámara, para entregar mayores oportunidades de crecimiento de negocio.

# Modelo de Negocios

## Propiedades e Instalaciones

### Infraestructura y Cobertura Nacional

Disponemos de una robusta red logística, compuesta por más de 400 puntos de atención, plantas automatizadas y centros de distribución.

A través de esta capacidad instalada, aseguramos una cobertura total a nivel nacional, conectando zonas urbanas, rurales y remotas por igual, con el fin de satisfacer de la manera más eficiente, las necesidades de nuestros clientes individuales y corporativos de manera eficiente.

Contamos con una red de propiedades que sirven para dar soporte a nuestras operaciones, donde destacan:

- Sucursales y plantas de procesamiento estratégicamente distribuidas en el territorio nacional.
- Centros de distribución para optimizar los tiempos de entrega.
- Instalaciones en zonas clave para garantizar la conectividad en todo Chile.
- Capacidad de adaptación para implementar soluciones logísticas temporales o personalizadas según las necesidades operativas o territoriales específicas.

El despliegue de nuestras actividades se apoya en una red de centros e instalaciones. A continuación, se detallan las principales propiedades (*):

### Subsidiarias y Asociadas

Al cierre del ejercicio 2025, en CorreosChile no contamos con empresas subsidiarias. Tampoco tenemos inversiones en otras sociedades que representen más del 20% del activo total de la empresa.

| Instalación | Tenencia | Zona | Región | Comuna | Dirección | Superficie edificada (m²) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficinas Corporativas Santiago DownTown | Propio | Centro | XIII | Santiago | Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2 Piso 3 Y 4 | 3.076,34 |
| Planta CEP | Propio | Centro | XIII | Renca | Eduardo Frei Montalva N°3996 | 9.389 |
| Edificio Correo Central Plaza de Armas | Propio | Centro | XIII | Santiago | Catedral N°989 | 5.120,9 |
| Planta CTP | Propio | Centro | XIII | Quilicura | Juncal N°50 | 12.083 |

**Las principales propiedades reportadas fueron designadas por su nivel de significancia para la concreción del modelo de negocio de la empresa y el correcto funcionamiento de sus operaciones*

**Por el tipo de industria en la cual participamos, no contamos con áreas de concesión u otros terrenos que puedan servir para explotación o extracción de recursos naturales.*

7

# GESTIÓN DE PROVEEDORES

# Gestión de Proveedores

## Pago a Proveedores

Nos regimos por un procedimiento interno que establece que los pagos se realizarán a 30 días, por mes vencido.

A continuación, detallamos las cifras 2025 respecto al número de facturas, montos pagados y total de proveedores, nacionales y extranjeros, por rangos de hasta 30 días, entre 31 y 60 días, y más de 60 días calendario, desde la fecha de recepción de la factura. Cabe señalar que en CorreosChile también realizamos pagos a honorarios, cuando son proveedores de prestaciones de servicios que no emiten facturas:

| | 2025 Pago a Proveedores | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tipo de Proveedor | Hasta 30 días | Entre 31 y 60 días | Más de 60 días | Total General |
| **N° de Facturas Pagadas** | **Nacional** | 22.610 | 9.802 | 754 | 33.166 |
| | **Extranjero** | 31 | 17 | 31 | 79 |
| **Honorarios** | | 3.590 | 233 | 37 | 3.860 |
| | **Total** | **26.231** | **10.052** | **822** | **37.105** |
| **Monto Total en MM$** | **Nacional** | 37.038 | 23.109 | 758 | 60.905 |
| | **Extranjero** | 396 | 5 | 304 | 705 |
| **Honorarios** | | 596 | 48 | 2 | 646 |
| | **Total** | **38.030** | **23.162** | **1.064** | **62.256** |
| **N° de Proveedores** | **Nacional** | 1.192 | 326 | 48 | 1.566 |
| | **Extranjero** | 7 | 5 | 8 | 20 |
| **Honorarios** | | 2.136 | 43 | 11 | 2.190 |
| | **Total** | **3.335** | **374** | 67 | **3.776** |

*Durante 2025 no generamos intereses por mora en el pago a proveedores, ni tampoco tenemos acuerdos suscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago ante el Ministerio de Economía.*

# Gestión de Proveedores

**Evaluación de proveedores**

En CorreosChile mantenemos mecanismos de selección y evaluación de proveedores que están descritos en el Reglamento Especial de empresas Contratistas y Subcontratistas -enunciado en el apartado 5.9- el cual establece las normas y procedimientos específicos que deben cumplir todas las compañías que prestan servicios en nuestras instalaciones o proyectos.

Como se señaló, el propósito del reglamento es asegurar que los proveedores operen bajo estándares alineados con nuestras políticas corporativas, promoviendo prácticas responsables y en cumplimiento con la normativa vigente.

En términos generales, nuestra estrategia contempla los siguientes criterios:

- Fomentar relaciones transparentes con proveedores, alineadas con principios de ética y sostenibilidad.
- Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de buenas prácticas laborales, ambientales y sociales, promoviendo condiciones de trabajo justas y responsables.
- Implementar procesos licitatorios objetivos e imparciales para evitar conflictos de interés y asegurar la equidad en la contratación.

La Subgerencia de Abastecimiento es la contraparte administrativa y de control con nuestros proveedores, velando por la continuidad operacional de los servicios e instalaciones y resguardando nuestra estabilidad financiera.

Con el fin de asegurar la eficiencia operativa, nuestra gestión se rige por una Política de Compras que establece instancias formales para la adquisición de bienes y servicios. Este marco garantiza la total alineación con el marco legal vigente y los pilares corporativos, orientándose hacia los siguientes objetivos:

- Mantener un diálogo fluido con las áreas internas, permitiendo ajustar procesos para optimizar la gestión de compras.
- Seleccionar la mejor opción del mercado, garantizando la calidad y eficiencia en el abastecimiento de bienes y servicios esenciales para la operación.
- Priorizar proveedores locales, fomentando el desarrollo económico de micro y pequeñas empresas y fortaleciendo el impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Además, dentro de nuestra estrategia de abastecimiento, hemos formalizado los siguientes mecanismos de compra, basados en registros de proveedores de transportes, de oficios y de servicios tecnológicos, entre otros.

**Transparencia y Cumplimiento Normativo**

La adquisición de bienes y servicios, en tanto, se rige por las Normas Generales para las Adquisiciones de Bienes Mueblesy Servicios No Personales, que regulan los siguientes procedimientos:

- Compra Abierta
- Licitación Privada
- Licitación Pública
- Importaciones
- Compras a través del Registro de Transportistas y otros registros

Como empresa podemos recurrir -en situaciones excepcionales- a la modalidad de Trato Directo, garantizando siempre la transparencia y el cumplimiento normativo en cada proceso de contratación, lo que es regulado también por la normativa interna.

De acuerdo con nuestros pilares éticos, dentro de los procesos de compra abierta, se les exige a nuestros proveedores reconozcan y acepten el Modelo de Prevención de Delitos (MPD). El quebrantamiento de esta normativa conllevará al término inmediato del contrato, reservándonos el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes.

# Gestión de Proveedores

En la siguiente tabla, presentamos las cifras de Evaluación de Proveedores 2025 en CorreosChile:

| | Evaluación de Proveedores | |
|---|---|---|
| | **Tipo de Proveedor** | **2025** |
| **N° de Proveedores Objeto de Análisis*** | **Nacional** | 987 |
| | **Extranjero** | 2 |
| | **Total** | **989** |
| **N° de Proveedores Evaluados** | **Nacional** | 549 |
| | **Extranjero** | 0 |
| | **Total** | **549** |
| **% de Proveedores Evaluados** | **Nacional** | 55,5% |
| | **Extranjero** | 0% |
| | **Total** | 55,5% |
| **Total de Compras de Proveedores (MM$)** | **Nacional** | 60.905 |
| | **Extranjero** | 705 |
| **Honorarios** | | 646 |
| | **Total** | **62.256** |
| **Total de Compras de Proveedores Evaluados (MM$)** | **Nacional** | 23.567 |
| | **Extranjero** | 0 |
| | **Total** | **23.567** |
| **% de Compras de Proveedores Evaluados** | **Nacional** | 37,8% |
| | **Extranjero** | 0 |
| | **Total** | 37,8% |

**N° de proveedores susceptibles / factibles de analizar durante el periodo (universo objeto de evaluación).*

# 8

# CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

# Cumplimiento Legal y Normativo

**En relación con clientes**

A nivel de envíos internacionales, nos regimos de acuerdo a la normativa establecida por la Unión Postal Universal (UPU), que establece el procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones, las condiciones y montos respecto de las compensaciones económicas hacia los clientes, para los envíos provenientes de la red postal.

En las Resoluciones Exentas se establecen también las condiciones para dar curso a indemnizaciones y los montos máximos a los que tiene derecho un cliente. Los procedimientos para el tratamiento de las reclamaciones están formalizados y se ejecutan de acuerdo a ellos.

No existen sanciones ejecutoriadas en este ámbito, para el año 2025.

**En relación con sus trabajadores**

En CorreosChile disponemos de un protocolo preventivo que difunde e informa los canales de denuncias a nuestros trabajadores y trabajadoras, con el objetivo de detectar incumplimientos señalados en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que es entregado a todas las personas al momento de ser incorporadas a la empresa.

Además, y como se mencionó en el capítulo 5, implementamos con ocasión de la Ley N°21.643 o Ley Karín, un protocolo de investigación y seguimiento a los casos de denuncia, junto a un plan de capacitación global. Las consultas se realizan a través de la casilla electrónica consultasleykarin@correos.cl, en tanto las denuncias pueden hacerse ante jefe del Departamento de Relaciones Laborales de la Gerencia de Personas. También está la opción de gestionarlas a través del canal Correo Ético, así como a través del número 800-835-133, o el envío de un email a etica.correoschile@resguarda.com.

Las sanciones o procesos a los que quedaron sometidas las denuncias de acoso sexual —informadas en el capítulo 5 de esta Memoria— las derivamos a la Dirección del Trabajo y se encuentran pendientes de resolución. En tanto, 35 denuncias de acoso laboral las gestionamos en la empresa: 20 de ellas se encuentran cerradas, no acreditándose el acoso laboral; dos están cerradas por desistimiento del trabajador denunciante, y 13 se encuentran cerradas, acreditándose el acoso laboral. Otras 17 denuncias fueron presentadas en la Dirección del Trabajo. De ellas, 16 están pendientes de resolución y una se encuentra cerrada por término del vínculo laboral.

No hubo denuncias por Violencia en el Trabajo para el periodo 2025.

**Medioambiental**

En CorreosChile cumplimos con la obligación de declarar mensualmente las emisiones de residuos, solicitada por la Ley N° 20.920 (Ley REP). De esta forma, dividimos las declaraciones de residuos peligrosos a través del sistema de ventanilla única, y los residuos no peligrosos son declarados por medio de la empresa ProRep, quienes se encargan de reportar el reciclaje mecánico de los productos y categorías que utilizamos en la empresa.

Para el 2025, en CorreosChile no tenemos sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente.

# Cumplimiento Legal y Normativo

**Libre Competencia**

Si bien en la empresa no disponemos de procedimientos en particular sobre este tema, sí la Libre Competencia ha sido identificada como un riesgo estratégico y, en cumplimiento con la Ley 21.595, se ha incorporado en el modelo de prevención de delitos.

Cabe indicar que durante 2025 no han existido sanciones ejecutoriadas en este ámbito.

**Otros**

Como informamos en el capítulo 3 de esta Memoria, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) definidos en la Ley Nº 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus modificaciones posteriores, 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 otros delitos que forman parte del Catálogo de Delitos Económicos y Medioambientales, de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de CorreosChile.

Además, disponemos de un Sistema de Prevención de Delitos (SPD), que es la estructura operativa del MPD y tiene como objetivo fortalecer los controles internos y mitigar la ocurrencia de delitos. Está integrado por tres pilares:

Prevención, Detección y Sanción. La integración de estos fortalece el sistema de control interno, contribuyendo a mitigar la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley Nº 20.393.

Al cierre del año 2025, CorreosChile no ha sido investigada ni sancionada en relación a esta normativa.

# 9

# SOSTENIBILIDAD

# Sostenibilidad

## Cumplimiento del Servicio Postal Universal

Fieles a nuestra misión de conectar a Chile con el mundo mediante servicios logísticos de excelencia, ratificamos nuestra responsabilidad social como Operador Designado del Estado y representante nacional ante la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas que define los estándares globales y supervisa los servicios postales internacionales.

El rol de la UPU resulta determinante para el avance de la industria postal. La interoperabilidad de su red global es el eje que nos permite cumplir nuestra promesa de conectar y unir a las personas, manteniéndonos a la vanguardia de las transformaciones digitales y comunicacionales, y también nos permite canalizar asistencia técnica especializada para fortalecer nuestra operación.

Es así como, por más de diez años, integramos diferentes instancias dentro de la UPU, contribuyendo activamente al fortalecimiento del organismo y de la red de instituciones que lo integran.

Formamos parte de tres órganos claves de la UPU:

- **Consejo de Explotación Postal:** Centrado en el desarrollo y perfeccionamiento de productos y servicios postales, abordando variables operativas, económicas y comerciales.
- **Consejo de Administración:** Encargado de revisar temas regulatorios y garantizar la continuidad del trabajo de la UPU entre congresos, además de promover la asistencia técnica entre los países miembros. Actualmente, Chile es vicepresidente del Consejo de Administración, en representación del hemisferio occidental.
- **Fondo de Mejoramiento para la Calidad de Servicio:** Instancia para el desarrollo de proyectos destinados a mejorar la calidad del servicio postal (paquetería y documentos), con un enfoque en la infraestructura nacional que contribuyan con la sostenibilidad operativa, de acuerdo a las necesidades que enfrenta el mundo y cada Operador Designado.

En este contexto de transformación digital, la UPU ha planteado el desafío de integrar el Sector Postal Ampliado, promoviendo la colaboración y sinergia entre la industria. Esta visión no solo facilita el intercambio de mejores prácticas, sino que es fundamental para asegurar la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

En paralelo, fortalecemos nuestra red mediante acuerdos bilaterales con diversos países, orientados a la implementación de tarifas recíprocas y la optimización de nuestras operaciones logísticas.

## Confiabilidad y Calidad del Servicio Postal

Bajo los estándares de la UPU, lideramos una agenda estratégica orientada a la integración de operadores postales designados, facilitando nuevas oportunidades de colaboración. Esta apuesta ha sido impulsada a través de nuestro liderazgo en comités internacionales, en colaboración con Canadá.

Un pilar fundamental en nuestra gestión es también el trabajo articulado y constante con el Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante la Dirección de Política Multilateral, que ha sido clave para potenciar nuestro rol como operador oficial del Estado en el ámbito internacional.

## Futuro del Servicio Postal Universal

La capacidad de adaptación ante los nuevos desafíos de la industria es una de nuestras prioridades estratégicas. Por ello, estamos en revisión continua de los escenarios futuros, asegurando que nuestra propuesta de valor sea coherente con las expectativas de nuestros grupos de interés. Esta mirada anticipatoria es fundamental para impulsar una competitividad responsable y alcanzar nuestra meta de una operación plenamente sostenible.

# Sostenibilidad

## Compromiso con el Cliente y la Comunidad

Como CorreosChile cumplimos un importante rol social, desarrollando acciones que generan un impacto positivo en las comunidades donde nos desenvolvemos. Durante 2025, participamos en diversas alianzas e iniciativas colaborativas con empresas e instituciones, destacando las siguientes:

- **Fundación Matter of Trust Chile (MoT) y L'Oréal Groupe Chile**

Continuamos nuestra alianza L'Oreal Chile y Fundación MoT, para el Hairstylist For The Future, en donde participamos en la logística y distribución de cabello de peluquerías, para que se transforme en agropelo, material para mejorar la retención de agua en suelos, y petropelo, absorbente para derrames de hidrocarburos, contribuyendo así al medioambiente.

- **Buen trato a personas mayores**

Durante el año nos sumamos activamente a la promoción del buen trato hacia las personas mayores, impulsado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), a través de talleres y capacitaciones a nuestras jefaturas de sucursales y centros de distribución, con clases prácticas para fortalecer el buen trato y asegurar una atención adecuada y respetuosa a las personas mayores.

- **Seguimos ampliando nuestra campaña de Navidad**

Una vez más, estuvimos comprometidos con los sueños de niños, niñas y familias que no tienen la posibilidad de recibir un regalo en Navidad. Este año logramos apadrinar más de 13.200 cartas, siendo clave las alianzas con empresas e instituciones, como Ripley, Doctor Simi, Sky Airlines y Team Chile, entre otros, además del permanente apoyo de la ciudadanía y medios de comunicación. Además, hicimos posible cumplir los sueños de los niños y niñas de la Fundación Nuestros Hijos y Coaniquem, los que nos llena de orgullo y alegría.

- **Correos y las futuras generaciones**

Sabemos lo importante que es conectar y generar un vínculo con las personas. En este contexto, a las visitas permanentes que realizan niños y niñas de primero básico a nuestras sucursales a lo largo del país para conocer sobre las comunicaciones y su evolución, en 2025 sumamos visitas de alumnos de tercero medio, a quienes les explicamos -a través de charlas con nuestros principales ejecutivos- sobre nuestro rol, la operación, capacidad, así como la logística y distribución que realizamos día a día.

- **Patrimonio cultural**

CorreosChile, además de cumplir un rol público, estratégico y social en el país, es patrimonio cultural por sí mismo. En este contexto, participamos activamente de la celebración del Día de los Patrimonios, realizado en mayo, abriendo nuestras puertas los días sábado y domingo, con el objetivo de acercar nuestra historia a la ciudadanía. Trabajadores voluntarios de nuestra empresa lideraron diversas actividades, exposiciones y visitas guiadas en el Correo Central de Santiago, instancia que permitió destacar los 278 años de trayectoria y los procesos de transformación que han consolidado al Correo como un referente histórico en Chile.

Cabe destacar la presencia del personaje Condorito, como unas de las novedades del 2025. Asimismo, los más de 20.000 asistentes pudieron conocer el sello y postales que lanzamos con motivo de los 75 años de su creación. Una vez más participó activamente la Sociedad Filatélica, con una exposición y taller de sellos.

Al igual que en la comuna de Santiago, a lo largo del país se realizaron diversas actividades en nuestras sucursales.

Conscientes del valor patrimonial que representa el edificio del Correo Central, emplazado en el kilómetro cero de Santiago, impulsamos una agenda de trabajo conjunta con la Municipalidad orientada en poner en valor al edificio y a la recuperación de su fachada. En este contexto, se suscribió un convenio que permite a la Subdirección de Cultura utilizar dependencias en desuso del inmueble, promoviendo el desarrollo de actividades culturales y exposiciones abiertas a la comunidad, fortaleciendo así su vinculación con el entorno.

# Sostenibilidad

**Logística y Distribución**

La logística y distribución son el motor de nuestra empresa. De su capacidad operativa depende nuestra promesa de cobertura nacional, permitiéndonos llegar a cada rincón del país con soluciones ágiles y confiables. Hoy, nuestro enfoque está puesto en maximizar la eficiencia de esta red: modernizamos nuestros procesos para superar las expectativas de servicio, mientras avanzamos hacia una operación que reduce la huella de carbono y se compromete de manera respetuosa con nuestro medioambiente. (Ver detalles más adelante).

Durante 2025, avanzamos en la consolidación de nuestro Modelo Operativo de Última Milla, un pilar diferenciador que nos consolida como referente de la industria. Nuestra dotación, compuesta por más de 1.700 carteros activos, integra cada vez más medios de transporte sostenibles —como bicicletas convencionales y eléctricas— para asegurar una distribución ágil y limpia. Como parte de esta estrategia de electromovilidad, gestionamos la creación del primer centro de reparación dedicado a nuestra flota de bicicletas y tricicletas eléctricas. Tras cumplir con éxito todas las etapas de desarrollo y gestión, este centro se encuentra listo para su puesta en marcha en el 2026.

En esta línea, uno de nuestros objetivos centrales es introducir tecnologías limpias en la flota de transporte. Por esta razón, estamos ejecutando una estrategia de renovación que prioriza la adopción de motos y vehículos ecológicos, respaldada por alianzas con empresas referentes del sector. Estos contratos no solo garantizan nuestra operatividad, sino que aseguran que la sostenibilidad sea un componente transversal de nuestro servicio.

También estamos realizando un trabajo conjunto con la Agencia de Sostenibilidad Energética, dependiente del Ministerio de Energía, para concretar el proyecto de Aceleradora de Electromovilidad, a través del cual se diseñó un piloto y una hoja de ruta.

Esta iniciativa nos brinda el respaldo técnico necesario para optimizar nuestros centros de distribución, hacer más eficiente el consumo eléctrico y transitar hacia un modelo operativo de mayor sostenibilidad. Bajo este compromiso, destacamos nuestra alianza tripartita con Enex y H2C, orientada a integrar bicicletas eléctricas de pila de combustible de hidrógeno verde en la Región de Coquimbo, específicamente en el Centro de Distribución de La Serena.

Tras obtener la validación técnica de la Comisión Nacional de Distribución, el proyecto se encuentra en fase de pruebas: un equipo de carteros especializados evalúa actualmente el rendimiento y la adaptabilidad operativa de estas unidades en el entorno urbano.

También -y como parte de la estrategia de movilidad sostenible- avanzamos en la unificación y optimización de nuestra red de proveedores de electromovilidad y micromovilidad, facilitando la adquisición de repuestos y la gestión de reparaciones. En esta línea, durante el año 2025 logramos contar con una robusta red de proveedores a nivel nacional para el mantenimiento y reparación de elementos de apoyo, que garantiza el soporte operativo tanto para la flota tradicional como para las nuevas unidades eléctricas.

# Sostenibilidad

**Proyecto Ruteador**

Con el propósito de mitigar nuestro impacto ambiental, hemos implementado una estrategia integral centrada en tres ejes: eficiencia energética, electromovilidad y optimización logística. La gestión de este avance se sustenta en la medición anual de nuestra huella de carbono y también en el desarrollo de proyectos operativos que contribuyan a los desafíos medioambientales.

Es así como el Proyecto Ruteador ha marcado un hito en la continua transformación de nuestra operación, alcanzando un cumplimiento del 100% tanto en el canal móvil como en el de carteros. Esta iniciativa ha transformado el modelo operativo hacia un sistema descentralizado, logrando una integración total de la última milla que optimiza los trayectos y refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad. Los resultados son contundentes: gracias a la optimización de rutas, se logró reducir la flota en más de 10 móviles de reparto, mejorando significativamente los indicadores de entrega y retiro para nuestros clientes, con el beneficio de una mayor eficiencia energética.

Hoy, el Proyecto Ruteador es una realidad operativa que fortalece nuestra competitividad, asegura la trazabilidad total en cada hito del reparto y entrega una herramienta de trabajo intuitiva y de alto impacto para nuestro personal en terreno.

La transición a tecnologías de transporte basadas en energías limpias no solo ha disminuido significativamente nuestra huella de carbono, sino que también nos ha permitido expandir nuestra cobertura, aportando de manera positiva a la descongestión urbana.

A continuación, presentamos los principales resultados de la medición de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para el año 2025.

# Sostenibilidad

**Compromiso Estratégico y Cuantificación de la Huella de Carbono**

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad a largo plazo, el año 2025 representa un hito crítico en la maduración de nuestros sistemas de gestión ambiental. En línea con el compromiso corporativo de transparencia y descarbonización, hemos fortalecido de manera sustancial nuestra infraestructura técnica para medir, trazar y analizar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en toda nuestra cadena de valor.

Durante el presente ejercicio, no solo hemos continuado con la adopción de metodologías rigurosas, sino que hemos perfeccionado los procesos de captura de datos en los Alcances 1, 2 y 3. Este enfoque holístico nos permite alinear nuestras operaciones con los estándares internacionales más exigentes como el GHG Protocol y las mejores prácticas del sector logístico global, asegurando que cada tonelada de $CO^2$ equivalente reportada cuente con un respaldo empírico sólido y verificable.

**Innovaciones y Mejoras Metodológicas del Periodo**

La evolución de nuestra medición de Huella de Carbono trasciende el ejercicio numérico; representa la consolidación de una cultura de mejora continua y eficiencia operativa.

Para el ciclo 2025, nos encontramos en una etapa de maduración de nuestros procesos internos, buscando fortalecer la integridad de la información y la capacidad de respuesta ante los nuevos desafíos del sector.

Bajo esta visión de optimización constante, los ejes que se encuentran actualmente en fase de desarrollo y consolidación son:

- Fortalecimiento de los mecanismos de captura de datos primarios para una mayor precisión en el reporte.
- Revisión y actualización de los protocolos internos de monitoreo de consumos operativos.
- Integración de criterios de sostenibilidad adicionales en la evaluación periódica de procesos clave.

# Sostenibilidad

El siguiente es el detalle de la medición de nuestra Huella de Carbono, para los tres últimos períodos.

| Cuantificación de Emisiones GEI CorreosChile ($tCO_2eq$) – Evolutivo | | | |
|---|---|---|---|
| **Categorías de Emisiones ($tCO_2eq$)** | **2023** | **2024** | **2025** |
| **Alcance 1** | **13.234** | **12.892** | **6.895** |
| Combustión estacionaria | 238 | 1.414 | 160 |
| Combustión móvil | 12.348 | 10.820 | 6.659 |
| Emisiones fugitivas | 648 | 658 | 76 |
| **Alcance 2** | **962** | **1.463** | **1.084** |
| Electricidad importada/adquirida | 916 | 1.393 | 1.035 |
| Otra energía importada/adquirida y/o pérdidas de Transmisión y Distribución (T&D) | 46 | 70 | 49 |
| **Alcance 3** | **75.293** | **50.663** | **35.599** |
| Bienes y servicios adquiridos | 52.118 | 6.316 | 1.926 |
| Bienes de capital | 2.515 | 1.939 | 391 |
| Actividades relacionadas con el combustible y la energía | 2.886 | - | 4.239 |
| Transporte y distribución aguas arriba | 11 | 107 | ND |
| Transporte aguas abajo | 12.628 | 31.583 | 26.444 |
| Residuos | 4.693 | 479 | 171 |
| Viajes de negocio | 185 | 296 | 144 |
| Transporte de colaboradores | 257 | 74 | 49 |
| Transporte de clientes | - | 9.869 | 2.235 |
| **Total** | **89.489** | **65.018** | **43.578** |

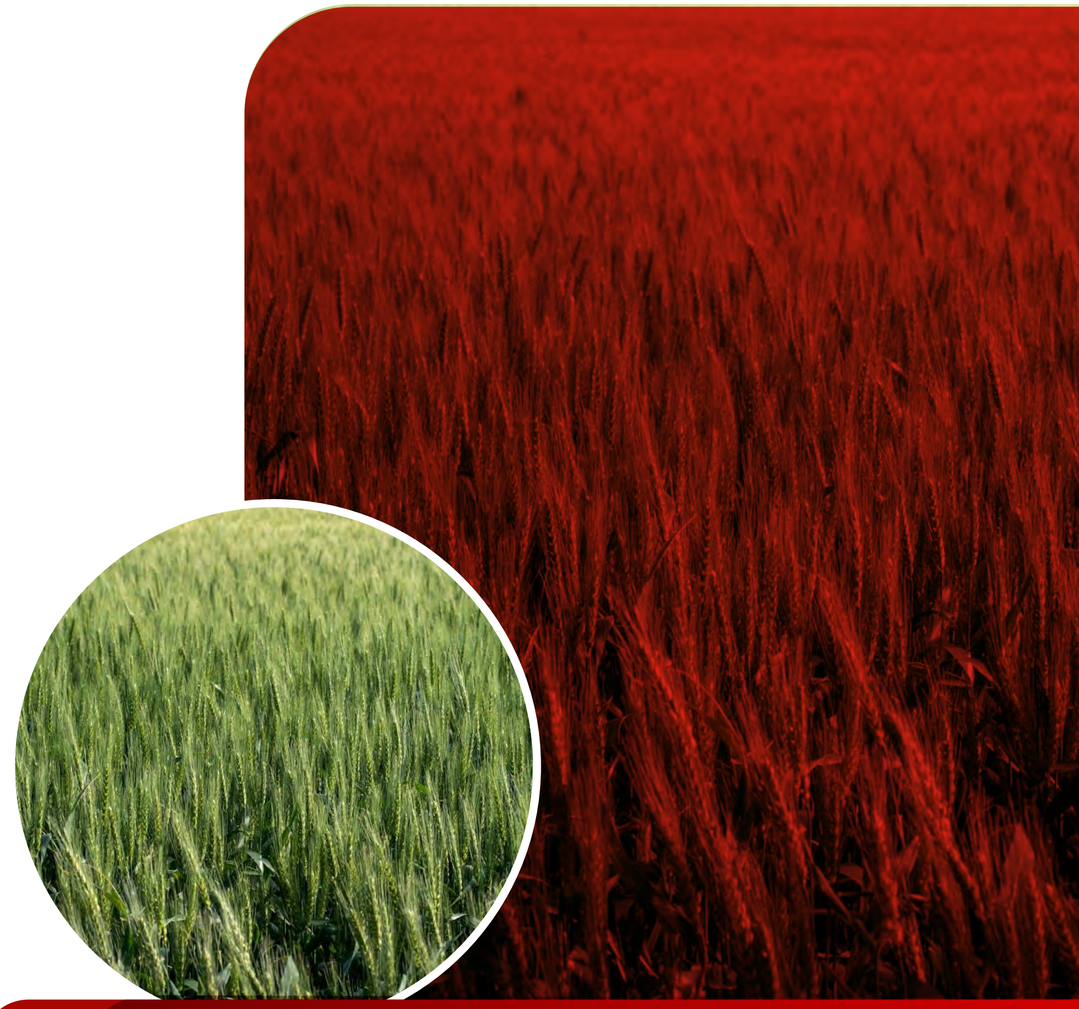
*ND: No disponible al cierre de la memoria.*

# Sostenibilidad

**Perspectivas de Cierre y Gestión de Impacto**

A medida que avanzamos en la consolidación y mejoras respecto de nuestro inventario de emisiones, nuestro enfoque se ha centrado en la reducción de la dependencia de estimaciones conservadoras a favor del uso de datos empíricos específicos. Esta transición metodológica, aunque compleja, nos permite obtener una visión más completa y confiable del desempeño ambiental de la organización.

Es así como observamos una tendencia hacia la optimización de procesos que impactan de manera relevante en las emisiones indirectas. La incorporación de información detallada por parte de nuestros socios estratégicos será clave para definir si las variaciones detectadas en el período que se informa respecto de 2024 obedecen a un crecimiento operativo o a la mejora en la precisión de nuestra medición. Estos esfuerzos, en conjunto, aseguran que en CorreosChile no solo reportemos cifras, sino que gestionemos activamente nuestra Huella de Carbono bajo el compromiso de contribuir a un futuro más sostenible de nuestra actividad y del entorno en el que operamos.



# 10

# HECHOS RELEVANTES O ESENCIALES

# Hechos Relevantes o Esenciales

Durante 2025, informamos 5 Hechos Esenciales a la Comisión para el Mercado Financiero. A continuación, se entrega un breve detalle de estos:

- Con fecha 23 de enero, se comunica que el Consejo SEP, a través del Oficio N°23, de fecha 22 de enero, ha informado la renuncia de la Sra. Rosita Ackermann O´Reilly al cargo de Directora de Correos de Chile, y la designación en su reemplazo, de la Sra. Cecilia Gutiérrez Alvarado.
- Con fecha 3 de abril, se comunica que el Consejo SEP, a través del Oficio N°98, de fecha 3 de abril, ha informado la renuncia de la Sra. Carla Bordoli Calcutta al cargo de Directora de Correos de Chile y la designación, en su reemplazo, del Sra. Gabriela Carvajal Godoy.
- Con fecha 17 de abril, se comunica que el Consejo SEP, a través del Oficio N°117, de fecha 14 de abril, ha informado la renuncia del Sr. Rodrigo Pardo Feres al cargo de Vicepresidente del Directorio de Correos de Chile y la designación, en su reemplazo, del Sr. Enrique Paris Horvitz.
- Con fecha 21 de abril, se comunica que en la sesión extraordinaria de Directorio que se efectuó el lunes 14 de abril, se aceptó la renuncia de la Gerente General, Tania Perich Iglesias, que se hace efectiva a partir del viernes 18 de abril, y que, en su reemplazo, el Directorio ha designado como Gerente General (I), a Ignacio Liberman Yaconi, Gerente de Asuntos Legales.
- Con fecha 16 de mayo, se comunica que el Consejo SEP, a través del Oficio N°162, de fecha 13 de mayo, ha informado la renuncia del Sr. Fabián Duarte Vásquez, al cargo de Director de Correos de Chile y la designación, en su reemplazo, del Sr. Jaime Arellano Quintana.

# 11

# COMENTARIOS DE ACCIONISTAS Y DEL COMITÉ DE DIRECTORES

# Comentarios de Accionistas y del Comité de Directores

Durante el período no se registraron comentarios ni proposiciones relativos a la marcha de los negocios sociales por parte del Directorio ni el Presidente del Directorio.

Por otra parte, cabe precisar que CorreosChile no posee accionistas.

# 12

# INFORMES FINANCIEROS

# Informes Financieros

Los Estados Financieros de la empresa están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero www.cmfchile.cl y en el de CorreosChile www.correos.cl

CORREOSCHILE