Servicio de Atención al Cliente
600 950 2020

CORREOSCHILE

9561235487156

>Pasión por la entrega

MEMORIA ANUAL 2012

CORREOSCHILE

Para nosotros, lo más importante es hacer posible los sueños de las personas, conectar emociones, crear vínculos y mantener a todos comunicados.

Nos motiva que nuestros clientes queden satisfechos; nos alienta contar con el soporte tecnológico y de personas para lograrlo; y nos levantamos cada día disponiendo todas las energías para hacerlo efectivo, porque en definitiva, tenemos pasión por la entrega.

Índice

1. CARTA DE LA PRESIDENCIA- SRA. SUSANA CAREY 06
2. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL- SR. PABLO MONTANÉ 08
3. QUIÉNES SOMOS 10
4. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA 13
5. ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 14
6. ROL ESTRATÉGICO 20
7. 2012: EL AÑO DE LA ACTUALIZACIÓN 21
8. CORREOSCHILE EN CIFRAS 25
9. GOBIERNO CORPORATIVO 28
10. SERVICIO AL CLIENTE 29
11. GESTIÓN COMERCIAL 30
12. GESTIÓN DE VENTAS 37
13. GESTIÓN OPERATIVA 41
14. GESTIÓN DE PERSONAS 48
15. COMUNIDAD, PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO 54
16. GESTIÓN FINANCIERA 64
17. HECHOS ESENCIALES 70
18. ESTADOS FINANCIEROS 71
19. ANÁLISIS RAZONADO 103

01. Carta de Susana Carey

SUSANA CAREY CLARO
PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

Este 2012 en CorreosChile, fue el año de las personas. Vivimos variados procesos en los que nuestro trabajo fue relevante a nivel nacional, y en los que minuto a minuto vimos puesto a prueba todo nuestro profesionalismo, entrega y por sobre todo, nuestra calidad humana.

Esto permitió que respondiésemos con éxito a la confianza que depositó el Estado en nosotros para apoyarlos en un proceso cívico tan relevante como fue comunicar con seguridad y premura la información del padrón electoral a 5 millones de ciudadanos.

Esos días, nuestro personal demostró su compromiso con entusiasmo: a pesar de lo que significó para muchos no dormir y el esfuerzo de llegar a rutas lejanas, todos dijeron, "presente".

En CorreosChile nos hemos definido como una empresa compuesta por personas que prestan servicios a personas. Esta declaración de principios pone en el centro de nuestro actuar tanto al Cliente como a cada miembro que compone esta Compañía, porque creemos que la eficiencia sin valores que la sustenten no nos llena: nuestro lema es "Pasión por la entrega", y queremos vivir esta máxima como una intensa motivación por hacer las cosas bien, para todos.

Este 2012 nos llenamos de orgullo al celebrar los 20 años de nuestra Campaña de Navidad, en la que conseguimos alcanzar 81% de apadrinamiento de cartas, obteniendo una gran cobertura. Quisimos ir más allá: visitamos una Comunidad Pehuenche (Callaqui) desbordando cariño en el Alto Bío-Bío. En esa oportunidad, compartimos con la escuelita local que alberga bajo la modalidad de internado, a más de un centenar de niños de varias comunidades de los cajones cordilleranos cercanos (Pitril, Cauñicú, Malla Malla, Trapa Trapa, Butalelbún, El Avellano, Quepuca, Ralco Lepoy, El Barco y Guayalía).

El entusiasmo que irradiamos se contagió a otras empresas que se sumaron generosamente ayudando a acercar los sueños de los niños. Así fue como estas empresas amigas apadrinaron 19 jardines infantiles de pequeños de escasos recursos. Y nada de esta cadena de solidaridad hubiese podido concretarse, sin el desinteresado trabajo de muchos voluntarios y en especial, de aquellos provenientes del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

"Para nuestra empresa, el mandato de llegar a donde otros no llegan, también apela a la entrega de alegría y esperanza. "

Quisimos apoyar a todos e incluso, innovamos: instamos a los papás que representaban en sus cartas los anhelos para sus hijos, que incluyeran su celular en los datos. Luego, a través de mensajería de texto, los invitamos a nuestra Casa Central para que pudieran recoger los regalos.

Para nuestra Empresa, el mandato de llegar a donde otros no llegan, también apela a la entrega de alegría y esperanza. Nuestro horizonte es continuar cumpliendo con lo que consideramos una misión vital: mantener comunicadas y conectadas a todas las personas, tanto dentro de Chile, como con el resto del mundo. En esta misma línea, experimentamos también la satisfacción de la apertura de 14 nuevas sucursales que reforzarán nuestra misión de conectar a las personas.

Dicen que "sólo se ama lo que se conoce", y con esto en mente, tres veces en este año, todos los gerentes visitaron distintas oficinas de la Compañía en todo Chile, para conocer en terreno las preocupaciones de sus trabajadores y sus reales condiciones laborales. Un ejercicio que nos acercó, que nos unió, más allá de las diferencias.

Al mirar hacia el interior de nuestra casa, también nos dimos cuenta que queríamos decirle a muchos de nuestros trabajadores: te admiro. Fue así como retomamos programas que destacan a aquellos que viven de mejor forma los valores corporativos: transparencia, respeto, excelencia.

Al concluir el 2012, declaramos que queremos seguir siendo unos apasionados por las personas. Y en este camino, todos cuentan.

02. Carta de Pablo Montané

Durante el año 2012 fuimos capaces de consolidar el cambio que iniciamos en 2010, al inicio de esta gestión. Fue así como logramos revertir nuestros resultados, haciéndonos cargos de una situación inicial compleja, pero manteniendo una visión de largo plazo. Es por esto que buscamos focalizar nuestras energías en un proceso de modernización, marcado por la innovación, el cual nos permitió mejorar todos nuestros procesos.

CorreosChile es una compañía de larga tradición. Pero hoy además podemos afirmar que es una empresa altamente competitiva y eficiente, que se inserta en la industria Postal y CEP (Courier, Expreso y Paquetería Nacional e internacional) a una escala global, sin perder su permanente vocación por las personas.

En este ejercicio crecimos en participación de mercado en todas nuestras líneas de negocios y pusimos un hincapié especial en rentabilizar nuestros activos, incluyendo la red de distribución, sucursales, plantas operativas y nuevas tecnología. De esta manera, los ingresos aumentaron en 8,5%, el resultado operacional creció en 62% y las ventas alcanzaron los US$ 140 millones.

Asimismo, asumimos el desafío de reestructurar nuestra estructura de ventas a partir del programa "Sucursales en Movimiento", el que tuvo por objetivo acercarnos a nuestras audiencias claves y además mejorar nuestro clima interno. De esta manera, pudimos optimizar nuestro modelo de operaciones en paquetería, mejorando nuestros estándares a partir de la inclusión de tecnología.

Nuestro mayor logro fue trabajar junto a nuestros trabajadores hacia un objetivo común, lo cual nos llena de orgullo y nos motiva a seguir avanzando a paso firme. En el negocio Postal, logramos revertir la tendencia y crecer un 3% a partir de soluciones de tracking, georeferencia y reportes online. En el negocio CEP, crecimos hasta un 22% y nuestros carteros han tenido un rol protagónico en la gestión del cambio, despachando más del 65% de paquetería bajo los 500 gramos. Hoy somos un actor tanto en negocios de empresas a empresas (B2B) como en la línea de negocios y consumidores (B2C), convirtiéndonos en socios de valor del pujante mercado de soluciones de comercio electrónico.

En el 2013 esperamos continuar con la mejora de nuestros estándares a todo nivel.

Hemos sido capaces de llegar a las personas a través de soluciones simples, que interpretan sus necesidades actuales y la creciente demanda online que protagonizan los consumidores chilenos. CityBox, el primer sistema de paquetería tecnologizado 24/7 de Latinoamérica, es una respuesta a este nuevo escenario. Actualmente, estamos invirtiendo en una red de más de 60 terminales que nos pone en una posición muy competitiva y nos permite ser una alternativa segura y confiable para la industria del retail y los consumidores. El servicio de Casilla en Miami, y las Aplicaciones Móviles nos instalan en la llamada "Revolución Digital", que hoy es parte del nuevo escenario mundial.

Somos una empresa estratégica para el Estado y cumplimos un rol clave en materia de conectividad. Muy pronto estaremos inaugurando la única sucursal de correos en la Antártica, y actualmente cubrimos el 97% de la superficie del país, incluyendo lugares como Isla de Pascua y los rincones más alejados del país. CorreosChile es parte de la red de Servicio Postal Universal, cumpliendo con la obligación de integrar a las personas aisladas no sólo geográficamente, sino además social y económicamente.

El rol social también se expresa como ministro de fe y una tercera parte confiable en el envío de documentación y cartas certificadas, mientras que durante las Elecciones Municipales 2012 fuimos capaces de llevar 5 millones de cartas en 45 días, bajo el mandato del Servicio Electoral (SERVEL). Este desafío lo repetiremos en el marco de las elecciones Parlamentarias y Presidenciales 2013.

Tenemos un compromiso activo con nuestra cultura y patrimonio. Nuestras oficinas centrales están abiertas a la comunidad y se encuentran insertas dentro del raid turístico del Centro de Santiago. En ellas contamos con un Museo sobre la historia de Correos, que es parte de la historia de Chile.

Quisiera hacer una mención especial a la Filatelia, expresión artística que constituye un aporte a nuestra cultura, pues permite transmitir ideas, conceptos y datos históricos que, de no ser por esta valiosa práctica, podrían perderse en el tiempo. Es por esta razón que en el mes de agosto organizamos una nueva asamblea de la Comisión Filatélica Nacional 2012. La actividad reunió a los representantes de distintas instituciones de nuestro país (Sernatur, Museo de Bellas Artes, Casa de Moneda, Ministerio de Defensa, Consejo de la Cultura, Ministerio de Educación, entre otros actores), incluyendo a la Sociedad Filatélica de Chile.

También hemos avanzado en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, cumpliendo a cabalidad con la Ley de Transparencia, y además sumando buenas prácticas como el Sello ProPyme, el Correo Ético, y el cumplimiento de la llamada Ley de Prevención del Delito.

Nuestro Rol Social es irrenunciable y parte de nuestro ADN. Desde nuestras personas se proyecta a toda la comunidad a través de iniciativas como la Medición de Desempeño, el trabajo del Departamento de Bienestar, Los Centros de Verano, las Capacitaciones Masivas de más de 2.000 colaboradores a través de E-Class, los Concursos de Promoción Interna, la Medición de Compromisos, las Cascadas comunicacionales y el Call Center.

Nuestra Campaña de Navidad, la que lleva más de 20 años cumpliendo los sueños de niños de escasos recursos, sigue involucrando a toda la sociedad, permitiendo a miles de personas apadrinar a un niño y cumplir sus deseos.
Sin duda hemos avanzado, pero la tarea por delante recién comienza. Nos llena de orgullo ser testigos del cambio al interior de esta gran familia, con más cinco mil trabajadores, de los cuales más de 2.200 son carteros, quienes en un solo día son capaces de conectar a todo el país.

Nuestra receta ha sido enfrentar con simpleza un diagnóstico complejo, pero de manera conjunta, entendiendo que juntos somos más que las partes. Es por esto que tenemos la convicción de que el cambio que estamos gestionando nos permite mirar hacia el futuro con optimismo. Hoy día están dadas todas las condiciones para ser un referente, partiendo por las personas que son parte de esta gran empresa, cuyo compromiso se expresa por la pasión por la entrega hacia nuestros clientes y toda la comunidad.

03. Quienes somos

Nuestra misión, nuestros valores

Hemos visto crecer a este país y hemos sido parte activa de su historia. Somos una de las instituciones más antiguas de Chile, con 266 años de funcionamiento que renueva votos de entrega y pasión por las personas en cada nuevo ejercicio y cuya nueva meta es alcanzar los estándares de rendimiento de los grandes correos del mundo entregando confianza y seguridad a las comunicaciones de Chile y el extranjero.

Avanzamos con los nuevos tiempos y tecnologías para hacer una grata experiencia usar nuestros servicios postales y de logística, siempre con el sello inconfundible de personas que trabajan para personas y que aspiran a prestar el debido apoyo en distintos aspectos de la vida personal, laboral y empresarial de los chilenos.

Seguiremos llegando donde otros no lo hacen con el férreo compromiso de conectar con calidad, innovación, excelencia y visión de futuro.

Historia

1736

Nace el correo chileno para responder a las necesidades de modernización del país. Bajo el mandato de José Antonio Manso de Velasco (1736 y 1745) se inicia la creación del sistema de "Redes Postales" que iba desde La Ligua al sur. Esta tarea luego fue asumida por Domingo Ortiz de Rozas, Gobernador de Chile entre 1745-1755, quien nombra en 1747 a Ignacio de los Olivos, como Teniente del Correo Mayor, convirtiéndose en el fundador del Correo de Chile.

1761

El Gobernador Antonio de Guill y Gonzaga potencia las comunicaciones postales, estimulando su desarrollo a nivel nacional e internacional. Organiza el correo local y regulariza las comunicaciones entre Santiago, Buenos Aires y Montevideo.

1818

El 12 de febrero de 1818, con la proclamación de la Independencia, se inicia en Chile el periodo republicano y fue el correo el que tuvo la misión de difundir la noticia. El gobierno es presidido entonces por Bernardo O'Higgins, quien decide que la administración de todos los servicios de correos sea estatizada.

1851

Años después, durante el gobierno de Manuel Montt (1851-1861) nace el correo moderno en Chile, que dependerá directamente del Ministerio del Interior y de la Presidencia de la República. En 1854 se dicta la ley que crea el cargo de Director General de Correos, centralizando todas las comunicaciones en una sola institución jerárquica.

1858

Se proclama la Ordenanza General de Correos. Una disposición de esta ley expresaba que el correo debía ser el sistema más eficiente para transportar la información y la cultura.

1868

Nace el giro postal y en 1871 se distribuyen por primera vez tarjetas de Navidad y Año Nuevo. Diez años después, Chile pasa a formar parte de la UPU, Unión Postal Universal.

1933

Se decreta la concentración de labores de la Dirección General de Correos con la de Telégrafos, creándose la Dirección General de Correos y Telégrafos. El 7 de marzo de 1942 se establece en forma definitiva su separación. Varias décadas después, en 1981, el Servicio de Correos se transforma en una empresa autónoma del Estado, oficialmente denominada: "Empresa de Correos de Chile"

2000

Se inician las operaciones de clasificación de los envíos en el Centro Tecnológico Postal (CTP), un moderno centro operativo construido por CorreosChile que permite centralizar las operaciones y optimizar los procesos de clasificación.

2009

Se inaugura la planta CEP, una de las instalaciones más modernas de Latinoamérica, la cual opera en el procesamiento de servicios de paquetería, expresos y courier, y cuenta con Sorters o Sistemas Logísticos de Clasificación Automática.

2011

Fue considerado el año de la Trazabilidad, ya que tanto en el área postal como CEP se implementaron herramientas que permiten tener seguimiento en línea de los envíos de paquetería y postales.

2012

Se integra CityBox, el primer sistema de entrega de compras online automático y 24/7 de Latinoamérica, el cual inicia sus operaciones con 7 terminales en Santiago. A partir de esta innovación, CorreosChile recibe los premios e-Commerce Award 2012 y ALOG como la Empresa Destacada de la Industria Logística. En 2013 se espera contar con 60 terminales.

04. Identificación de la Empresa

RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE CORREOS DE CHILE
RUT	60.503.000-9
NOMBRE COMERCIAL	CORREOSCHILE
DOMICILIO	PLAZA DE ARMAS 989, SANTIAGO
FONO	(56 02) 2 956 5000 / FAX (56 02) 2 956 1114
E-MAIL	SAC@CORREOS.CL
SITIO WEB	WWW.CORREOS.CL
CODIGO POSTAL	832 0096
GIRO PRINCIPAL	SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

Marco legal

CorreosChile es una empresa de administración autónoma del Estado regida por el Decreto con Fuerza de Ley N° 10, del 24 de diciembre de 1981, publicado en el Diario Oficial el 30 de enero de 1982; texto legal que constituye su ley orgánica.

La Empresa cuenta con patrimonio propio y personalidad jurídica de derecho público, y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y del Ministerio de Hacienda, con este último, para efectos del presupuesto. Asimismo, está sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

La administración superior de CorreosChile radica en un Directorio compuesto por cinco miembros, designados por el Consejo de Sistema de Empresas Públicas (SEP), de los cuales uno actúa como Presidente y otro como Vicepresidente. Además, un Gerente General, que es nombrado por el Directorio.

Entre los objetivos de su creación, podemos mencionar el servicio de envíos de correspondencia nacional e internacional, incluidas otras prestaciones como encomiendas, giros postales y similares, acordados por el Directorio. Asimismo, le corresponde cumplir los acuerdos y obligaciones que emanen de convenios y tratados internacionales postales suscritos por el Estado de Chile.

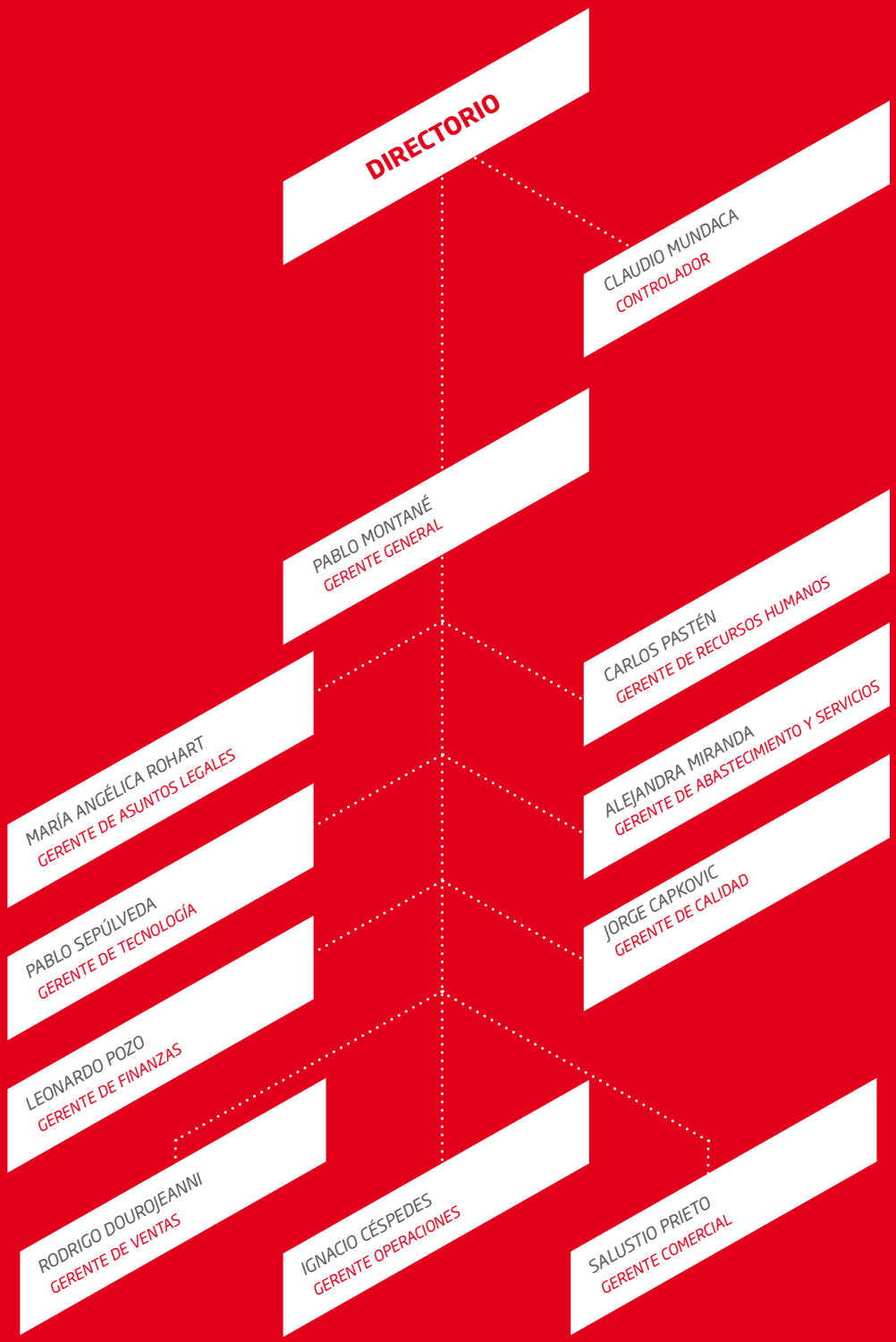
05. Organigrama y descripción de la organización

Descripción de la organización

La estructura organizacional de CorreosChile está compuesta por un Directorio, integrado por su presidenta, vicepresidente y tres directores. De dicho organismo dependen el gerente general y el gerente contralor. Por su parte, el gerente general ejerce la administración de la Empresa a través de 9 gerencias que le reportan directamente:

Asuntos Legales, Recursos Humanos, Tecnología, Finanzas, Abastecimiento, Calidad, Ventas, Operaciones y Comercial.

Organigrama 2012



Directorio

1) JUAN CARLOS MUÑOZ BOUDEGUER
DIRERCTOR

2) EDUARDO BIZAMA CABALÁ
DIRECTOR

3) SUSANA CAREY CLARO
PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

4) ALEJANDRO ALVAREZ ARAVENA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

5) ANTONIO RECABARREN MEDEIROS
DIRECTOR

1) SUSANA CAREY CLARO, *Presidenta del Directorio. 12.09.2011 al 02.10.2015*

Ingeniera Comercial con mención en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Certificada como Coach Ontológico en The Newfield Network. Ex Directora Ejecutiva de Comunidad Mujer. Durante 11 años se desempeñó en diversos cargos en el área de Finanzas, Control de Gestión, Planificación y Evaluación de Proyectos en la Compañía Minera Disputada de Las Condes. Hoy, junto con desempeñarse como Presidenta del Directorio de Correos, es la Presidenta de Supermercados de Chile A.G. y Miembro del Directorio de Emplea (Filial del Hogar de Cristo).

2) ALEJANDRO ÁLVAREZ ARAVENA, *Vicepresidente. 12.09.2011 al 02.10.2015*

Abogado de la Universidad de Chile. LLM, Universidad de Würzburg, Alemania; Doctor en Derecho Universidad de Göttingen, Alemania. Se ha desempeñado como Rädler, Raupach Bezzenberger, Frankfurt; Presidente Cámara Chileno Alemana de Industria y Comercio; y Árbitro del Centro de Arbitrajes y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Socio fundador de Bofill Mir & Álvarez Jana Abogados, donde asesora empresas en materias comerciales y tributarias. Director de empresas.

3) ANTONIO RECABARREN MEDEIROS, *Director. 29.04.2010 al 02.10.2015.*

Economista de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Máster en Economía de la Universidad de Chicago, Estados Unidos. Ex gerente general de Larraín Vial Internacional, ex socio de Larraín Vial S.A., ex presidente de Larraín Vial Fondos Mutuos, actualmente es director de la Administradora General de Fondos Larraín Vial S.A. Es Presidente de la consultora Recabarren y Asociados. Fue jefe de Gabinete del Ministerio de Hacienda de Chile en 1982-84 y ha ejercido la docencia en las Facultades de Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Finis Terrae y Universidad de los Andes.

4) EDUARDO BIZAMA CABALÁ, *Director. 12.09.2011al 02.10.2015.*

Ingeniero Civil, Universidad de Concepción. MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez, Estudios en Kellogs e IMD Suiza. Ex Gerente General de Construmart y Küpfer S.A. Actualmente, es Director de Conpax, Inmobiliaria Conpax y Marsol.

5) JUAN CARLOS MUÑOZ BOUDEGUER, *Director.16.04.2012 al 02.10.2015.*

Ingeniero Civil Electrónico, Universidad de Concepción y MBA en MIT, Estados Unidos.

Actualmente es Director de Empresas y Socio Gestor del Fondo de Inversión Privado Adsum Tecnología, siendo inversionista en varios Start Up tales como Solar Chile, Navigo Mining y mRisk. En su carrera de más de 20 años como emprendedor e inversionista ha fundado varias empresas en sectores de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Energía en Chile, Argentina, Perú y Estados Unidos. Ha participado activamente como Director de ACTI, la Asociación de Empresas de Tecnologías de Información.

Gerencia

Actualmente CorreosChile cuenta con un destacado equipo de gerentes, responsables de impulsar y consolidar los desafíos de la empresa.

LEONARDO POZO V.
GERENTE DE FINANZAS

Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez, con 19 años de experiencia en Procesos Financieros y Administrativos, Control de Gestión, Alineamiento Organizacional y de Procesos, Gestión en SAP, Auditorías Operativas y Financieras y Gestión de Personas, en importantes compañías como Entel.

CLAUDIO MUNDACA Á.
GERENTE DE CONTRALORÍA

Ingeniero Comercial. Licenciado en Administración de Empresas en Universidad de Santiago de Chile. Contador Auditor en Universidad Tecnológica Metropolitana. Magíster en Gestión de Calidad de la Universidad Diego Portales.

Posee más de 22 años de experiencia profesional. Además de CorreosChile, se ha desempeñado en Polla Chilena de Beneficencia S.A., Endesa, Synapsis, ABC Comercial Ltda y Price Waterhouse Cooper, auditando empresas en Chile, Perú, Brasil y Colombia.

PABLO MONTANÉ A.
GERENTE GENERAL

Ingeniero Comercial Universidad Adolfo Ibañez. Sólida experiencia en Dirección General, Comercial y Negocios en empresas del sector de alimentos, servicios e Industrial. Especializado en liderar procesos de cambio, profesionalización, formación de equipos y mejoramiento de resultados.

Se ha desempeñado como Gerente General de empresas líderes, tales como Loncoleche y Cecinas San Jorge. Durante su trayectoria profesional ha ocupado cargos de director de diferentes Asociaciones Gremiales en el rubro lácteo, proveedores, cecinas y construcción.

CARLOS PASTÉN B.
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y MBA de la misma casa de estudios, con 17 años de experiencia profesional desarrollados fundamentalmente en los ámbitos de Recursos Humanos, Planificación Estratégica y Control de Gestión. Se inició en la Compañía en 1999, como analista del Dpto. de Estudios de la Gerencia de Recursos Humanos, para luego de tres años, ser promovido a Jefe de la misma sección. Luego, en 2004 asume la Jefatura, para posteriormente desempeñarse en la Gerencia de Planificación Estratégica y Control de Gestión. Ya en el año 2009, asume como Gerente de Recursos Humanos.

PABLO SEPÚLVEDA S.
GERENTE DE TECNOLOGÍA

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Concepción. Ejecutivo con sólidas competencias en tecnologías de información, altas capacidades, tanto en áreas de Negocios, como en Administración y Finanzas, ha tenidos responsabilidades en el área de Tecnología y de Control de Gestión. Proveniente de Küpfer Hnos. S.A., empresa distribuidora de productos industriales con operaciones en Chile y Perú, en la que se desempeñó con éxito como Subgerente Comercial División Proyectos, además de ser el responsable del área de TI y Control de Gestión de todas las empresas del grupo.

JORGE CAPKOVICH L.
GERENTE DE CALIDAD Y SERVICIO.

CARLOS LÓPEZ T.
GERENTE DE ADQUISICIONES Y SERVICIO

SALUSTIO PRIETO M.
GERENTE COMERCIAL

RODRIGO DOUROJEANNI S.
GERENTE DE VENTAS

MARÍA ANGÉLICA ROHART B.
GERENTE DE ASUNTOS LEGALES

Ingeniero Civil Industrial y MBA, Pontificia Universidad Católica, certificado Six Sigma Black Belt, con 20 años de trayectoria profesional, desarrollada principalmente en empresas de servicios, telecomunicaciones y banca, en áreas comerciales y de servicio a clientes. Amplia experiencia en la definición e implementación de proyectos que apuntan a optimizar las ventas, la calidad del servicio, la satisfacción, fidelización y rentabilización de clientes.

Proviene de RCConsultores, en la cual como Director Ejecutivo, desarrolló proyectos de mejora en áreas de tele ventas, call center, atención de clientes y back office orientado a aumentar la rentabilidad a través de una eficaz y eficiente operación.

MBA Universidad Adolfo Ibáñez, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Abastecimiento Naval de la Academia Politécnica Naval, Oficial de Marina, con dos Post títulos en Finanzas y otro en Abastecimiento y más de 18 años de experiencia profesional dirigiendo áreas de Abastecimiento, Logística, Compras, Contratos y Servicios, en Compañías Multinacionales y Nacionales, tales como BHPBilliton, Antofagasta Minerals y Barrick Gold Corporation.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago. Con experiencia y conocimientos de Marketing, Desarrollo de Negocios y administración Logística. Variada y sólida carrera, donde ha sido Gerente Comercial de Ladeco Cargo, Gerente de Planificación de Lan Cargo, Gerente General de Oriflame de Chile, Gerente Comercial de LanCourier, Gerente General de TW Logística, y Transwarrants, Gerente General de Distribuidora Undurraga, y ha tenido emprendimientos personales de comercio electrónico y servicios logísticos. Fue Presidente de Achilog, y luego el primer Presidente de la Asociación Logística de Chile ALOG (fusión entre Achilog y Achiac).

Ingeniero Comercial mención Economía, Universidad de Chile.

Profesional con amplia experiencia en áreas comerciales, servicio al cliente, ventas, marketing, revenue management, negociación y manejo de conflictos. Sólido liderazgo de equipos comerciales en empresas de servicios. Se desempeñó de manera relevante en Lan Courier - Blue Express, como Gerente Comercial y de Ventas.

Abogado de la Universidad de Chile, Diplomado en Medio Ambiente en la Universidad Padre Hurtado y Consultora de las Naciones Unidas.

Se desempeñó en el Ministerio de Salud como Jefe de Asesoría Jurídica y del Departamento de Administración de la Central de Abastecimiento del S.N.S.S., y como abogado de la Comisión de Adquisiciones de la entidad. Desde el 1° de febrero de 1985 a la fecha pertenece a CorreosChile como abogado de la Asesoría Jurídica, Subrogante de la Jefatura correspondiente, Fiscal o Gerente. Participó en la elaboración de la Ley Postal de la Empresa de CorreosChile del Ecuador.

06.
Rol estratégico

CorreosChile es una empresa estratégica para el Estado y cumple un rol clave en materia de conectividad.

Actualmente, la empresa cubre el 97% de la superficie del país y es parte de la red de Servicio Postal Universal, cumpliendo con la obligación de integrar a las personas aisladas no sólo geográficamente, sino además social y económicamente.

El rol social de Correos se expresa como ministro de fe y una tercera parte confiable en el envío de documentación y cartas certificadas, es así como durante las Elecciones Municipales 2012 la empresa estuvo a cargo de trasladar 5 millones de cartas en 45 días, bajo el mandato del Servicio Electoral (SERVEL). Este desafío se repetirá en el marco del proceso de Primarias y las elecciones Parlamentarias y Presidenciales 2013.

Junto con su vocación de servicio público, la empresa tiene la obligación de ser autosustentable y rentable para el Estado. Es por esta razón que CorreosChile busca tener un lugar protagónico en cada uno de los negocios en que participa.

Las personas corresponden al eje central de la estrategia de negocios de CorreosChile. La pasión por la entrega se hace realidad a través del trabajo bien hecho de los trabajadores de la empresa, quienes han sabido adaptarse a los fuertes cambios que ha experimentado la industria, incorporando herramientas tecnológicas -a sus labores diarias- y plataformas orientadas a los clientes.

07. 2012: EL AÑO DE LA ACTUALIZACIÓN

En 2012 CorreosChile logró consolidar los cambios impulsados en los últimos tres años, combinando su tradición y su rol social, con una fuerte apuesta por la innovación, con un solo objetivo: estar más cerca de sus clientes.

De esta manera, las Ventas tuvieron un crecimiento de 8,5% respecto a igual período del año anterior, llegando a $ 77 mil millones. Este logro refleja el sólido posicionamiento de CorreosChile en soluciones de distribución de paquetería y e-Commerce, tanto en el segmento de negocios (B2B) como en el de negocios a consumidores (B2C). En éste último, la empresa se consolidó como líder de la industria, siendo reconocida internacionalmente con los premios e-Commerce Award y ALOG, como la Empresa Destacada de la Industria Logística, entre otros.

Para conseguir los objetivos estratégicos trazados, ejecutamos el Plan Seis, el cual dio resultados rápidamente en este ejercicio y seguirá generando valor en 2013. Esta iniciativa mejoró la eficiencia y efectividad de la red de sucursales, así como también el desempeño de la fuerza de ventas; implementó mejoras tecnológicas en los servicios postales de CorreosChile, a través de la iniciativa Postal +; impulsó el crecimiento en el negocio de paquetería, tanto en el B2B como en el B2C, e implementó el primer terminal automático de entrega de compras online 24/7, denominado CityBox; generó una red de distribución CEP más eficiente; y rediseñó la oferta postal.

Un hito importante del año fue el desafío de informar, a través de cartas certificadas, a más de 5 millones de personas sobre los cambios en el sistema de inscripción electoral. Esta tarea fue realizada en tiempo récord, permitiendo llegar a todo el territorio nacional en solo 35 días, sustentado en un impecable diseño de proceso y la comprometida participación de los trabajadores de la empresa.

Luego de la implementación del sistema de trazabilidad CEP, en 2012 se vio su consolidación, con una mejora en la calidad y disponibilidad de la información sobre los envíos. Esto fue replicado en la plataforma de envíos postales, a través del sistema Postal +.

Correos es una empresa de personas para personas. El programa "Nuestras Mejores Cartas" reconoció a los trabajadores que mejor representan los valores corporativos de la empresa: transparencia, respeto y excelencia. Paralelamente, 2.880 personas participaron de diversas iniciativas de capacitación, lo que equivale a una inversión de $ 326 millones.

La vocación social de la empresa se expresa con fuerza en su constante diálogo y apertura a la comunidad a través de innumerables actividades. Una de las más emblemáticas es la campaña de Navidad, la cual permite a la ciudadanía apadrinar a niños de escasos recursos en esta fecha tan especial. En 2012 la iniciativa, que cumplió veinte años desde su creación, cumplió los sueños de más de 48 mil niños, quienes recibieron un regalo en esta Navidad. Esto se traduce en el 81% de cartas apadrinadas.

CorreosChile mantiene un compromiso activo can la cultura y muy en particular con la filatelia, expresión artística que nos representa a nivel internacional y rescata lo mejor de lo nuestro. Durante el año se crearon doce sellos postales, los que conmemoraron a instituciones e hitos de carácter histórico. Asimismo, la empresa impulsó la realización de la reunión número 194 de la Comisión Filatélica Nacional, de la cual participaron instituciones como Sernatur, Museo de Bellas Artes, Casa de Moneda, el Ministerio de Defensa, el Consejo de la Cultura, el Ministerio de Educación, y la Sociedad Filatélica de Chile, entre otros actores.

1
MOSCÚ

De Rusia con amor!

Traemos las buenas noticias desde cualquier parte del mundo.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

30 kg MAX.

CORREOSCHILE
Servicio de Atención al Cliente
Para envíos courier 600 950 2020
9561235487156
Servicio (Service)
Atributo (Atributos)
Datos Adicionales (Additional Data)
Courier Documento
Courier Paquete
11:00 AM
Pago en Destino
Cantidad de Piezas
Encomienda
Reembolso
Pago en Destino
Entrega en Sucursal
Monto Reembolso
$
Valija Comercial
Características del Contenido / Characteristics of the content
PESO
(Kilogramos)
Dimensiones (centímetros)
Largo
Alto
Ancho
Descripción del contenido
Valor Declarado $
Nº Factura o Boleta
Mercancías Peligrosas, Prohibidas y Condiciones de Servicio / Dangerous and prohibited goods, and terms and conditions
Declaro que este envío no contiene mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas y las sanciones asociadas a su infracción, así como las indemnizaciones por destrucción, despojo y demás condiciones publicadas en www.correos.cl
Nombre:
Firma:
Rut:
Fecha:
dd
mm
aa
ORIGINAL REMITENTE
CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
30 kΩ MAX

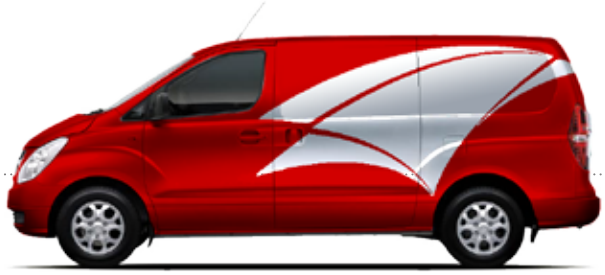
07. CorreosChile en cifras

N° DE TRABAJADORES

5.228

N° DE CARTEROS

2.200



N° DE MÓVILES

268

AÑOS DE LA CAMPAÑA DE NAVIDAD

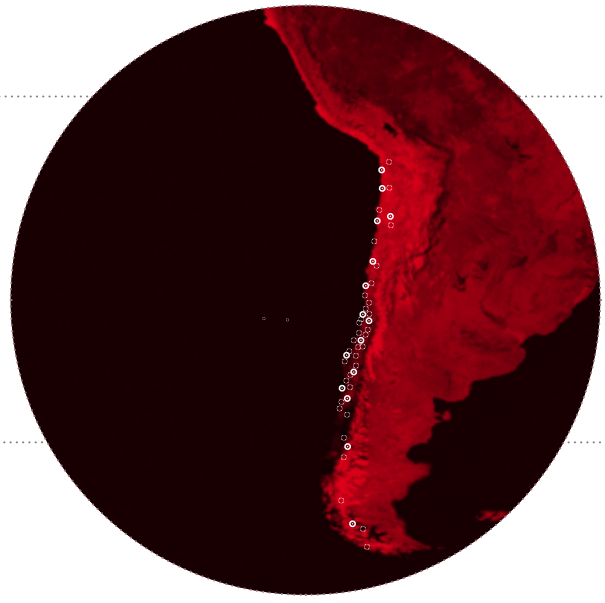
20
AÑOS

RESULTADO 2012

81%
CARTAS APADRINADAS

N° DE SUCURSALES

228



N° NUEVAS SUCURSALES

14

N° DE CENTROS DE DISTRIBUCIÓN POSTAL

106

09. Gobierno Corporativo

CorreosChile es una empresa que se autoregula, adoptando las mejores prácticas corporativas. De esta manera, su equipo de trabajadores desarrolló una alta responsabilidad en torno a temas éticos, profundizando los valores y la cultura interna de la compañía.

Grandes Hitos 2012

CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.
CorreosChile fue una de las primeras compañías supervisadas por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) en dar cumplimiento con lo que estipula la Ley Nº20.393 respecto a poseer un modelo para prevenir delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. En diciembre de 2012, dicho Modelo fue certificado por la empresa externa "Prelafit Compliance", autorizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Esta certificación dura dos años y se revisa anualmente.

CORREO ÉTICO.
Esta iniciativa busca generar una vía de contacto más directa entre los trabajadores de CorreosChile y la Alta Dirección, permitiendo a todos los colaboradores, de manera confidencial, plantear sus inquietudes de tipo ético respecto a acciones de sus pares y superiores.

Este es un canal de denuncias, que ha fortalecido los aspectos valóricos y de control de la empresa.

ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.
El SEP apoyó a CorreosChile, mediante guías de Gobierno Corporativo, para mejorar la administración que ejecuta el Directorio, abordando diversos temas de interés, tales como organización del directorio, relación con auditores externos, funcionamiento de auditoria interna, manejo de conflictos de intereses, entre otros.

LEY Nº 20.285 DE TRANSPARENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.
Esta Ley impone obligaciones a organismos públicos, y también a las empresas del Estado. En correoschile.cl, contamos con la sección "Correos Transparente" la cual refleja mensualmente información actualizada de la Compañía.

10. Servicio al Cliente

CorreasChile cuenta con distintas plataformas para comunicarse con sus clientes, las cuales permitirán otorgar un servicio de calidad y eficiente en todo momento.

11. Gestión Comercial

CorreosChile está constantemente preocupado por otorgar un servicio de calidad, moderno, innovador y efectivo, a través de un equipo orientado a crear nuevas soluciones logísticas para sus clientes y consumidores.

UN AÑO CON FOCO EN LA PAQUETERÍA. Para CorreosChile, 2012 fue el año del salto al negocio de Paquetería. Reflejo de ello fue el aumento de 22% en ventas en el mercado antes mencionado, en relación al período anterior, y el cual está compuesto por el B2B –empresas que distribuyen a otras compañías- y el B2C –empresas a consumidores.

Paralelamente, los envíos internacionales desde Estados Unidos presentaron un crecimiento de 20%, mientras que los provenientes de China tuvieron un alza de 38%, respecto al 2011.

Durante el año se sumaron a la experiencia del e-Commerce nacional empresas como Dafiti, una tienda de moda online que recibió el premio eTailer 2012 en el Retail Hall of Fame 2012, el portal de descuentos Lets Bonus y supermercados Líder, entre otros. De esta manera, el rubro del comercio online pasó en facturar $ 365 mil millones en 2011 a $ 1.362 mil millones en 2012.

Lo anterior fue sustentado por el Plan Seis, el cual:

1- Mejoró la eficiencia y efectividad de la red de sucursales, así como también el desempeño de la fuerza de ventas, lo cual fue logrado segmentando el mercado y rediseñando la forma de atender y captar a los clientes.

2- Implementó mejoras tecnológicas en los servicios postales de CorreosChile, a través de la iniciativa Postal +, tales como el GPS y la implementación de dispositivos móviles, a la labor que día a día cumplen más de 1.200 carteros, mientras que en 2013 se extenderá a todos los repartidores. Esto generó un crecimiento de 1,5% en el rubro.

3- Impulsó el crecimiento en el negocio de paquetería, tanto en el B2B como en el B2C, ello por el tamaño del mercado y las eficiencias que se logran gracias a su red de clasificación y distribución CEP. Es así como para el negocio B2C se implementó CityBox, los primeros terminales automáticos de paquetería de Latinoamérica que funcionan 24/7 y dan respuesta a la necesidad de una distribución conveniente y flexible. Esta innovación permitió ingresar, además, al comercio electrónico, con un impulso de liderazgo potente, siendo la única empresa con tres canales de distribución: a domicilio, en sucursal y a través de CityBox.

4- Generó una red de distribución CEP más eficiente, integrando un nuevo diseño y optimizando el uso de la flota y la red de carteros que se encargaban del despacho de Documentos Express.

5- Rediseñó la oferta postal, implementando un nuevo mix de productos y re-estructurando la política de precios.

CRECIMIENTO EN MÁRGENES BRUTO. El margen bruto en las áreas de postal y paquetería presentaron un importante crecimiento en relación al 2011. La razón de Margen Bruto creció en postal de 28% a 49%, mientras que CEP mostró un crecimiento de -3% a 26%. Este aumento se debió al incremento de tráfico en CEP, lo que implicó una disminución del costo marginal y el aumento en el ingreso de productos de mayor volumen y peso por envío.

CASILLA MIAMI. Se creó el servicio casilla internacional, comenzando con Casilla Miami. Para 2013, se proyecta el lanzamiento de este servicio en China y Europa, atendiendo al creciente interés por comprar en el exterior. Este producto se complementa con la amplia cobertura que tiene CorreosChile en el país.

ALZA EN CARTAS CON SEGUIMIENTO. Gracias a los avances tecnológicos y al esfuerzo realizado por las áreas Comercial y de Marketing, los servicios de cartas con seguimiento aumentaron su demanda en un 28,4%, respecto al 2011.

CITYBOX, LA NUEVA TECNOLOGÍA PARA RECIBIR TUS COMPRAS ONLINE. CorreosChile se convirtió en 2012 en el primer actor en Latino América en incorporar la tecnología CityBox, entregada por la empresa InPost (Polonia). Este nuevo servicio de entrega y retiro de compras online, constituye una forma rápida, segura y sencilla de entregar los pedidos de los consumidores finales, a través de una tecnología rápida y amigable.

El desafío en el mediano plazo es extender la red de CityBox a lo largo del país, equiparando la experiencia de algunos de los principales mercados europeos..

AMPLIANDO LAS POSIBILIDADES DE ENTREGA. Con el fin de aumentar el mercado B2C, se desarrolló el sistema de entrega por multi-canal, a través del cual el consumidor final tiene la posibilidad de recibir sus envíos en una sucursal a elección, en uno de los terminales de CityBox instalados en Santiago, o a domicilio.

MONEYGRAM EN GIROS INTERNACIONALES. Durante 2012, se firmó un acuerdo con MoneyGram, empresa líder en el mercado de giros internacionales, el cual tendrá vigencia a partir de 2013 y permitirá realizar traspasos de dinero a más de 190 países en el mundo.

MoneyGram®
envío y recibo de dinero

SOLUCIONES PARA EMPRESAS. Se lanzó el sistema Web Service de creación de envíos, el cual ayuda a las empresas a generar sus propias etiquetas de envíos, minimizando los errores del cliente; y Web Service Cotizador, el cual permite visualizar de forma inmediata y en línea los costos de un envío.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

IMAGEN Y POSICIONAMIENTO CORPORATIVO. Se posicionó la imagen de CorreosChile gracias al trabajo realizado por el equipo de comercial y marketing, tanto en el mundo digital, como en los medios tradicionales.

COMPRAR

OZZY OSBOURNE
SPEAK OF THE DEVIL

I wanna rock!

Día a día hacemos realidad los sueños de miles de chilenos.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

30 kg MAX.

CORREOSCHILE
Servicio de Atención al Cliente
Para envíos courier 600 950 2020
9561235487156
Servicio (Service)
Atributo (Atributos)
Datos Adicionales (Additional Data)
Courier Documento
Courier Paquete
Encomienda
Valija Comercial
11:00 AM
Pago en Destino
Reembolso
Pago en Destino
Entrega en Sucursal
Cantidad de Piezas
Monto Reembolso
$
Características del Contenido / Characteristics of the content
PESO
(Kilogramos)
Dimensiones (centímetros)
Largo
Alto
Ancho
Descripción del contenido
Valor Declarado $
Nº Factura o Boleta
Mercancías Peligrosas, Prohibidas y Condiciones de Servicio / Dangerous and prohibited goods, and terms and conditions
Declaro que este envío no contiene mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas y las sanciones asoci
a su infracción, así como las indemnizaciones por destrucción, despojo y de
condiciones publicadas en www.correos.cl
Nombre:
Firma:
Rut:
Fecha:
dd
mm
aa
ORIGINAL REMITENTE
CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
30
MAX
kΩ

Nuestros Productos

POSTAL

CARTA NORMAL

Envíos de correspondencia a todo Chile y el Mundo.

CARTA CERTIFICADA

Envíos de correspondencia a todo Chile, única con certificación de entrega y validez legal.

CARTA REGISTRADA

Envíos de correspondencia con constancia de entrega vía web en todo Chile.

SERVICIOS ESPECIALES

Soluciones integrales de distribución postal a la medida del cliente.

CARTA +

Envíos de correspodencia de última generación,con vizualización del estado de entrega vía web.

PAQUETERÍA

COURIER

Envíos expresos de paquetes a todo Chile y el mundo, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.

ENCOMIENDA

Envíos de paquetes a todo Chile y el mundo.

VALIJA

Envío de documentos en forma programada y a tiempo entre pares de puntos definidos.

MENSAJERÍA

Distribución y tramitación rápida de todo tipo de documentación y productos pequeños.

CITYBOX

Envíos de correspodencia de última generación, con vizualización del estado de entrega vía web.

CASILLA MIAMI

Casilla habilitada para recibir y despachar a Chile las compras realizadas en USA y en cualquier parte del mundo.

FINANCIERO

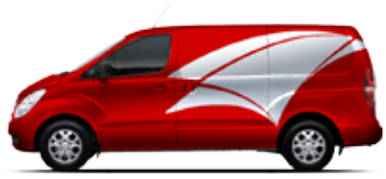
GIROS EMPRESAS / PERSONAS

Envío y recepción de dinero en forma rápida y segura a lo largo del país.

GIROS INTERNACIONALES

Envío y recepción de dinero en forma rápida y segura a lo largo del país.

LOGISTÍCO



DISTRIBUCIÓN EXPRESA

Soluciones de distribución logística e integral a todo Chile.

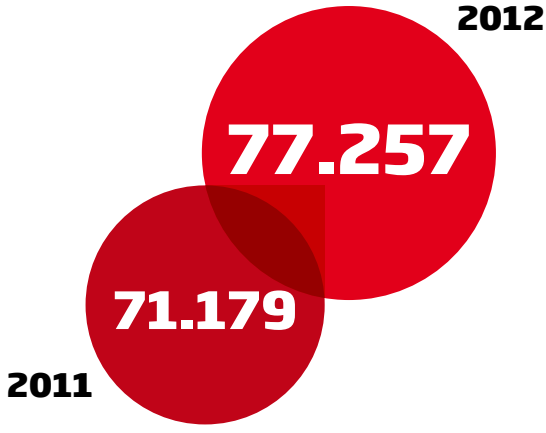
OPERACIONES ESPECIALES

Diseño e implementación de proyectos logísticos especiales a la medida del cliente.

12. Gestión de ventas

Durante 2012 las ventas de CorreosChile superaron las ventas del 2011 en 8,5%. Por su parte, las ventas en el mercado institucional se elevaron en un 9%, mientras que en retail crecieron 3,5%, respecto al año anterior. Un factor clave en esta alza fue la reorganización del área Ventas, estrategia que permitió enfrentar de buena manera el desafío de reposicionamiento en los negocios Express, Paquetería y Postal.

INGRESOS OPERACIONALES MM$



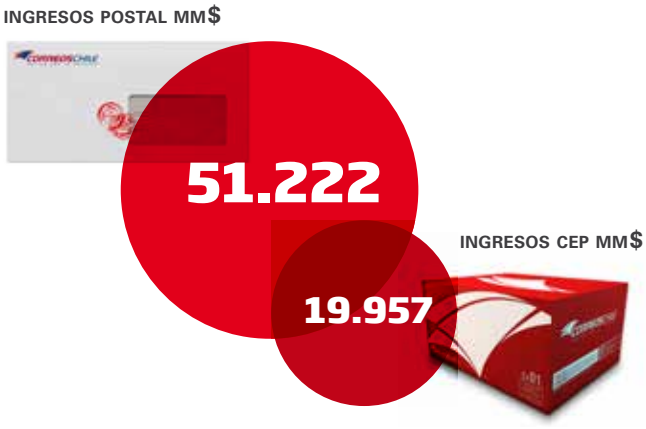
Un esfuerzo muy importante apuntó a la optimización de la red de sucursales, a partir de la implementación de una estrategia de segmentación, la cual permitió elevar la calidad del servicio a los largo del país.

	2011	2012
INGRESOS MM$	71.179	77.257

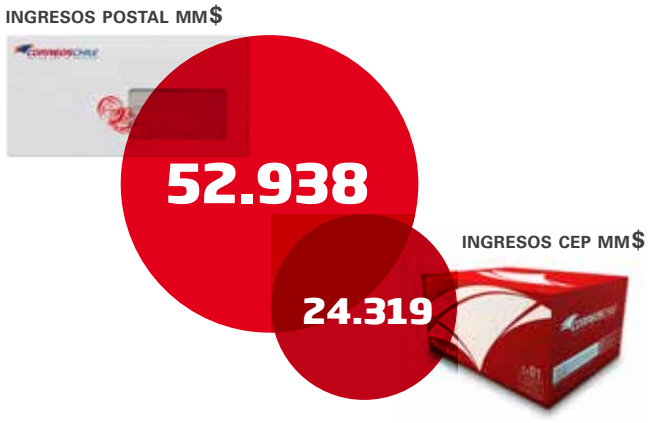
CRECIMIENTO EN VENTAS. Logro que se obtuvo gracias a una buena gestión y al trabajo comprometido del equipo de CorreosChile. El área de Paquetería tuvo un rol protagónico, completando dos años de crecimiento sostenido y ventas de MM$ 24.319, con un aumento de 22% frente a 2011.

En tanto el negocio Postal alcanzó ventas de MM$ 52.938, con un aumento de 3,4% respecto al período anterior.

INGRESOS POR LÍNEA DE RPODUCTO



2011



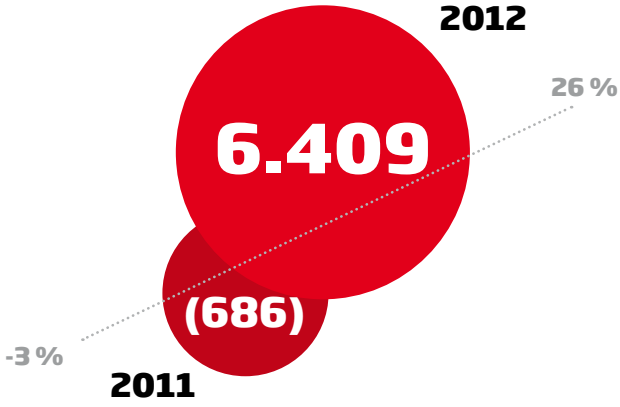
2012

2011	POSTAL	CEP
INGRESOS MM$	51.222	19.957

2012	POSTAL	CEP
INGRESOS MM$	52.938	24.319

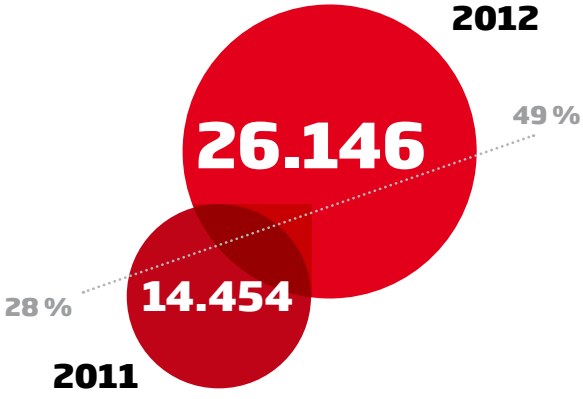
MARGEN BRUTO. La razón Margen Bruto nos indica que Correos está siendo más eficiente en el proceso de operación.

MARGEN BRUTO CEP



	CEP	
	2011	2012
Margen Bruto MM$	(686)	6.409
Razón de Margen Bruto %	-3%	26%

MARGEN BRUTO POSTAL



	POSTAL	
	2011	2012
Margen Bruto MM$	14.454	26.146
Razón de Margen Bruto %	28%	49%

FOCO EN LOS CLIENTES. Durante 2012 CorreosChile puso en el centro a sus clientes y los esfuerzos se concentraron en entregarles el mejor servicio. En esta línea, la estrategia apuntó a la segmentación, permitiendo identificar aspectos críticos para cada negocio, a partir de un modelo de atención diferenciado.

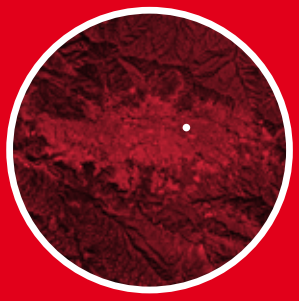
De esta manera, en el área institucional se crearon los segmentos Grandes Cuentas, Estado, Empresas y Pyme.

La estrategia de segmentación se extendió a las Sucursales, pero con un foco en los vecinos y clientes finales. De esta manera, se identificaron las zonas Turísticas, Retail, Centros de Negocio y SPU. Esta última, corresponde a localidades con una baja densidad de población, donde CorreosChile mantiene una presencia exclusiva y cumple con el mandato de Servicio Postal Universal (SPU), generando un alto valor social en zonas como Gorbea, Tierra Amarilla, Graneros, Cunco, Freirina, Freire, Pitrufquén, Rio Negro y Fresia, entre otras localidades.

SUCURSALES EN MOVIMIENTO. En el área de Sucursales, uno de los principales hitos correspondió a la puesta en marcha de un programa de reconocimiento y mejoramiento productivo denominado "Sucursales en Movimiento". Esta iniciativa permitió reconocer el buen desempeño de los equipos de atención y cajeros a lo largo del país, lo cual impulsó un círculo virtuoso que permitió mejorar las prácticas, elevar los estándares y mejorar las prácticas en su conjunto, repercutiendo positivamente sobre las ventas.

Aperturas de nuevas sucursales en:

QUILPUÉ



- *BLANCO ENCALADA*

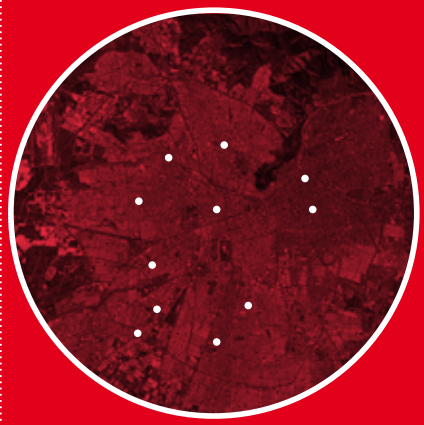
CURACAVÍ

- *(ANTES ERA AGENCIA)*

CURICÓ

- *MALL CURICÓ*

SANTIAGO



- *PEDRO AGUIRRE CERDA*
- *CERRO NAVIA*
- *EL BOSQUE*
- *SAN RAMÓN*
- *CONCHALÍ*
- *LO PRADO*
- *SANTIAGO SAN MARTÍN*
- *ASTURIAS*
- *PUDAHUEL*
- *AVENIDA VITACURA*
- *APOQUINDO*

13.
Gestión operativa

CorreosChile es una empresa de personas: más de 3.500 colaboradores en el área de Operaciones trabajan con pasión por la entrega bajo los más altos estándares de calidad, a partir de procedimientos eficientes, orientados a nuestros clientes. El desafío permanente del equipo de Operaciones es el trabajo bien hecho, a lo largo de toda la cadena productiva.

Hitos 2012

AVANCES TECNOLÓGICOS: NUESTRA COMPAÑÍA HA INICIADO UN PROCESO DE MODERNIZACIÓN, EN EL CUAL LA INNOVACIÓN ES UNO DE SUS PILARES. Como parte de este esfuerzo, se implementaron sistemas de trazabilidad postal, contando con dispositivos móviles para la red de carteros. Gracias a esta integración, hemos puesto a disposición de los clientes información oportuna de sus envíos, mejorando la conectividad, y entregándoles las herramientas para coordinar y gestionar sus envíos.

Uno de los principales servicios que se enmarca dentro de este ámbito es Tconecta, plataforma que permite a nuestros clientes revisar sus movimientos históricos, en línea, solicitar retiros, adelantar envíos y seguirlos online, entre otros servicios. Actualmente, cerca del 70% de los clientes de CorreosChile se ha integrado a este innovador servicio.

PAQUETERÍA B2B Y B2C (E-COMMERCE): 2012 fue el año del salto al negocio de Paquetería. De esta manera, y en línea con el proceso de modernización de CorreosChile, en el cual la innovación es uno de sus pilares, se desplegó una mayor red de distribución domiciliaria, derivando gran parte de los despachos de documentos Express a la red de carteros, y optimizando la flota de móviles para el área Paquetería.

ELECCIONES MUNICIPALES 2012. Nuestra empresa tiene un compromiso permanente con el país y las personas.

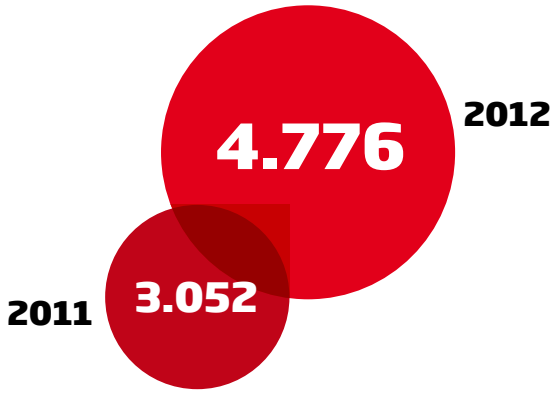
Es así como CorreosChile se convirtió en el operador de cobertura del país, cumpliendo un compromiso clave para el Estado, y entregando con un excelente desempeño los servicios postales básicos en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible. Un ejemplo de esto fue la participación de la empresa en las elecciones municipales 2012, actividad a través de la cual se realizó logística reversa de los votos de cada uno de los chilenos a nivel nacional, de forma segura, rápida y eficiente.

CAMPAÑA NAVIDAD: En el vigésimo aniversario de esta importante campaña social, CorreosChile fue una vez más, el nexo entre la comunidad y los niños de escasos recursos. Mediante un impecable despliegue operativo, en época peak del año, la Empresa distribuyó 2.454 regalos, gracias al aporte de la ciudadanía.

CORREOSCHILE UNA EMPRESA EFICIENTE

- Mejoramos margen operacional total en 56,49%
- Ahorro del 8,7% en costo x kilo troncal (c/r a 2011)
- Aumento de productividad personas en plantas CEP + Postal por sobre el 20% (c/r a 2011)

MARGEN OPERACIONAL MM$



	2011	2012
MARGEN OPERACIONAL MM$	3.052	4.776

El margen operacional presenta un aumento del 56,49% respecto del año 2011, impulsado por el aumento de las ventas y una reducción en los costos operacionales.

LOGROS EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, SE APRECIARON EN:

- Disminución de un 43% de la cantidad de robos a sucursales.
- Modernización del sistema de comunicaciones de alarmas conectadas a Carabineros de Chile.
- Reducción en 23% de la cantidad de accidentes laborales.
- Trabajo en conjunto con la Brigada Canina de la PDI, en el control de drogas en plantas a nivel nacional.
- Capacitación de 400 funcionarios en materia de mercancías peligrosas.
- Cobertura del 96% de las Plantas CEP con sistema de circuito cerrado de televisión.
- Habilitación mueble que facilita ruteo a 300 carteros.
- Diseño y acuerdo de nuevo modelo de RV carteros, pasando de uno grupal a uno individual.

Colaboradores en Plantas en Región Metropolitana y regiones, el personal alcanza a:
Colaboradores Área Postal: 3.012
Colaboradores CEP: 582

Más de 270 MM de envíos postales anuales, de los cuales 36% cuenta con sistema de seguimiento, lo que representa el doble respecto a 2011. El crecimiento en CEP alcanzó el 21% desde hace un año.

	2011	2012	VAR
Total Postal	**270.732.224**	**271.631.323**	**0%**
Postal c/Seguimiento	50.166.263	97.181.661	94%
Postal s/Seguimiento	220.565.961	174.449.662	- 21%
Total CEP	**6.197.983**	**7.522.226**	**21%**

Cadena operativa

1.RETIRO

Recogemos sus envíos en la ubicación del cliente, sucursales, CDP (Centro de Distribución Postal) o mecanizadores.

2.ADMISIÓN

CorreosChile realiza la admisión de envíos a través de una amplia red de más de 500 puntos de atención distribuidos a lo largo del país.

3.CLASIFICACIÓN

Clasificamos los envíos de forma descentralizada, operando en 22 plantas regionales, que permiten un procesamiento promedio de 34.000 envíos diarios, y de manera automatizada, con una capacidad de clasificación equivalente a 7.000 envíos por hora.

4.DISTRIBUCIÓN

Después de ser clasificada, se distribuye al cliente final a través de una flota de 300 vehículos a nivel nacional para CEP y 2.228 carteros para los envíos postales.

Para los envíos CEP, desde mayo del 2011, la flota de transportista cuenta con dispositivos móviles para los couriers (mensajeros), los cuales al momento de la entrega, registran la información y la ponen a disposición en línea para nuestros clientes.

5.- RETORNO DE INFORMACIÓN

Finalmente, los servicios postales y CEP, contemplan distintos tipos de pruebas de entrega, desde los más simples, considerando nombre y Rut del receptor, hasta facturas, contratos y pólizas de seguro.

Nº de envío: 005

LOQUE
NOM
EMATA
MEHACE
MASFUERTE
LOQUENOMEMA
TAMEHACEMÁS
Carolina Schmidt

Saúde Chile!

Podemos llevar el alma de cada país a los cinco continentes.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

30 kg MAX.

CORREOSCHILE
Servicio de Atención al Cliente
Para envíos courier 600 950 2020
9561235487156
Servicio (Service)
Atributo (Atributo)
Datos Adicionales (Additional Data)
Courier Documento
Courier Paquete
11:00 AM
Pago en Destino
Cantidad de Piezas
Encomienda
Reembolso
Pago en Destino
Entrega en Sucursal
Monto Reembolso
$
Valija Comercial
Características del Contenido / Characteristics of the content
PESO
(Kilogramos)
Dimensiones (centímetros)
Largo
Alto
Ancho
Descripción del contenido
Valor Declarado $
Nº Factura o Boleta
Mercancías Peligrosas, Prohibidas y Condiciones de Servicio / Dangerous and prohibited goods, and terms and conditions
Declaro que este envío no contiene mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas y las sanciones asociadas a su infracción, así como las indemnizaciones por destrucción, despojo y demás condiciones publicadas en www.correos.cl
Nombre:
Firma:
Rut:
Fecha:
CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
30
MAX
kΩ

14. Gestión de personas

"Esta es una empresa de personas al servicio de personas, donde el factor humano marca la diferencia en cercanía y servicio a la comunidad".

En CorreosChile la gerencia de Recursos Humanos es un equipo de personas comprometido con su labor y el rol social de la empresa. A través de capacitaciones y planes de incentivo logran alcanzar altos estándares de servicio y entregar diariamente una solución a todos sus clientes.

Grandes Hitos 2012

IMAGEN CORPORATIVA: En 2012 CorreosChile realizó un sondeo interno a los carteros de todo el país con el fin de conocer cuáles eran sus necesidades, según el clima y tipo de trabajo. De esta manera, y con la información otorgada, se confeccionaron los nuevos uniformes de la empresa y se adquirieron bicicletas.

ACUERDOS SINDICALES: Durante el período, se alcanzó un acuerdo respecto de la renta variable de los carteros, lo que se traduce en el pago por cada carta distribuida.

PLANES DE INCENTIVO: Todos los trabajadores que hayan negociado colectivamente o que luego de afiliarse a un sindicato se les hayan extendido los beneficios contenidos en los contratos colectivos, se encuentran afectos a un sistema de renta variable e incentivos, ya sea mensual, trimestral o anual.

El sistema de renta variable también se aplica a los ejecutivos de la Empresa, según cumplimiento de objetivos y metas –de cada área y de toda la Organización- y en función del nivel de utilidades obtenidas.

El gasto por concepto de rentas variables y planes de incentivos representó durante 2012 un 10,3% del gasto fijo en remuneraciones.

PLANES DE RECONOCIMIENTO: En 2012 se implementó el programa de reconocimiento al buen desempeño llamado "Nuestras Mejores Cartas", el cual distingue a los trabajadores que reflejan de mejor manera los valores corporativos de CorreosChile: transparencia, respeto y excelencia. De esta manera, las jefaturas de cada unidad nominan a 3 candidatos y luego el equipo vota por el mejor.

Otras instancias de reconocimiento son la elección de las mejores Sucursales, Plantas y ejecutivos de ventas de acuerdo a compromisos y resultados en sus metas.

CAPACITACIÓN: CorreosChile está permanentemente desarrollando programas de entrenamiento y capacitación para que sus trabajadores adquieran nuevas habilidades profesionales y técnicas. De esta manera, todos los años se pone en marcha el Plan de Capacitación, que persigue formar equipos de trabajos competentes y motivados, y que posibiliten y comprendan los objetivos estratégicos del negocio. En 2012 se alcanzó una cobertura de 2.880 trabajadores, lo que significó una inversión de $325.609.560.

Entre los programas de entrenamiento impartidos destacan: capacitación de habilidades directivas y técnicas para gerentes, subgerentes, jefes y analistas, a través del programa coordinado por la Universidad Adolfo Ibañez, con el objetivo de convertirlos en líderes efectivos y positivos.

Para los carteros y operadores, se realizó "Sucursales en acción" un programa de entrenamiento enfocado en conocimientos de productos y en la mejorara de los protocolos de atención a clientes. Se incluyó de manera especial la preparación en temas de trazabilidad en los envíos.

Adicionalmente, por quinto año consecutivo, se realizó la Capacitación "Rally", cuyo objetivo fue asegurar las prácticas de cada jefe en sus unidades de desempeño y en una labor colaborativa como líder de sus unidades de trabajo.

COMUNICACIONES INTERNAS: En busca de potenciar los talentos de la organización, tomar conciencia de la cadena de valor, difundir la identidad corporativa y compartir los logros de CorreosChile, se implementaron canales de comunicación interna que buscan incentivar un buen clima laboral. Un ejemplo de esto es el e-mailing, un medio por el cual se informan cambios organizacionales, noticias y datos relevantes para la empresa. Otro canal relevante es la intranet, la que tiene una imagen renovada y, no sólo apoya con instantaneidad y amplitud en las noticias, sino que además apoya los procesos de la compañía.

POR OTRO LADO, SE CREARON DOS NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: "Noticias a la Carta", informativo impreso de frecuencia mensual con las noticias destacadas de CorreosChile, y "Nosotros", anuario impreso con información relativa a los focos y logros de las distintas unidades durante el año, ambos con tiraje para todos los trabajadores. Además, se retomó el noticiero semanal enviado por correo electrónico a toda la empresa y publicado en el diario mural de todas las áreas y departamentos.

Adicionalmente, se movilizó a los gerentes y a gran parte de las unidades de trabajo en el desarrollo de "Cascadas Comunicacionales". Se tratan de una serie de reuniones que acercan la estrategia de CorreosChile a los trabajadores, los cuales pueden resolver dudas y, sobre todo, recoger las inquietudes de quienes se desempeñan en unidades más distantes.

BIENESTAR: Durante 2012 se creó el Departamento de Bienestar, el cual está conformado tanto por trabajadores como la plana ejecutiva y gerencial de CorreosChile. Esta iniciativa administró recursos por $ 706.122.859, con el fin de entregar beneficios de salud, bonos, y realizar actividades de esparcimiento familiar, entre otros.

DOTACIÓN	2010	2011	2012
Gerente General – Ejecutivos principales	21	23	22
Directivos	116	137	145
Analistas	100	93	87
Técnicos	65	65	68
Carteros	2.101	2.102	2.131
Operadores	1.260	1.294	1.374
(Otros cargos)	656	720	778
Total general Empresa	**4.319**	**4.434**	**4.605**

Las remuneraciones totales de los principales ejecutivos de la Empresa, devengadas durante el año 2012, son las siguientes:

RÓTULOS DE FILA	2011	2012	TOTAL GENERAL
Fijo	25.780.425.973	24.729.492.193	50.509.918.166
Otros	4.190.810.122	4.919.414.227	9.110.224.349
Variables	2.404.847.174	2.799.110.580	5.203.957.754
Total	**32.376.083.269**	**32.448.017.000**	

(Montos brutos)

Historias de entrega

RENÉ ALARCÓN,
CARTERO, 54 AÑOS Y 30 EN
CORREOSCHILE PUERTO NATALES.

En 2007, el Rotary Club de la ciudad le otorgó un reconocimiento por "su abnegada labor al servicio de la Comunidad" y en 2012, Chile Barrios lo distinguió por "su dedicación y compromiso".

"Cuando entré a Correos la carta valía 1 peso con 50 centavos y mi primer sueldo fue de $1.200 pesos", recuerda.

Recorre 24 kilómetros diarios en bicicleta cargando 12 kilos de cartas. Le gusta su trabajo porque le da la posibilidad de conocer a mucha gente. "Uno ve crecer a las personas. De tanto ir a dejar cartas a una casa, he visto cómo la que era la niñita, ahora ya es abuela".

Además, señala que de tanto entregar cartas certificadas a una misma persona se termina aprendiendo de memoria el número de su cédula de identidad.

René recuerda que antes, para la Navidad, se repartían casi 5.000 tarjetas diarias. ¡Todo el mundo se escribía! Incluso, en la misma cuadra, los vecinos se mandaban cartas entre ellos. Cuando estuvieron de moda las tarjetas musicales, en la década del 80, dice haber andado todo el día con las melodías sonando. "Ahora, con esto de los mails y la tecnología, entrego como 800 cartas diarias y en su mayoría son cartas de multitiendas".

"Creo que lo que más valora de mí Puerto Natales es mi dedicación. Acá los inviernos son complicados. A partir de abril, comienza a oscurecer a las 4 y media y todo se escarcha. Yo cubro sectores de puro cerro y harta subida y no los dejo durante todo el año. Incluso, en 1985, cuando fue "el terremoto blanco", estuvimos parados una semana, pero después salimos a repartir igual. Estábamos todos comprometidos".

EUGENIA NAVARRO, CARTERA, 41 AÑOS, 15 EN CORREOSCHILE PUENTE ALTO, SANTIAGO.

El sector que diariamente recorre en bicicleta comprende entre Avenida El Peñón, a la altura del paradero 22 de Vicuña Mackenna, y calle Ángel Pimentel, en el paradero 33. Visita alrededor de 600 casas.

"Ser mujer no me ha significado diferencia en el trato o en el tipo de trabajo. Además, siempre he abogado por la igualdad de oportunidades".

Cuenta que desde 2004 trabaja acompañada: su fiel compañero es un labrador negro. "Es como mi guardaespaldas. No es mío, simplemente llegó, pero me sigue siempre y ahora se sumó otro amigo, negrito también. Les decimos los Cholos". Reconoce que a algunas personas les gusta, pero a otros les da susto. "Donde ven una reja abierta, entran, son muy patudos".

Hasta hace un tiempo, Eugenia distribuía cartas en su sector casi sin bajarse de la bicicleta, sólo conociendo muy bien la ruta, y con un promedio específico de horas de entrega. "Con el dispositivo capturador de datos, esto cambió, porque ahora hay que detenerse, pistolear el código de barra de cada carta que uno entrega, lo que aumenta las horas de distribución. Puede sonar negativo, pero es más lo positivo de este cambio: estamos aportando información más fidedigna de lo que entregamos, y es real, porque el cliente sabe en qué minuto y dónde va su envío". Y agrega: "creo que esto aumentará la cantidad de clientes. No podemos ser menos en tecnología que los correos privados. Ahora competimos al mismo nivel. Creo en este sistema y en la mejora constante que debe tener".

LUIS URIBE, CARTERO, 49 AÑOS, 32 EN CORREOSCHILE PORVENIR.

En 2012, para el aniversario de su ciudad y en el marco del reconocimiento que ésta le rinde a quienes hayan destacado en distintos ámbitos, Luis recibió la condecoración "Trabajador Destacado del Año".

"Comencé como cartero cuando muchas personas habían emigrado hacia Argentina, buscando mejores oportunidades. Nos quedamos los más porfiados. En esa época, el grueso de mi trabajo era repartir cartas al Regimiento Caupolicán. Las familias enviaban mucha correspondencia a los militares. Ahora la mayoría de las cartas son de cobranzas. La correspondencia entre integrantes de una familia es muy poca".

Relata que en Porvenir el invierno es difícil: el viento corre a más de 100 kilómetros en forma continua, pero su trabajo es gratificante y lleno de anécdotas. "Hay gente que ha pololeado por intermedio mío. Después se han casado. Eso sí, a veces, en vez de agradecerme, me echan la culpa".

El mismo Luis encontró el amor a través de su trabajo: "Mi señora es de Punta Arenas, pero a menudo se quedaba donde una amiga en Porvenir. Tuve la suerte que a esa casa mandaban mucha correspondencia. Así nos fuimos conociendo, salimos, pololeamos y nos casamos. Ya llevamos más de 20 años juntos".

Durante sus años en Correos, ha mantenido un cariño especial por su trabajo. "Cuando me voy de vacaciones y la gente me encuentra en la calle, me preguntan cuándo vuelvo, o que no le ha llegado carta. Me siento bien con eso. Mi trabajo es importante para ellos". Y agrega que "de aquí no me voy, a menos que me digan que tengo que irme".

15. Comunidad, Participación y Diálogo

CorreosChile cumple con un rol social que es parte de su ADN como compañía y que está en el centro de sus procesos, servicios y productos. Por tanto, más allá que un buen vecino, la empresa es parte de la comunidad y su historia. De manera conjunta, a través del diálogo y participación, se han podido articular un sinnúmero de iniciativas las que constituyen un aporte de valor para el desarrollo sustentable de la comunidad y el país.

Campaña de Navidad cumplió 20 años. En 2012, nuestra Campaña de Navidad completó dos décadas cumpliendo con los sueños de los niños más necesitados en esta fecha tan especial. Este año, llegaron más de 57 mil cartas a las sucursales de Correos y una vez más la campaña contó con el respaldo absoluto de la comunidad. Se superaron todas las expectativas, consiguiendo un 97% de apadrinamiento en la Región Metropolitana y hasta un 60% en las regiones del país.

A partir de una alianza estratégica con la Junji y Fundación Integra, este año la campaña pudo llegar a los lugares más alejados, incluyendo, por ejemplo, la zona de Callaqui en Alto BíoBío, donde más de 120 niños pudieron vivir una Navidad distinta, llena de alegría, cariño y sano compartir.

Filatelia: Lo mejor de los nuestro. El impulso de esta expresión artística es una de las iniciativas que más enorgullece a CorreosChile. Desde sus comienzos en 1853 y hasta fines de 2012, se han realizado más de 2.400 emisiones de distintos sellos que recogen parte importante de nuestra historia, cultura y costumbres, una obra que trasciende a los coleccionistas y que cumple el rol de "embajador cultural" en diversos escenarios internacionales, generando un profundo sentido de orgullo entre los chilenos.

EMISIONES POSTALES 2012

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
85 años Carabineros de Chile

FECHA DE LANZAMIENTO: 24 de abril de 2012

MOTIVO: La serie postal muestra dos sellos, unidos por una línea fotográfica de lugares tradicionales, que arman un Chile de Norte a Sur, con un fondo de cielo celeste.

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
170 años Universidad de Chile

FECHA DE LANZAMIENTO: 28 de septiembre de 2012

MOTIVO: Representan aspectos arquitectónicos emblemáticos de la Universidad de Chile, tales como su fachada, obra del arquitecto francés Lucien Ambroise Hénault, y el hall principal de esta misma Casa Central.

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
50 años de relaciones Chile-Corea

FECHA DE LANZAMIENTO: : 23 de julio de 2012

MOTIVO: La emisión resalta los emblemas de Chile y la República de Corea – con efecto de piedra difuminado, el cóndor como representante del escudo nacional de Chile y el tigre que es el animal simbólico de la República de Corea.

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
América UPAEP: Mitos y Leyendas

FECHA DE LANZAMIENTO: 22 de octubre de 2012

MOTIVO: Por medio de técnicas mixtas de ilustración, tinta y otros, se representa al mítico personaje de la sureña isla de Chiloé, "El Trauco".

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
120 años de Puente Alto

FECHA DE LANZAMIENTO: 12 de noviembre de 2012

MOTIVO: El sello grafica aspectos históricos de estos 120 años reflejados en la antigua estación de trenes y los puentealtinos de esa época, en el monumento a Manuel Rodríguez, héroe emblemático de la zona y en el imponente edificio municipal.

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
50 años de relaciones diplomáticas Chile-Tailandia

FECHA DE LANZAMIENTO: 05 de diciembre de 2012

MOTIVO: El sello muestra dos Copihues, flor nacional chilena y un racimo de Lluvia de Oro, flor nacional tailandesa; ambos están asociados como conceptos patrios.

NOMBRE DE LA EMISIÓN POSTAL:
Navidad 2012

FECHA DE LANZAMIENTO: 30 de noviembre de 2012

MOTIVO: La emisión de Navidad de este año desea representar la hermosa Campaña de Navidad que cumple 20 años de existencia.

2012

COMISIÓN FILATÉLICA NACIONAL 2012. CorreosChile organizó la reunión número 194 de la Comisión Filatélica Nacional, bajo el lema "Filatelia es Arte y Cultura", la que reunió a más de 40 personas vinculadas a diversas instituciones de nuestro país, incluyendo Sernatur, Museo de Bellas Artes, Casa de Moneda de Chile S.A., Ministerio de Defensa, Consejo de la Cultura, Ministerio de Educación, y a la Sociedad Filatélica de Chile, entre otras.

EDUCACIÓN POSTAL Y TELEGRÁFICA. El Museo Postal y Telegráfico fue creado en 1949 con el fin de preservar y difundir la historia de las Comunicaciones en Chile. Actualmente, cuenta con cinco salas de exhibición:

- Sala Pedro de Valdivia: Permite entender el mundo postal a través de la recreación de la oficina central de Correos, ambientada en 1910.
- Sala Postal: En este espacio se encuentran la colección de buzones rojos de CorreosChile, además de los primeros sellos de Chile y el mundo.
- Sala Filatélica: La colección que presenta esta sala se formó desde principios de siglo con los sellos que, por acuerdos internacionales, reciben los países miembros de la UPU.
- Sala Telegráfica: Presenta la historia del telégrafo y su evolución en el país.
- Exposiciones de Sellos Temporales: Se presentan los últimos sellos lanzados junto a sus respectivas colecciones temáticas.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS. Parte del esfuerzo realizado por el equipo de CorreosChile se vio reflejado en los buenos resultados y los reconocimientos obtenidos, tanto en Chile como el exterior.

Durante 2012 CorreosChile obtuvo el Sello ProPyme, otorgado por el Ministerio de Economía; el premio a la "Empresa Destacada del Sector Logístico" de la Asociación Logística de Chile (Alog Chile); y el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico reconoció a la empresa en la categoría "Líderes Abriendo Nuevos Mercados en Comercio Electrónico", del E-commerce Award. Estos dos últimos homenajes fueron otorgados debido a los planes de innovación realizados internamente y de cara a los clientes, los que incluyen la incorporación de CityBox, terminales automatizados de retiro de compras online 24/7.

SELLO Pro Pyme
MINISTERIO DE ECONOMÍA

DIFUSIÓN Y POSICIONAMIENTO CORPORATIVO

Durante 2012 se gestionaron más de 311 notas y reportajes en prensa nacional e internacional, los que tuvieron como objetivo comunicar a la comunidad sobre nuevos servicios y productos, pero también informar transparentemente sobre la gestión de la empresa de cara a la ciudadanía.

Como parte de este esfuerzo, CorreosChile redactó un artículo para el libro The Future is in the Post, de amplio reconocimiento internacional, y en la revista Mail & Express Review, conocida como MER. Por otra parte, la empresa participó en diversos seminarios y ferias internacionales destacando las intervenciones en la Post Expo 2012 (lugar, septiembre) y el seminario Strategic Dialogs (Marruecos, noviembre), donde se presentó el caso del servicio de correos chileno y su reinvención, con foco en las personas, a partir de la inclusión de innovación. Otras instancias de participación como expositores en conferencias de logística destacadas incluyen el e-Commerce Day en Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

CityBox Bilbao 3785

La pieza clave de mi negocio

Acercamos las oportunidades para los que buscan el éxito.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

30 kg MAX.

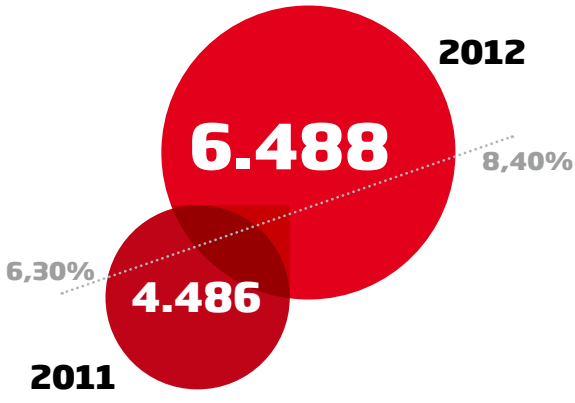
CORREOSCHILE
Servicio de Atención al Cliente
Para envíos courier 600 950 2020
9561235487156
Servicio (Service)
Atributo (Atributos)
Datos Adicionales (Additional Data)
Courier Documento
Courier Paquete
11:00 AM
Pago en Destino
Cantidad de Piezas
Encomienda
Reembolso
Pago en Destino
Entrega en Sucursal
Monto Reembolso
$
Valija Comercial
Características del Contenido / Characteristics of the content
PESO
(Kilogramos)
Dimensiones (centímetros)
Largo
Alto
Ancho
Descripción del contenido
Valor Declarado $
Nº Factura o Boleta
Mercancías Peligrosas, Prohibidas y Condiciones de Servicio / Dangerous and prohibited goods, and terms and conditions
Declaro que este envío no contiene mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas y las sanciones asociadas a su infracción, así como las indemnizaciones por destrucción, despojo y demás condiciones publicadas en www.correos.cl
Nombre:
Firma:
Rut:
Fecha:
ORIGINA
CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
30 kΩ MAX

16.
Gestión financiera

En 2012, CorreosChile registró un importante crecimiento de los resultados, por el aumento en las ventas y la reducción de costos, que se vio reflejado claramente en el aumento de 45%, en el valor del EBITDA, respecto al año anterior, alcanzando $6,5 mil millones.

Asimismo el margen EBITDA, relacionado directamente con el ingreso, fue de 8,4%, superior al 6,3% registrado el año anterior, demostrando una mayor eficiencia en el manejo de los costos asociados directamente con la operación.

EBITDA / MARGEN EBITDA

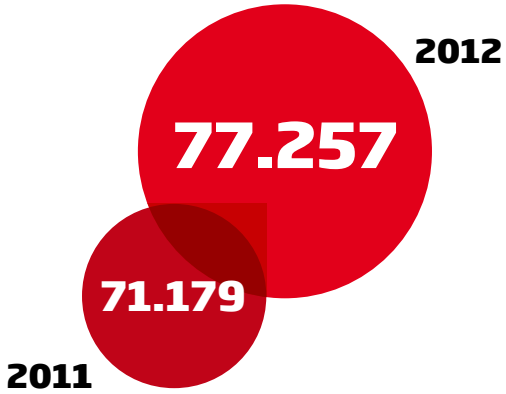


	2011	2012
EBITDA MM$	4.486	6.488
Margen EBITDA %	6,30%	8,40%

INGRESOS POR VENTAS. En el año 2012 las ventas superaron los $77 mil millones, logro que fue posible gracias a una alineación transversal de toda la empresa para conseguir la meta.

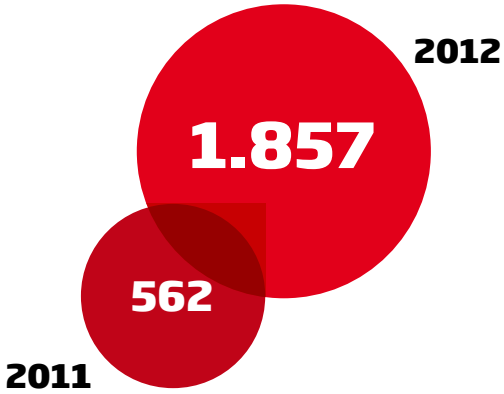
UTILIDAD 2012. El aumento de las ventas, junto a una buena gestión de los costos operacionales, tuvo como consecuencia que el resultado del año 2012 fuera más de tres veces al obtenido el año 2011.

INGRESOS OPERACIONALES



	2011	2012
Ingresos operacionales MM$	71.179	77.257

UTILIDAD DEL EJERCICIO



	2011	2012
Utilidad del ejercicio MM$	562	1.857

NUEVOS PROCESOS INTEGRADOS. En 2012 se generaron procesos que mejoraron el reintegro de dinero, creando reglas claras y transparentes que favorecieron la gestión, afianzando con ello nuestra relación con los clientes.

CONSOLIDACIÓN DE TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS. Con el fin de mejorar la eficiencia al interior de CorreosChile, se consolidó la implementación de la herramienta de gestión más conocida a nivel mundial, SAP, líder en el mercado tecnológico en gestión de negocios. De esta manera, la administración de todas las áreas de nuestra organización se encuentran en total sincronía para entregar servicios de excelencia bajo los más altos estándares.

GESTIÓN DE PROVEEDORES MEJORADA. Más allá de sumarnos a la iniciativa Pro Pyme, con la certificación de la empresa en este ámbito, lo que implicó el pago a proveedores dentro de 30 días plazo, CorreosChile logró integrar este sistema en gran parte de su red, impactando positivamente, tanto a los que están registrados como Pyme como a los que no.

TRASPASO DE BENEFICIOS A TRABAJADORES. La negociación con las entidades bancarias que atienden a la empresa, no sólo significó mejorar las condiciones de la empresa, sino que también logró traspasar beneficios a los trabajadores.

Seguros

CorreosChile mantiene contratos de seguros para dar cobertura a sus instalaciones, edificios, maquinarias y a sus trabajadores.

Entre las principales pólizas vigentes en 2012 están:

- Seguro de incendio y adicionales para todos los edificios en el ámbito nacional.
- Seguro de robo para su red de sucursales y seguros de responsabilidad civil, firmados con Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
- Los vehículos propios de la empresa se encuentran asegurados en HDI Seguros S.A.

En el ámbito de sus trabajadores, se encuentran contratadas:

- Coberturas de vida para los vigilantes privados con Euroamérica Seguros de Vida S.A.
- Seguros de vida y salud para los trabajadores pertenecientes a Bienestar, con Euroamérica Seguros de Vida S.A.
- Seguros de vida, complementario de salud y catastrófico, para ejecutivos de la empresa, con la compañía BICE Vida Compañía de Seguros S.A.
- Seguro complementario de salud y vida para los funcionarios pertenecientes al sindicato de técnicos con la compañía Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.

Proveedores

1.TRANSPORTE

A -	DECATRANS S.A.
B -	COMERCIAL MOUKARZEL
C -	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
D -	MYM S.A.
E -	PEGASUS AVIATION S.A.
F -	GRABOVAL LTDA.

2.TECNOLOGÍA

A -	GTD MANQUEHUE S.A.
B -	S Y A CONSULTORES ASOCIADOS
C -	SOFTWARE AG ESPANA S.A.
D -	QUINTEC CHILE S.A.
E -	INDECS CONSULTORES EN INFORMATICA
F -	MICROSOFT LICENSING
G -	ENTEL PCS

3.SERVICIOS

A -	MAGO CHIC ASEO INDUSTRIAL LTDA.
B -	SERVICIOS TASUI
C -	AGUIRRE FUENZALIDA
D -	SERVICIOS DE INGENIERIA Y TECNOLOGIA
E -	IRON MOUNTAIN CHILE S.A.
F -	NUTRIMENTO S.A.
G -	INGENIEROS CONSULTORES LTDA.
H -	PRODEST S.A.

4.SEGUROS

A -	EUROAMÉRICA SEGUROS DE VIDA S.A.
B -	CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA S.A.
C -	BICE VIDA
D -	CHARTIS CHILE CÍA DE SEGUROS GRALES. S.A.
E -	HDI SEGUROS S.A.

5.SELLOS POSTALES

A -	CASA DE MONEDA DE CHILE

6.AGENCIA DE VIAJES

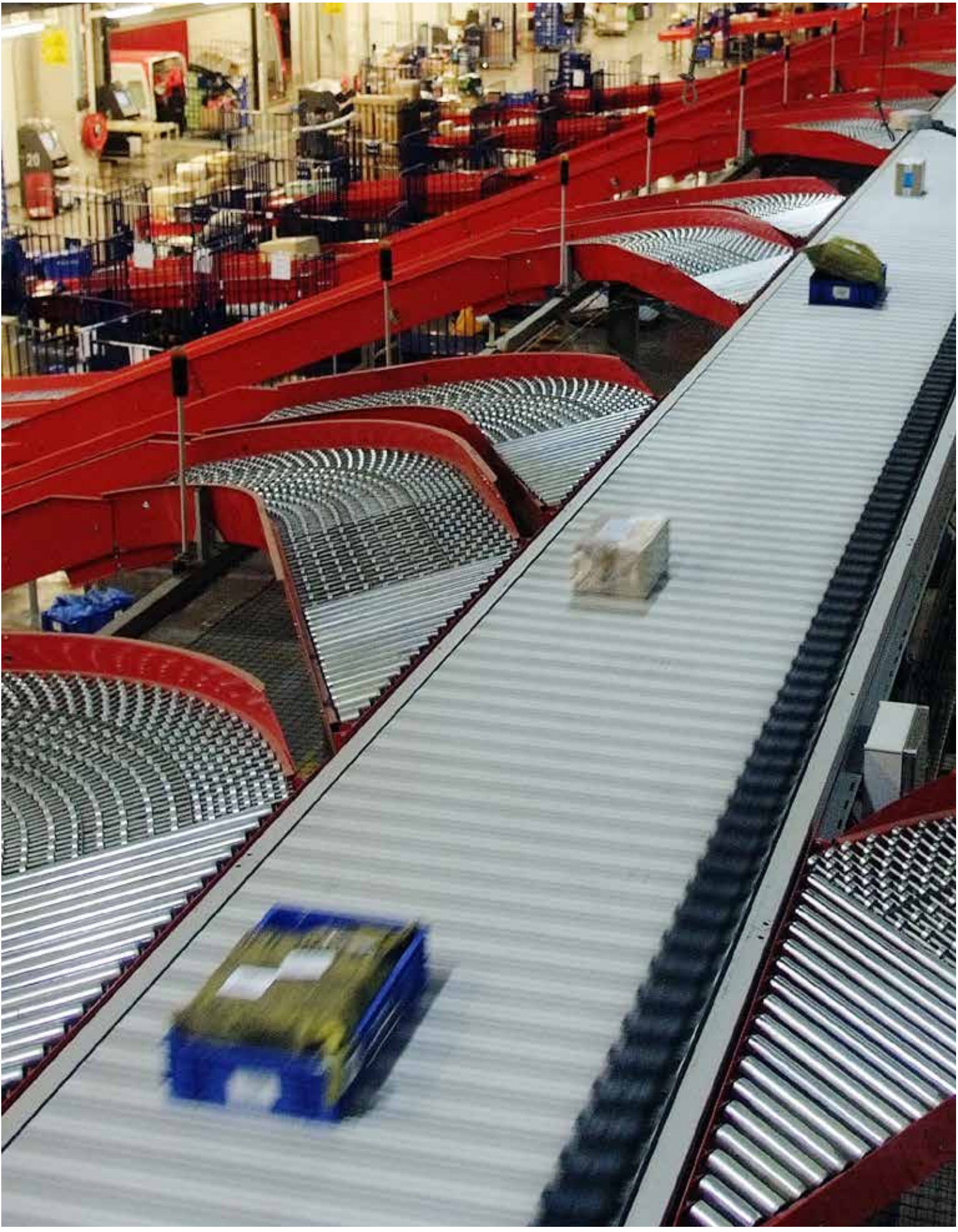
A -	ANDINA DEL SUD
B -	CORTE INGLÉS

7.MATERIALES DE OFICINA

A -	PROVEEDORES INTEGRALES PRISA S.A.
B -	COMERCIAL REDOFFICE LTDA.

8.ASESORÍAS

A -	BBDO PUBLICIDAD
B -	JERIA MARTINEZ Y ASOCIADOS LIMITADA
C -	SOC.DE CAPACITACION IN LIMINE LTDA



> HECHOS ESENCIALES

- Con fecha 25 de enero de 2012 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros de la renuncia al cargo de Director de la Empresa del Sr. Daniel Villablanca Frolov.

- Con fecha 17 de abril de 2012 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Juan Carlos Muñoz Boudeguer como Director, quien asume sus funciones a partir del 16 de abril 2012.

CORREOS DE CHILE

Estados Financieros por los años terminados
el 31 de diciembre de 2012 y 2011

CONTENIDO

Informe del auditor independiente

Estados de situación financiera clasificados

Estados de resultados integrales por función

Estados de cambios en el patrimonio neto

Estados de flujos de efectivo indirecto

Estado de flujos de efectivo directo proforma

Notas a los estados financieros

M$ - Miles de pesos chilenos
UF - Unidades de Fomento
DEG - Derecho especial de giro
US$ - Dólares estadounidenses
€ - Euros

JM+A AUDITORES CONSULTORES

Jeria Martinez y Asociados Limitada
Nueva de Lyon 145, Piso 11
Providencia - Santiago - Chile
Tel (56-2) 650 6300
www.jmachile.cl

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores Presidentes y Directores
Empresa de Correos de Chile:

Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Empresa de Correos de Chile, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los

estados financieros de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa de Correos de Chile al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros asuntos

También hemos auditado el estado de flujo de efectivo bajo el método directo, en la modalidad proforma no comparativo, por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012 adjunto, es presentado de acuerdo con lo requerido en la Circular Nº 2.058 de fecha 3 de febrero de 2012, emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros, según se explica en nota 3(u). En nuestra opinión el mencionado estado de flujo de efectivo proforma ha sido correctamente preparado y presentado.

Jorge Melillán Martínez

Jeria, Martínez y Asociados Limitada

Santiago, 25 de marzo de 2013

ÍNDICE

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS		66
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN		68
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO		70
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO INDIRECTO		71
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO PROFORMA		72
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS		73
Nota 1	**Información General**	73
Nota 2	**Bases de Presentación**	73
	a) Estados Financieros	73
	b) Bases de Preparación	73
	c) Nuevos Pronunciamientos Contables	74
	d) Responsabilidad de la Información	74
Nota 3	**Criterios Contables Aplicados**	74
	a) Transacciones en Moneda Extranjera	74
	b) Moneda de Presentación y Funcional	74
	c) Conversión de Saldos en Moneda Extranjera	74
	d) Criterios de Valorización de Activos y Pasivos	75
	e) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	75
	f) Otros Activos no Financieros, Corrientes	75
	g) Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta	75
	h) Deterioro Activos Financieros	75
	i) Deterioro Activos no Financieros	75
	j) Inventarios	76
	k) Propiedad, Planta y Equipo	76
	l) Propiedades de Inversión	76
	m) Activos Intangibles	76
	n) Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	76
	o) Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes	77
	p) Provisiones	77
	q) Beneficios a los Empleados	77
	r) Impuesto a las Ganancias	77
	s) Reconocimiento de Ingresos, Gastos Operacionales y Financieros	77
	t) Efectivo y Equivalente al Efectivo	78
	u) Estado de Flujo de Efectivo	78
	v) Uso de Estimaciones y Juicios	78
	w) Clasificación de Saldos en Corrientes y no Corrientes	78
	x) Segmentos	78
	y) Medio Ambiente	78

Nota 4	Efectivo y Equivalente Al Efectivo	78
Nota 5	Activos y Pasivos Financieros	79
Nota 6	Otros Activos No Financieros Corrientes	79
Nota 7	Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Corrientes	80
Nota 8	Inventarios	81
Nota 9	Activos No Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta	81
Nota 10	Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía	81
Nota 11	Propiedades, Plantas y Equipos	82
Nota 12	Propiedades de Inversión	83
Nota 13	Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	84
Nota 14	Otros Pasivos Financieros, Corrientes y No Corrientes	85
Nota 15	Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar, Corrientes	86
Nota 16	Provisiones por Beneficios a los Empleados	86
Nota 17	Otros Pasivos No Financieros, Corrientes	87
Nota 18	Otras Provisiones No Corrientes	87
Nota 19	Patrimonio	88
Nota 20	Ingresos Ordinarios	88
Nota 21	Costos de Ventas y Gastos de Administración	88
Nota 22	Otras Ganancias (Pérdidas)	88
Nota 23	Otros Gastos Por Función	88
Nota 24	Costos Financieros	88
Nota 25	Diferencias de Cambio y Efectos en la Variación en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera	88
Nota 26	Transacciones con Partes Relacionadas	90
Nota 27	Contingencias y Restricciones	90
Nota 28	Sanciones	91
Nota 29	Medio Ambiente	91
Nota 30	Administración del Riesgo Financiero	91
Nota 31	Hechos Relevantes	91
Nota 32	Hechos Posteriores	91

> ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS

Por los Ejercicios Terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

ACTIVOS	Nota	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	9.292.686	4.103.618
Otros activos no financieros, corrientes	6	1.468.209	1.117.687
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	7	15.933.674	15.791.750
Inventarios	8	539.337	283.387
Activos por impuestos, corrientes	13	541.620	263.200
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		**27.775.526**	**21.559.642**
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	9	29.874	-
Total de activos corrientes		**27.805.400**	**21.559.642**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Activos intangibles distintos de la plusvalía	10	2.716.677	2.637.051
Propiedades, planta y equipo	11	31.682.837	34.094.368
Propiedades de inversión	12	194.083	373.338
Activos por impuestos diferidos	13	19.906.708	20.864.861
Total de activos no corrientes		**54.500.305**	**57.969.618**
Total de activos		**82.305.705**	**79.529.260**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, corrientes	14	3.413.886	1.558.447
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	15	8.833.286	7.340.181
Pasivos por impuestos, corrientes	13	1.499	4.115
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	16	4.512.460	3.363.267
Otros pasivos no financieros, corrientes	17	1.311.007	1.195.565
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		**18.072.138**	**13.461.575**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, no corrientes	14	21.300.127	24.818.448
Otras provisiones, no corrientes	18	191.153	729.729
Pasivos por impuestos diferidos	13	4.923.374	4.921.580
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	16	9.943.095	9.517.773
Total de pasivos no corrientes		**36.357.749**	**39.987.530**
Total pasivos		**54.429.887**	**53.449.105**
PATRIMONIO			
Capital emitido		16.685.919	16.685.919
Otras reservas	19	5.185.467	7.187.984
Ganancias acumuladas		6.004.432	2.206.252
Total patrimonio		**27.875.818**	**26.080.155**
Total de patrimonio y pasivos		**82.305.705**	**79.529.260**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

> ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

Por los Ejercicios Terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	Nota	ACUMULADO	
		01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Ganancia (pérdida):			
Ingresos de actividades ordinarias	20	77.257.187	71.179.004
Costo de ventas	21	(60.255.036)	(57.411.572)
Ganancia bruta		**17.002.151**	**13.767.432**
OTRAS PARTIDAS DE OPERACIÓN			
Gastos de administración	21	(12.825.907)	(11.188.571)
Otros gastos, por función	23	(360.481)	(147.121)
Otras ganancias (pérdidas)	22	960.102	620.429
Ganancia (pérdida) de actividades operacionales		**4.775.865**	**3.052.169**
Ingresos financieros	4	283.005	58.637
Costos financieros	24	(1.127.772)	(1.168.837)
Diferencias de cambio	25	(496.702)	110.351
Resultados por unidades de reajuste	25	(616.995)	(933.914)
Ganancia, antes de impuestos		**2.817.401**	**1.118.406**
Gasto por impuestos a las ganancias	13	**(959.947)**	**(556.467)**
Ganancia procedente de operaciones continuadas		1.857.454	561.939
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia		**1.857.454**	**561.939**
Ganancia (pérdida), atribuible a:			
Ganancia, atribuible a los propietarios de la controladora		1.857.454	561.939
Ganancia, atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Ganancia		**1.857.454**	**561.939**
GANANCIAS POR ACCIÓN:			
Ganancia por acción básica:			
Ganancia (pérdida) por acción básica en operaciones continuadas		-	-
Ganancia (pérdidas) por acción básica en operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida) por acción básica		**-**	**-**
Ganancias por acción diluidas:			
Ganancias (pérdida) diluida por acción procedente de operaciones continuadas		-	-
Ganancias (pérdida) diluida por acción procedentes de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancias (pérdida) diluida por acción		**-**	**-**

	ACUMULADO	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Ganancia	**1.857.454**	**561.939**
Componentes de otro resultado integral, antes de impuesto:		
Otros ingresos y gastos con cargo o abono en el patrimonio neto		
Revalorizaciones de propiedades, plantas y equipos	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Cobertura de flujo de caja	-	-
Variaciones de valor razonable de otros Activos	-	-
Ajustes por conversión	-	-
Ajustes de asociadas	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales definidas como beneficios de planes de pensiones	-	-
Otros ajustes al patrimonio neto	-	-
Impuesto a la renta relacionado a los componentes de otros ingresos y gastos con cargo o abono en el patrimonio neto	-	-
Otros ingresos y gastos con cargo o abono en el patrimonio neto, total	**-**	**-**
Resultado de ingresos y gastos integrales, total	**1.857.454**	**561.939**
Resultado de ingresos y gastos integrales atribuibles a:		
Resultado de ingresos y gastos integrales atribuible a los accionistas mayoritarios	1.857.454	561.939
Resultado de ingresos y gastos integrales atribuible a participaciones minoritarias	-	-
Resultado de ingresos y gastos integrales, total	**1.857.454**	**561.939**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

> ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Por los Ejercicios Terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	Capital emitido	Otras reservas varias	Total otras reservas	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de los controladores	Patrimonio atribuible a los propietarios no controladores	Patrimonio total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo inicial período actual 01.01.2012	**16.685.919**	**7.187.984**	**7.187.984**	**2.206.252**	**26.080.155**	**-**	**26.080.155**
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por correcciones de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial reexpresado	16.685.919	7.187.984	7.187.984	2.206.252	26.080.155	-	26.080.155
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	1.857.454	1.857.454	-	1.857.454
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	**-**	**-**	**-**	**1.857.454**	**1.857.454**	**-**	**1.857.454**
Emisión de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	-
Otro Incremento (decremento) en patrimonio neto	-	(2.002.517)	(2.002.517)	1.940.726	(61.791)	-	(61.791)
Total de cambios en patrimonio	**-**	**(2.002.517)**	**(2.002.517)**	**3.798.180**	**1.795.663**	**-**	**1.795.663**
Saldo final período actual 31.12.2012	**16.685.919**	**5.185.467**	**5.185.467**	**6.004.432**	**27.875.818**	**-**	**27.875.818**
Saldo inicial período anterior 01.01.2011	**16.685.919**	**7.187.984**	**7.187.984**	**1.644.313**	**25.518.216**	**-**	**25.518.216**
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por correcciones de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial reexpresado	16.685.919	7.187.984	7.187.984	1.644.313	25.518.216	-	25.518.216
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	561.939	561.939	-	561.939
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	**-**	**-**	**-**	**561.939**	**561.939**	**-**	**561.939**
Emisión de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	-
Otro incremento (decremento) en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	**-**	**-**	**-**	**561.939**	**561.939**	**-**	**561.939**
Saldo final período anterior 31.12.2011	**16.685.919**	**7.187.984**	**7.187.984**	**2.206.252**	**26.080.155**	**-**	**26.080.155**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

> ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO INDIRECTO

Por los Ejercicios Terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	ACUMULADO	
	01.01.2012	01.01.2011
	31.12.2012	31.12.2011
	M$	M$
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Ganancia (pérdida)	1.857.454	561.939
(Utilidad) pérdida en venta de propiedad planta y equipos	(465.544)	(2.147)
Ajustes por conciliación de ganancias (pérdidas)		
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	959.947	556.467
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	(255.950)	(24.456)
Ajustes por disminuciones (incrementos) en cuentas por cobrar de origen comercial	(638.626)	(2.120.916)
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por		
cobrar derivadas de las actividades de operación	(658.816)	277.461
Ajustes por incrementos (disminuciones) en cuentas por pagar de origen comercial	1.493.105	(304.162)
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por		
pagar derivadas de las actividades de operación	112.826	449.796
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	2.311.861	1.908.783
Ajustes por provisiones	974.148	998.862
Ajustes por pérdidas (ganancias) de moneda extranjera no realizadas	496.702	(110.351)
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de operación	**6.187.107**	**2.191.276**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	2.194.714	652
Compras de propiedades, planta y equipo	(662.422)	-
Compras de activos intangibles	(867.449)	-
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de inversión	**664.843**	**652**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(632.258)	(586.203)
Pagos de pasivos por créditos bancarios	(1.030.624)	(255.850)
Flujos de efectivo netos utilizados en actividades de financiación	**(1.662.882)**	**(842.053)**
Incremento neto en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	5.189.068	1.349.875
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	**-**	**51.349**
Incremento neto de efectivo y equivalentes al efectivo	5.189.068	1.401.224
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	4.103.618	2.702.394
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	**9.292.686**	**4.103.618**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

> ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO PROFORMA

Por los Ejercicios Terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO PROFORMA	01.01.2012 31.12.2012 M$
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	80.090.936
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(34.243.814)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(37.876.691)
Pagos por impuestos	(570.583)
Intereses pagados	(1.450.976)
Cobros por intereses	238.235
Flujos de efectivo procedentes de actividades de operación	**6.187.107**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Ventas de propiedad, planta y equipos e intangibles	2.194.714
Compras de propiedad, planta y equipos	(662.422)
Compras de intangibles	(867.449)
Flujos de efectivo netos de (utilizados en) actividades de inversión	**664.843**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Pago cuota capital arriendo financiero	(632.258)
Cancelación de préstamos bancarios	(1.030.624)
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento	**(1.662.882)**
Incremento neto en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	5.189.068
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	4.103.618
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	**9.292.686**

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

> NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE 2012 Y 2011

Nota 1 INFORMACIÓN GENERAL

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

  Empresa de Correos de Chile no se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros. Sin embargo, en el marco de la Ley de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de Administración del Estado N°20.285, Artículo N°10 transitorio, está obligada a presentar su información financiera de acuerdo a las normas de la Superintendencia de Valores y Seguros.

  El domicilio de la Empresa es Catedral 989, en la ciudad de Santiago en la República de Chile.

- **Administración y Personal**
  La administración de la Empresa está a cargo de 5 directores y 21 gerentes.

  La dotación del personal al 31 de diciembre de 2012 asciende a 5.563 trabajadores (5.219 en 2011).

- **Gestión de Capital**
  Con el fin de impulsar el desarrollo de la Empresa y considerando las exigentes metas propuestas para el período 2011-2013, la Administración de Correos Chile definió, a fines de 2010, un plan estratégico el que se apoyará en cuatro pilares fundamentales, los cuales se implementaron a contar del 2011.

  1. Productos: Enfocado a entregar soluciones integrales a nuestros clientes con una oferta de productos igual o superior a la del mercado con foco en desarrollo de productos en los ámbitos físico, digital y financiero.

  2. Ventas: Enfocado en el crecimiento de la línea de Paquetería, Courier y productos Expresos. El cumplimiento de las metas está sustentado en un plan de acción comercial el que a su vez se fundamenta en una cartera de proyectos e iniciativas de inversión.

  3. Productividad: Este foco pretende instalar estándares de productividad internacional en los procesos de negocio, aumentando la competitividad y mejorando los resultados de la compañía.

  4. Recursos Humanos: Este lineamiento apunta a lograr y sostener un equipo humano de excelencia, comprometidos e integrados en los desafíos de la organización, que cuenten con los conocimientos necesarios para cumplir la promesa realizada a los clientes.

Nota 2 BASES DE PRESENTACIÓN

a) Estados Financieros

La emisión de estos estados financieros corresponde al 31 de diciembre de 2012 y 2011, asimismo, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio neto, los flujos de efectivo indirecto y sus notas relacionadas, se presentan por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011. El estado de flujo de efectivo directo en la modalidad proforma se presenta por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012, la emisión de estos estados financieros fue aprobada por el Directorio en su sesión ordinaria de fecha 25 de marzo de 2013.

b) Bases de Preparación

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que para estos efectos comprenden las normas e interpretaciones emitidas por International Accounting Standards Board o "IASB", según los requerimientos y opciones informadas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

La Empresa ha determinado sus principales políticas contables relacionadas a la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS), considerando el siguiente orden de prelación establecido en la norma:

Normas e Interpretaciones del International Accounting Standards Board (IASB).

A falta de norma o interpretación aplicable específicamente, la administración considera:

Los requisitos y orientaciones de las normas e interpretaciones que traten asuntos relacionados o similares, o a falta de éstos, las definiciones, criterios de reconocimiento y valorización de activos, pasivos, ingresos y gastos dentro del marco conceptual de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS).

La Administración de la Empresa también considera los pronunciamientos más recientes de otros comités normativos que utilicen un marco conceptual similar a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS) para crear principios contables, otra literatura contable o las prácticas aceptadas por la industria, siempre y cuando no estén en conflicto con las fuentes de información anteriormente mencionadas.

En caso de normas o instrucciones vigentes de la Superintendencia que contravengan la aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS), primarán las primeras sobre éstas últimas.

Las notas a los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011 contienen información adicional a la presentada en los estados de situación financiera, resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.

Los estados financieros se han preparado bajo el criterio del costo histórico, aunque modificado por los beneficios a los empleados que se encuentran registrados al valor actuarial.

c) Nuevos Pronunciamientos Contables

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 enero de 2011 y siguientes:

(a) Nuevas normas, enmiendas e interpretaciones con aplicación obligatoria a contar de los estados financieros de 2012 y 2011.

	Norma	Fecha de adopción
NIIF 1	Adopción por primera vez de las NIIF	1 de julio 2011
NIIF 7	Instrumentos financieros	1 de julio 2011
NIC 12	Impuesto a las ganancias	1 de enero 2012
NIC 1	Presentación de estados financieros	1 de julio 2012
CINIIF 14	Limite de un activo por prestaciones definidas	1 enero 2011

Estas nuevas normas, enmiendas e interpretaciones no son actualmente relevantes para la Empresa.

(b) Nuevas normas, enmiendas e interpretaciones emitidas pero no vigentes para el año que comienza el 1 de enero de 2013, y no adoptadas anticipadamente.

	Norma	Fecha de adopción
NIC 19	Beneficios a los empleados	1 de enero 2013
NIC 32	Instrumentos financieros; presentación	1 de enero 2014
NIC 27	Estados financieros separados	1 de enero 2013
NIIF 9	Instrumentos financieros	1 de enero 2015
NIIF 10	Estados financieros consolidados	1 de enero 2013
NIIF 11	Acuerdos conjuntos	1 de enero 2013
NIIF 12	Revelación de participaciones en otras entidades	1 de enero 2013
NIIF 7	Instrumentos financieros; Información a revelar	1 de enero 2013
NIIF 13	Medición del valor razonable	1 de enero 2013
CINIIF 20	Costos por desmantelamiento	1 de enero 2013

La Administración de la empresa estima que la adopción de las Normas, Enmiendas e Interpretaciones, antes descritas, no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de Empresa de Correos de Chile.

d) Responsabilidad de la Información

El Directorio de la Empresa ha tomado conocimiento de la información contenida en estos estados financieros, y se declara responsable respecto de la veracidad de la información incorporada en los mismos y de la aplicación de los principios y criterios incluidos en las NIIF, normas emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Las estimaciones que se han realizado en los presentes estados financieros, han sido calculadas en base a la mejor información disponible a la fecha de emisión de dichos estados, pero es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarla en los próximos ejercicios, lo que se efectuaría en forma prospectiva.

Nota 3 CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Transacciones en Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el rubro diferencias de cambio en el estado de resultados.

b) Moneda de Presentación y Funcional

Las partidas incluidas en los estados financieros de la Empresa se valorizan utilizando la moneda del entorno económico principal en la que la entidad opera. La moneda funcional de la Empresa de Correos de Chile es el peso chileno, que constituye además la moneda de presentación de los estados financieros de la Empresa.

c) Conversión de Saldos en Moneda Extranjera

Las operaciones que realiza la Empresa en una moneda distinta de su moneda funcional se registran a los tipos de cambios vigentes al momento de la transacción. Durante el ejercicio, las diferencias que se producen entre el tipo de cambio contabilizado y el que se encuentra vigente a la fecha de cobro, pago o cierre se registran como diferencias de cambio en el Estado de Resultado integrales. Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 los tipos de cambios de las monedas son los siguientes:

	31.12.2012 $	31.12.2011 $
Dólar estadounidense	479,96	519,20
Euro	634,45	672,97
Unidad de fomento (U.F.)	22.840,75	22.294,03
Derecho especial de giro (D.E.G)	737,66	797,11

d) Criterios de Valorización de Activos y Pasivos

Inicialmente todos los activos y pasivos financieros deben ser valorizados según su valor razonable considerando además que, cuando se trata de activos o pasivos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción son directamente identificables a la adquisición o emisión del activo financiero.

Las valorizaciones posteriores de los activos y pasivos financieros dependerán de la categoría en la que se hayan clasificado, según se explica a continuación.

- **Activos y Pasivos Medidos a Costo Amortizado**

Costo amortizado es el costo de adquisición de un activo financiero o el costo de la obligación obtenida menos los costos incrementales (en más o menos según sea el caso), calculado con el método de la tasa de interés efectiva que considera la imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período del instrumento.

En el caso de los activos financieros, el costo amortizado incluye, además las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

En el caso de instrumentos financieros (cuentas y documentos por cobrar) y pasivos financieros, la parte imputada sistemáticamente a las cuentas de pérdidas y ganancias se registra por el método de tasa efectiva. El método de interés efectivo corresponde al tipo de actualización que iguala el valor presente de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente.

- **Activos y Pasivos Medidos a Valor Razonable**

Valor razonable de un activo o pasivo en una fecha dada, es el monto por el cual dicho activo podría ser intercambiado y pasivo liquidado, en esa fecha entre dos partes independientes y con toda la información disponible, que actuasen libre y prudentemente. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un activo o pasivo es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado y transparente ("Precio de cotización" o "Precio de mercado").

Cuando no existe un precio de mercado para determinar el monto de valor razonable para un determinado activo o pasivo, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos.

e) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar

Las cuentas por deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se reconocerán, inicialmente, por su valor razonable (valor nominal que incluye un interés implícito), menos la provisión por pérdida por deterioro de valor, posteriormente se mide al costo amortizado. Se establecerá una provisión para pérdidas por deterioro de cuentas comerciales a cobrar cuando exista evidencia objetiva que la Empresa no será capaz de cobrar todos los importes que le adeudan de acuerdo con los términos originales de las cuentas a cobrar. El importe del deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos futuros de efectivo estimados, descontados a la tasa de interés efectiva.

f) Otros Activos no Financieros, Corrientes

Corresponden principalmente a Servicios pagados por anticipado y otros gastos anticipados.

g) Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta

Son clasificados como mantenidos para la venta los activos no corrientes cuyo valor libro se recuperará a través de una operación de venta y no a través de su uso. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. La venta previsiblemente se completará en el plazo de un año desde la fecha de clasificación. Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable menos los gastos asociados a la venta.

h) Deterioro Activos Financieros

Un activo financiero es evaluado en cada fecha de presentación para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva que uno o más eventos han tenido un negativo efecto futuro del activo.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo estimados, descontados al tipo de interés efectivo, reflejándose en el estado de resultado en el rubro gastos de administración.

Una pérdida por deterioro en relación con un activo financiero al valor razonable con efecto en resultado, se calcula por referencia a su valor razonable y la pérdida se refleja directamente en el estado de resultado en el ítem de costos financieros.

i) Deterioro Activos No Financieros

Durante el ejercicio, y fundamentalmente en la fecha de cierre del mismo, se evalúa si existe algún indicio de que algún activo pudiera haberse deteriorado. En caso de que exista algún indicio de deterioro, se realiza una estimación del monto recuperable de dicho activo para determinar, en su caso, el monto del deterioro. Si se trata de activos identificables que no generan flujos de caja de forma independiente, se estima la recuperabilidad de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo, entendiendo como tal el menor grupo identificable de activos que generan entradas de efectivo independientes.

El monto recuperable es el mayor entre el valor de mercado menos el costo necesario para su venta y el valor en uso, entendiendo por valor en uso el valor actual de los flujos de caja futuros estimados.

Para el cálculo del valor de recuperación de las propiedades, plantas y equipos, de la plusvalía comprada y de los activos intangibles, el valor en uso es el criterio utilizado por la Empresa en prácticamente la totalidad de los casos.

Para estimar el valor en uso, la Empresa prepara las proyecciones de flujos de caja futuros a partir de los presupuestos más recientes disponibles. Estos presupuestos incorporan las mejores estimaciones de la Administración sobre los ingresos y costos de las unidades generadoras de efectivo utilizando las proyecciones sectoriales, la experiencia del pasado y las expectativas futuras. Estos flujos se descuentan para calcular su valor actual a una tasa que recoge el costo de capital del negocio.

Para su cálculo se tiene en cuenta el costo actual del dinero y las primas de riesgo utilizadas de forma general entre los analistas para el negocio.

En el caso de que el monto recuperable sea inferior al valor neto en libros del activo, se registra la correspondiente pérdida por deterioro por la diferencia.

Las pérdidas por deterioro de valor de un activo (distinto de la plusvalía) reconocidas en ejercicios anteriores, son revertidas sólo cuando se produce un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable del mismo, desde que se reconoció el último deterioro. En estos casos, se aumenta el valor del activo con abono a resultados hasta el valor en libros que el activo hubiera tenido de no haberse reconocido en su oportunidad una pérdida por deterioro.

j) Inventarios

Las existencias corresponden a stock de cupones de respuesta internacional (C.R.I.), existencias de materiales y repuestos. Los inventarios de la Empresa, se valorizan al menor valor entre su costo de adquisición y su valor neto realizable.

El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso normal de los negocios, menos los costos que serán incurridos en los procesos de comercialización y distribución necesarios para venderlos. Cuando las condiciones del mercado generan que el costo supere a su valor neto de realización, se registra una estimación de deterioro por el diferencial del valor. En dicha estimación de deterioro se consideran también montos relativos a obsolescencia derivados de baja rotación, obsolescencia técnica y productos retirados del mercado.

El costo de los inventarios y los productos vendidos se determina usando el método Precio Medio Ponderado (PMP).

k) Propiedad, Planta y Equipo

La Empresa aplica el modelo de costo en la valorización de sus propiedades, plantas y equipos. Para ello, con posterioridad de su reconocimiento como activo, los activos de propiedad, plantas y equipos se contabilizan por su costo menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

A la fecha de transición a las NIIF, la Empresa valorizó ciertos bienes inmuebles del activo fijo a su valor razonable y ha utilizado este valor como costo atribuido. El efecto de la reevaluación se presenta acreditado en el patrimonio bajo el ítem otras reservas. La metodología general aplicada para determinar el valor justo de los componentes de propiedad, planta y equipos, a diciembre de 2009, fue tasaciones, cuyo estudio y análisis fue realizado por asesores externos, efectuada solo para efectos de primera adopción a NIIF.

Los costos posteriores se incluyen en el valor del activo inicial o se reconocen como un activo separado, sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros asociados con los elementos del activo fijo vayan a fluir a la Empresa y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. El valor del componente sustituido se da de baja contablemente. El gasto de reparaciones y mantenciones se cargan en el resultado del ejercicio en el que se incurre.

Cuando el valor de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable.

La depreciación de propiedades, planta y equipos, incluidos los bienes bajo arriendo financiero, es calculada linealmente basada en la vida útil estimada de los bienes del activo fijo, considerando el valor residual estimado de éstos. Cuando un bien está compuesto por componentes significativos, que tienen vidas útiles diferentes, cada parte se deprecia en forma separada. Las estimaciones de vidas útiles y valores residuales de los activos fijos son revisadas y ajustadas si es necesario, a cada fecha de cierre de los estados financieros.

Las vidas útiles estimadas de propiedades, plantas y equipos son las siguientes:

Tipos de bienes	Número de meses
Terrenos	Indefinida
Edificios y construcciones	240 a 720
Plantas y equipos	36 a 120
Equipamiento de tecnología de información	36
Instalaciones fijas y accesorios	36
Vehículos	60 a 120
Otras propiedades, planta y equipos	48 a 120

Las pérdidas y ganancias por la venta de activo fijo, se calculan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se incluyen en el estado de resultados.

l) Propiedades de Inversión

En las propiedades de inversión se incluyen fundamentalmente construcciones y edificios que se mantienen con el propósito de obtener ganancias en futuras ventas, o bien son explotados mediante un régimen de arrendamientos.

Las propiedades de inversión se valorizan según el modelo de costo. Para ello, con posterioridad de su reconocimiento como activo, las propiedades de inversión se contabilizan por su costo menos su depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro de valor que hayan experimentado.

Las propiedades de inversión, excluidos los terrenos, se deprecian linealmente de acuerdo a los años de vida útil.

m) Activos Intangibles

Corresponden fundamentalmente a licencias computacionales. Sólo se reconocen contablemente aquellos activos intangibles cuyos costos se puedan estimar de manera razonablemente objetiva y de los que se estime probable obtener beneficios económicos en el futuro. Estos activos se valorizan según el modelo del costo. Para ello, con posterioridad a su reconocimiento como activo, los activos intangibles se contabilizan por su costo menos su amortización acumulada y las pérdidas por deterioro de valor que, en su caso, hayan experimentado.

n) Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar se reconocen, inicialmente, por su valor nominal. Se incluyen en este ítem facturas por pagar, provisiones de facturas por recibir, anticipo a proveedores, principalmente. Dichas partidas

no se encuentran afectas a intereses.

o) Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

Operaciones de Leasing

Las compras en la modalidad de leasing financiero se consideran como compras de propiedades, planta y equipos reconociendo la obligación total y los intereses sobre la base de lo devengado.

Dichos bienes no son jurídicamente de propiedad de la Empresa, por lo cual mientras no ejerza la opción de compra, no puede disponer libremente de ellos. Estos bienes se presentan en cada clase de activos a la cual pertenecen en el rubro propiedades planta y equipos.

Las cuotas de arrendamiento operativo se reconocen sobre base devengada en los estados de resultados durante el plazo de duración del contrato.

Préstamos Bancarios

Los préstamos bancarios se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos que se haya incurrido en la transacción. Posteriormente se valorizan a su costo amortizado, los intereses se reconocen en el estado de resultados durante el plazo de la deuda de acuerdo al método de la tasa de interés efectiva.

p) Provisiones

Las obligaciones existentes a la fecha de los estados financieros, surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales de probable materialización para la Empresa, cuyo monto y momento de pago son inciertos, se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima que la Empresa tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

Las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible en la fecha de la emisión de los estados financieros, sobre las consecuencias del suceso y son reestimadas en cada cierre contable posterior.

q) Beneficios a los Empleados

La Empresa reconoce el gasto por vacaciones del personal mediante el método del devengo. El beneficio de las vacaciones, incluye a todo el personal y equivale a la remuneración pactado en los contratos particulares de cada trabajador. Adicionalmente la Empresa contempla para sus empleados un plan de bonos de incentivo anuales por cumplimiento de plan de gestión anual. Estos incentivos, consistentes en una determinada porción de la remuneración mensual se provisionan sobre la base del monto estimado a pagar.

La provisión de gratificación se constituye en consideración a que la Empresa obtuvo utilidades financieras y de acuerdo a la legislación laboral vigente.

La Empresa constituye pasivos por obligaciones por indemnizaciones por cese de servicio del personal para sus trabajadores, en base a lo estipulado en los contratos colectivos e individuales del personal. Esta obligación se trata de acuerdo con NIC 19, de la misma manera que los planes de beneficio definidos y es registrada mediante el método de la unidad de crédito proyectada.

r) Impuesto a las Ganancias

El resultado por impuesto a las ganancias del período resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del período, una vez aplicadas las deducciones que tributariamente son admisibles, más la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos y créditos tributarios, tanto por pérdidas tributarias como por deducciones.

La Empresa provisiona los impuestos a la renta sobre base devengada, de conformidad a las disposiciones legales vigentes. Con fecha 24 de septiembre de 2012 se publicó la Ley Nº20.630, dicha Ley establece un aumento de la tasa de impuesto del 20% a contar del año tributario 2013 en base a las utilidades financieras del año comercial 2012. Además, para ambos ejercicios se considera un impuesto adicional del 40% incorporado por el Artículo Nº2 del D. L. Nº2.398.

Los impuestos diferidos se determinan usando tasas impositivas (y leyes) aprobadas o a punto de aprobarse en la fecha del balance, y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide. La tasa utilizada para el cálculo de los impuestos diferidos, corresponde al 20% legal incrementada con el impuesto adicional del 40%, quedando una tasa impositiva final del 60%.

Las diferencias entre el valor contable de los activos y pasivos y su base tributaria generan los saldos de impuestos diferidos de activo o de pasivo, que se calculan utilizando las tasas impositivas que espera estén en vigor cuando los activos y pasivos se realicen. El impuesto a las ganancias se determina sobre base devengada, de conformidad a las disposiciones tributarias vigentes.

Cuando la Administración evalúa que es probable que no se obtenga en el futuro utilidades tributarias imponibles, que permitan la realización de las diferencias temporarias activas, no se reconocerán activos por impuestos diferidos.

El impuesto corriente y las variaciones en los impuestos diferidos se imputan en resultados o en el patrimonio neto en el estado de situación financiera, en función de donde se haya registrado las ganancias o pérdidas que lo hayan originado.

s) Reconocimiento de Ingresos, Gastos Operacionales y Financieros

La Empresa reconoce los ingresos por servicios de transporte postal principalmente, cuando el importe de los mismos se puede valorizar con fiabilidad y es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la entidad.

Los ingresos ordinarios incluyen el valor razonable de las contraprestaciones recibidas o a recibir por los servicios en el curso ordinarios de las actividades de la Empresa. Los ingresos ordinarios se presentan netos del impuesto sobre el valor agregado, devoluciones, rebajas y descuentos.

Los gastos se reconocen cuando se produce la disminución de un activo o el incremento de un pasivo que se pueda medir en forma fiable.

Los ingresos (gastos) por intereses se contabilizan considerando la tasa de interés efectiva aplicable al principal pendiente de amortizar, durante el período de devengo correspondiente.

t) Efectivo y Equivalente al Efectivo

Bajo este rubro del estado de situación se registra el efectivo en caja, depósitos a plazo y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez, valorizados por su valor razonable que son rápidamente realizables en caja y que no tienen riesgo de cambios de su valor.

u) Estado de Flujo de Efectivo

Para la elaboración del estado de flujos de efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

Actividades operacionales corresponden a las actividades normales realizadas por la Empresa, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.

Actividades de inversión corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.

Actividades de financiamiento Las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no formen parte de las actividades operacionales ni de inversión.

De acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Valores y Seguros en circular N°2058 de día 3 de febrero de 2012, la Sociedad presenta un estado de flujos de efectivo usando el método directo, en modalidad proforma no comparativo.

v) Uso de Estimaciones y Juicios

En la preparación de los estados financieros, la Administración realiza juicios, estimaciones y supuestos que afecten la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de las estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Alta Administración de la Empresa a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos e incertidumbres. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

En particular, la información sobre áreas más significativas de estimación de incertidumbres y juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los montos reconocidos en los estados financieros son los siguientes:

- Las pérdidas por deterioro de determinados activos.
- Valoración de instrumentos financieros.
- La vida útil de los activos materiales e intangibles.
- La realización de impuestos diferidos.
- Compromisos y contingencias.
- Obligaciones por indemnizaciones por años de servicios.

w) Clasificación de Saldos en Corrientes y no Corrientes

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes, aquellos con vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiesen obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de la Empresa, mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, estos se clasifican como pasivos no corrientes.

x) Segmentos

La Empresa de Correos de Chile no presenta información por segmentos. Los ejecutivos, que son los responsables de asignar los recursos y evaluar el rendimiento de las actividades operativas, lo realizan en base a una sola entidad sin discriminar áreas funcionales o segmentos.

y) Medio Ambiente

La Empresa, en su negocio de servicio postal es un prestador de servicios, cuya actividad tiene casi un nulo impacto en el medio ambiente por lo que no se incurren en gastos para descontaminar o restaurar.

Nota 4 EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO

La composición del efectivo y equivalente de efectivo se describe a continuación:

Clases de efectivo y equivalentes al efectivo	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Efectivo en cajas (a)	1.340.369	1.011.207
Saldos en cuentas corrientes bancarias (b)	1.394.726	583.943
Colocación en instrumentos financieros (c)	6.557.591	2.508.468
Totales	**9.292.686**	**4.103.618**

(a) Efectivo en caja: Este saldo comprende la recaudación en dinero efectivo por los servicios prestados en Sucursales y no depositados en cuentas corrientes bancarias al 31 de diciembre de cada año.

(b) Saldos en cuentas corrientes bancarias: Comprende los valores recibidos por depósitos provenientes de la recaudación de Sucursales y el proceso de cobranza de los clientes modalidad crédito.

(c) Colocación en instrumentos financieros: Corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos del Scotiabank en pesos chilenos invertido el 28 de diciembre de 2012 con un valor cuota de $1.130,3253 por un total de 4.332.381,1296 de cuotas equivalentes a M$4.899.400 y a dos depósitos a plazo en pesos tomados en CorpBanca con valores al 31 de diciembre de 2012 de M$841.690 y M$816.501 cada uno, con fecha de vencimiento al 12 y 25 de febrero de 2013, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2011 corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos del Banco Santander invertido el 30 de diciembre de 2011, con un valor cuota de $1.055,3141, por un total de 2.376.543,6281 cuotas equivalentes a M$2.508.468. El producto de las inversiones de este tipo durante los ejercicios finalizados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, han generado ingresos por M$283.005 y M$58.637, respectivamente, presentándose formando parte de los ingresos financieros en el estado de resultados por función.

La composición del efectivo y equivalente de efectivo clasificado por moneda de origen se compone de la siguiente forma:

Clases de efectivo y equivalentes al efectivo	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Por moneda de origen:		
Pesos Chilenos (CLP)	8.878.683	4.055.042
Dólar (USD)	414.003	48.576
Totales	**9.292.686**	**4.103.618**

Nota 5 ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

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

	31.12.2012		31.12.2011	
	Corriente M$	No corriente M$	Corriente M$	No corriente M$
Activos:				
Efectivo y equivalente al efectivo	9.292.686	-	4.103.618	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar clientes	15.933.674	-	15.791.750	-
Totales	**25.226.360**	**-**	**19.895.368**	**-**
Pasivos:				
Otros pasivos financieros corrientes	3.413.886	21.300.127	1.558.447	24.818.448
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	8.833.286	-	7.340.181	-
Totales	**12.247.172**	**21.300.127**	**8.898.628**	**24.818.448**

Nota 6 OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES

La composición del rubro se presenta a continuación:

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Boletas de garantía	154.720	141.223
Fondos por rendir	84.959	88.903
Arriendos anticipados	152.984	152.156
Deudores varios (a)	344.690	308.678
Deudores giros UPU (b)	188.722	10.457
Deudores (neto) giros Western Union (c)	112.897	40.054
Otros gastos financieros anticipados y cuentas por cobrar corrientes (d)	429.237	376.216
Totales	**1.468.209**	**1.117.687**

La naturaleza de las principales partidas que componen el rubro son las siguientes:

(a) Corresponde a depósitos por cuotas exentas de leasing con el Banco Santander.

(b) Se refiere a los deudores personas naturales a los cuales se les pagó en Chile giros de acuerdo al convenio de la Unión Postal Universal y que son recuperables de los correos extranjeros.

(c) Corresponde al saldo neto de los giros realizados en las sucursales de Correos de Chile para Western Unión (giros internacionales).

(d) Corresponde a deudas varias en cobranza, asignación familiar Caja de Compensación y fondos fijos asignados a la operación del negocio.

Nota 7 DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, CORRIENTES

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

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Deudores comerciales	15.933.674	15.7 91.750
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	**15.933.674**	**15.791.750**

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

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Deudores comerciales	17.022.960	16.90 5.118
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, bruto	**17.022.960**	**16.905.118**

c) El análisis de deudores por ventas de acuerdo a su período de vencimiento, es el siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Vencimiento menor a doce meses	15.933.674	15.791.750
Total deudores con vencimiento menor a doce meses	**15.933.674**	**15.791.750**

d) El movimiento de las cuentas constituidas para controlar el deterioro existente en las distintas clases de activos financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es el siguiente:

Deterioro por deudas incobrables	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Saldo inicial	(1.113.368)	(1.369.549)
Deterioro del período	(39.356)	(129.220)
Utilización del período	63.438	385.401
Saldo final	**(1.089.286)**	**(1.113.368)**

Criterios de incobrabilidad

Los clientes nacionales se han segmentado en clientes estatales, grandes clientes holding, otros clientes privados y clientes en cobranza externa provisionándose de acuerdo al siguiente esquema

SEGMENTO	PERÍODOS	PORCENTAJES DE PROVISIÓN %
Clientes Estatales	1 día - 4 años	0,00
	Prescrito	100,00
Grandes Clientes Holding	1 día - 4 años	1,31
	Prescrito	100,00
Otros Clientes Privados	1 día - 4 años	2,15
	Prescrito	100,00
Clientes en Cobranza Externa	Pre-Judicial	44,13
	Judicial	68,55
	Prescrito	100,00

Para los clientes nacionales la incobrabilidad se determina en base al comportamiento histórico considerando un período de análisis de cinco años y los riesgos de cartera de cada tipo de cliente.

Para los clientes internacionales se provisionan al 100% cuando superan los dos años de vencidos, este criterio está basado en la experiencia de las recuperaciones históricas.

e) Importe en libros de deudas comerciales obtenidas por garantía y otras mejoras crediticias.

La Empresa no tiene activos obtenidos tomando el control de garantías y otras mejoras crediticias obtenidas al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

f) Detalle de garantía y otras mejoras crediticias pignoradas como garantía relacionadas con activos financieros vencidos y no pagados pero no deteriorados.

La Empresa no tiene garantías y mejoras crediticias pignoradas como garantía relacionadas con activos financieros vencidos y no pagados pero no deteriorados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

Nota 8 INVENTARIOS

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Material de explotación	539.337	283.387

Los inventarios que se detallan corresponden a implementos y mercaderías destinados para la venta e indumentaria para ser utilizadas por los operarios. Los inventarios se valorizan al menor valor entre su costo o a su valor neto realizable.

Detalle del valor de inventarios imputados como costo de bienes vendidos en el estado de resultado, se detalla como sigue:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Valor de inventarios reconocidos como costo	675.677	280.914

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

El activo disponible para la venta corresponde a propiedades ubicadas en las localidades de San Fernando y Trumao por un valor de M$29.874.

Nota 10 ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

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

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Clases de activos intangibles neto de amortización: Programas informáticos	2.716.677	2.637.051
Clases de activos intangibles, bruto: Programas informáticos	9.709.767	8.842.318
Amortización acumulada y deterioro: Programas informáticos	6.993.090	6.205.267

b) Vidas útiles

El detalle de las vidas útiles aplicadas en el rubro Intangibles al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es el siguiente:

	Vida útil (definida o indefinida)	Vida útil (años)
Programas informáticos	Definida	4 años

c) Reconciliación de cambios en intangibles

El movimiento de intangibles durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2012	Programas informáticos M$
Movimientos en activos intangibles, netos:	
Saldo inicial al 01.01.2012	2.637.051
Adiciones (*)	867.449
Amortización y deterioro	(787.823)
Saldo final al 31.12.2012	**2.716.677**

(*) El incremento originado en los otros activos por intangibles por M$867.449, corresponde a adiciones de software y licencias.

Al 31 de diciembre de 2011	Programas informáticos M$
Movimientos en activos intangibles, netos:	
Saldo inicial al 01.01.2011	1.687.680
Adiciones (*)	1.372.590
Amortización y deterioro	(423.219)
Saldo final al 31.12.2011	**2.637.051**

(*) El incremento originado en los otros activos por intangibles por M$1.372.590, corresponde a adiciones de software y licencias.

d) Cargo a resultados por amortización de intangibles

El cargo a resultados por amortización que se presentan formando parte de los gastos de administración del estado de resultados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, se detalla a continuación:

Línea de partida en estado de resultado que incluye amortización de activos intangibles identificables	Por el período de doce meses terminado al 31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Gasto por amortización	787.823	419.214

Nota 11 **PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPOS**

La composición al 31 de diciembre de 2012 y 2011, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

Propiedades, plantas y equipos por clases	Valor bruto		Depreciación acumulada y deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Terrenos	7.501.329	9.150.167	-	-	7.501.329	9.150.167
Edificios	17.186.936	16.140.949	3.290.099	2.586.863	13.896.837	13.554.086
Máquinas y equipos	16.337.979	16.208.588	14.938.967	14.737.959	1.399.012	1.470.629
Vehículos de motor	424.216	416.263	334.814	357.046	89.402	59.217
Equipamiento de tecnologías de la información	3.141.056	3.274.212	2.559.568	2.704.637	581.488	569.575
Otros activos fijos	9.146	898.665	-	177.904	9.146	720.761
Activo Leasing	9.232.558	9.232.558	1.026.935	662.625	8.205.623	8.569.933
Totales	**53.833.220**	**55.321.402**	**22.150.383**	**21.227.034**	**31.682.837**	**34.094.368**

Movimientos en propiedades, planta y equipo	Terrenos	Edificios	Maquinas y equipos	Equipamiento o tecnologías información	Vehículos de motor	Activos en leasing, neto	Otros activos fijos	Totales
Movimiento al 31.12.2012	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Conceptos:								
Saldo inicial	9.150.167	13.554.086	1.470.629	569.575	59.217	8.569.933	720.761	34.094.368
Adiciones (*)	-	12.822	371.131	227.519	50.950	-	-	662.422
Retiros	(8.786)	(9.334)	(25.723)	(5.119)	(2.260)	-	-	(51.222)
Gasto por depreciación	-	(512.887)	(417.025)	(210.487)	(18.505)	(364.310)	-	(1.523.214)
Incremento (decremento) en el cambio de moneda extranjera	-	-	-	-	-	-	-	-
Reversiones de deterioro de valor reconocidas en el estado de resultados	-	-	-	-	-	-	-	-
Pérdida por deterioro reconocida en el estado de resultados	-	-	-	-	-	-	-	
Otros incrementos (decrementos) (**)	(1.640.052)	852.150	-	-	-	-	(711.615)	(1.499.517)
Cambios, total	(1.648.838)	342.751	(71.617)	11.913	30.185	(364.310)	(711.615)	(2.411.531)
Saldo final	**7.501.329**	**13.896.837**	**1.399.012**	**581.488**	**89.402**	**8.205.623**	**9.146**	**31.682.837**

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2012, corresponden principalmente a la inversión en equipos computacional y equipamiento tecnológico para la operación postal.

(**) Corresponden a:

- Venta de terreno ubicado en la comuna de Santiago por M$1.640.052.
- Reclasificaciones por término de construcción de edificios e instalaciones y traslado desde propiedades de inversión por M$852.150 y M$711.615.

	Terrenos	Edificios	Maquinas y equipos	Equipamiento o tecnologías información	Vehículos de motor	Activos en leasing, neto	Otros activos fijos	Totales
Movimiento al 31.12.2011	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Conceptos:								
Saldo inicial	9.150.167	13.932.370	1.485.432	484.766	87.004	8.816.201	809.746	34.765.686
Adiciones (*)	-	76.232	413.893	260.321	-	106.906	-	857.352
Retiros	-	(39.112)	(1.076)	(397)	-	-	-	(40.585)
Gasto por depreciación	-	(415.405)	(427.619)	(175.115)	(27.787)	(353.174)	(88.985)	(1.488.085)
Incremento (decremento) en el cambio de moneda extranjera	-	-	-	-	-	-	-	-
Reversiones de deterioro de valor reconocidas en el estado de resultados	-	-	-	-	-	-	-	-
Pérdida por deterioro reconocida en el estado de resultados	-	-	-	-	-	-	-	
Otros incrementos (decrementos)	-	-	-	-	-	-	-	-
Cambios, total	-	(378.285)	(14.802)	84.809	(27.787)	(246.268)	(88.985)	(671.318)
Saldo final	**9.150.167**	**13.554.085**	**1.470.630**	**569.575**	**59.217**	**8.569.933**	**720.761**	**34.094.368**

Cargo a resultados por depreciación de propiedad y equipo

Los cargos a resultados por amortización, de propiedad, planta y equipo, que se presentan formando parte de los gastos de administración al 31 de diciembre de 2012 y 2011, se detalla a continuación:

Línea de partida en estado de resultado que incluye depreciación de propiedad, planta y equipo	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Gasto por depreciación	1.523.214	1.488.085

Nota 12 PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es el siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Edificios [1]	105.294	246.654
Terrenos [2]	88.789	126.684
Totales	**194.083**	**373.338**

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

Propiedades de Inversión por clases	Valor bruto		Depreciación acumulada y deterioro del valor		Valor neto	
	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Terrenos	88.789	126.684	-	-	88.789	126.684
Bienes raíces	175.862	337.444	70.568	90.790	105.294	246.654
Totales	**264.651**	**464.128**	**70.568**	**90.790**	**194.083**	**373.338**

La empresa utiliza el modelo del costo para valorizar sus propiedades de inversión. Estas propiedades corresponden a inmuebles orientados a obtener rentas.

Durante el año 2012, se reclasificaron a propiedad planta y equipos bienes dado que dejan de clasificar como propiedades de inversión.

Las vidas útiles estimadas de las propiedades de inversión son las siguientes:

Tipos de bienes	Nº de años
Edificios y construcciones	20 a 60

Línea de partida en estado de resultado que incluye depreciación de propiedad de inversión

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Gasto por depreciación propiedad de inversión	823	1.484

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2012 y 2011, son los siguientes:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Ingresos por arriendo de propiedades de inversión [*]	114.219	95.802

(*) Los ingresos provenientes de las propiedades de inversión se reconocen dentro del ítem de otras ganancias (pérdidas), en el caso de los gastos por depreciación de cada período se presenta dentro del rubro otras ganancias (pérdidas) del estado de resultados.

Nota 13 IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M$9.307.694. Al 31 de diciembre de 2011 la pérdida tributaria determinada al cierre del ejercicio fue de M$13.848.006.

b) Activos por impuestos, corrientes

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Crédito Franquicia Sence	541.620	263.200

c) Pasivos por impuestos, corrientes

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Impuesto al valor agregado por pagar	1.499	4.115

d) Activos por impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos y pasivos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

Institución financiera	31.12.2012		31.12.2011	
	Activos M$	Pasivos M$	Activos M$	Pasivos M$
Impuestos diferidos relativos a provisiones	9.493.244	-	9.039.733	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo tributario	1.678.341	-	1.054.903	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales	5.584.617	-	7.896.213	-
Impuestos diferidos relativos a activos en leasing	-	4.923.374	-	4.921.580
Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing	3.150.506	-	2.874.012	-
Totales	**19.906.708**	**4.923.374**	**20.864.861**	**4.921.580**

Movimientos en activos por impuestos diferidos	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Activos por impuestos diferidos, saldo inicial	20.864.861	21.581.643
Incremento (decremento) en activo por impuestos diferidos en el resultado del ejercicio (*)	(958.153)	(716.782)
Activos por impuestos diferidos, saldo final	**19.906.708**	**20.864.861**

Movimientos en pasivos por impuestos diferidos	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Pasivos por impuestos diferidos, saldo inicial	4.921.580	5.081.895
Incremento (decremento) en pasivo por impuestos diferidos (*)	1.794	(160.315)
Pasivos por impuestos diferidos, saldo final	**4.923.374**	**4.921.580**

(*) Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el saldo neto presentado en el estado de resultados es gasto por impuestos diferidos por M$959.947 y M$556.467, respectivamente.

Nota 14 OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

a) Composición general

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras:

	31.12.2012		31.12.2011	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M$	M$	M$	M$
Préstamos que devengan intereses	2.764.117	16.699.053	690.988	19.925.708
Acreedores por leasing financiero	649.769	4.601.074	867.459	4.892.740
Totales	**3.413.886**	**21.300.127**	**1.558.447**	**24.818.448**

b) Composición de los préstamos que devengan intereses según su moneda de origen

La composición de los préstamos que devengan intereses, según su moneda de origen es la siguiente:

				Saldos en moneda de origen (UF)		Total	
Rut de la entidad	Institución financiera	Tasa interés	Moneda	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
						M$	M$
97.036.000-k	Banco Santander	4,12	UF	419.988,47	446.237,75	9.734.474	10.095.310
96.513.630-4	Corpbanca	3,88	UF	419.560,00	447.531,00	9.728.696	10.521.386
Totales				**839.548,47**	**893.768,75**	**19.463.170**	**20.616.696**

c) Composición de los préstamos que devengan intereses, según su vencimiento

Los préstamos que devengan intereses de acuerdo a su vencimiento, son los siguientes:

Al 31 de diciembre de 2012

			Corriente			No corriente		
Institución financiera	Rut	Moneda	Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente
			M$	M$	M$	M$	M$	M$
Santander	97.036.000-k	UF	741.176	599.553	1.340.729	2.997.766	5.395.979	8.393.745
Corpbanca	96.513.630-4	UF	784.509	638.879	1.423.388	3.194.393	5.110.915	8.305.308
Totales			**1.525.685**	**1.238.432**	**2.764.117**	**6.192.159**	**10.506.894**	**16.699.053**

Al 31 de diciembre de 2011

			Corriente			No corriente		
Institución financiera	Rut	Moneda	Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente
			M$	M$	M$	M$	M$	M$
Santander	97.036.000-k	UF	-	146.872	146.872	2.926.011	7.022.427	9.948.438
Corpbanca	96.513.630-4	UF	-	544.116	544.116	3.079.856	6.897.414	9.977.270
Totales			**-**	**690.988**	**690.988**	**6.005.867**	**13.919.841**	**19.925.708**

d) Composición general de los acreedores por leasing

Los pagos mínimos en los próximos doce meses por acreedores leasing, son los siguientes:

Institución financiera	31.12.2012	31.12.2011
	M$	M$
Banco Santander (*)	649.769	867.459
Totales	**649.769**	**867.459**

(*) Contrato pactado en Unidades de Fomento (UF).

e) Composición de los acreedores por leasing, según su vencimiento

El detalle de los acreedores por leasing, por vencimiento es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2012	Valor bruto	Interés diferido	Valor presente
	M$	M$	M$
Hasta 1 año	861.385	(211.616)	649.769
desde 1 año hasta 5 años	4.306.919	(615.608)	3.691.311
Más de 5 años	933.173	(23.410)	909.763
Totales	**6.101.477**	**(850.634)**	**5.250.843**

Al 31 de diciembre de 2011	Valor bruto	Interés diferido	Valor presente
	M$	M$	M$
Hasta 1 año	1.102.594	(235.135)	867.459
desde 1 año hasta 5 años	3.600.311	(776.176)	2.824.135
Más de 5 años	2.167.185	(98.580)	2.068.605
Totales	**6.870.090**	**(1.109.891)**	**5.760.199**

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M$2.003.085 y M$2.039.293.

Nota 15 CUENTAS COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR, CORRIENTES

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

	31.12.2012	31.12.2011
	M$	M$
Acreedores comerciales (a)	8.349.408	7.325.238
Juicio ejecutado (b)	468.773	-
Acreedores varios (c)	15.105	14.943
Totales	**8.833.286**	**7.340.181**

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

(b) Reclasificación juicios ejecutoriados Hernán Martínez y Otros.

(c) Acreedores varios: Comprende la deuda asociada al convenio con DHL por pago de giros al exterior.

Nota 16 PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

a) Provisión de Indemnizaciones por años de servicios

La provisión por indemnización por años de servicios se realiza a través de un valor actuarial, de acuerdo a las variables que la Norma Internacional establece. Para la formulación de este registro se analizaron los distintos convenios colectivos, en detalle, identificando los tipos de beneficios otorgados a los empleados en dichos convenios.

La metodología para determinar la provisión, para la totalidad de los empleados adheridos a los convenios, considera tasas de rotación y de incremento de remuneraciones, de acuerdo al método de valorización denominado Método de Valuación de Beneficios Acumulados o Costo Devengado del Beneficio. Esta metodología se encuentra establecida en la norma internacional NIC 19.

Adicionalmente, para efectos de medir las obligaciones de la Empresa respecto a sus empleados por concepto de beneficios al personal (PIAS), el cálculo contempló los diferentes tipos de trabajadores de la Empresa, los topes de indemnización e Indemnizaciones por años de servicios (IAS) congeladas.

Los supuestos a utilizar en esta valoración para realizar las proyecciones respecto a tasas de rotación, tasa de incremento de las remuneraciones y tasa de interés de descuento se establecieron de acuerdo a su comportamiento histórico y expectativas en el mediano plazo.

Durante el año 2012, se realizó cambio en algunas variables utilizados en el cálculo de la provisión, esta incluye el cambio de las tablas de mortalidad y la tasa de deterioro.

Durante el año 2013 finaliza convenio colectivo de los trabajadores período 2010-2013.

Mortalidad

Durante el año 2012, la Administración actualizó los parámetros y tasas utilizadas en el cálculo de las provisiones por beneficios a los empleados. Durante el año 2012 se utilizaron las tablas de mortalidad RV-2009 hombres y RV-2009 mujeres. En el caso de mujeres se ajustó a un 70% corregido en función de la realidad de los afiliados a las AFPS en Chile, en 2011 se utilizaron las tablas de mortalidad M95 hombre y M95 mujeres.

Rotación Laboral

	2012	2011
	%	%
Probabilidad de despido	0,5	1,9
Probabilidad de renuncia	2,6	2,0

Tasa de Descuento

El tipo de interés utilizado para descontar las prestaciones a largo plazo a pagar a los trabajadores se determinó tomando como referencia los rendimientos del mercado, correspondientes a las obligaciones Empresariales de alta calidad.

De acuerdo a lo anterior, para la determinación de la tasa de descuento, se tomaron las tasas de interés de las colocaciones de bonos de Empresas, reajustables en el mercado chileno vigentes estableciéndose una tasa de 5,7% real anual.

Edad de Jubilación Esperada
Las edades normales de jubilación máxima por vejez son para los hombres a los 65 años y las mujeres a los 60 años, según el sistema de pensiones chileno establecido en el DL 3.500 de 1980.

Proyecciones o Estimaciones
Por otra parte se estima una inflación de aproximadamente un 3% para el año 2013.

b) A continuación se presentan los saldos de la provisión por indemnización de años de servicios:

No corriente	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Provisión IAS	**9.943.095**	**9.517.773**

Conciliación IAS	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Saldo inicial (histórico)	9.772.790	9.070.974
Devengado en el período	984.607	1.571.798
Pagos del período	(546.714)	(869.982)
Subtotales	**10.210.683**	**9.772.790**
Anticipo pagado por indemnización de años de servicios	(267.588)	(255.017)
Totales	**9.943.095**	**9.517.773**

El efecto del cambio en los parámetros y tasa de descuento tuvo una variación positiva en la determinación de las IAS, cuyo impacto en resultados fue de M$456.449.

c) Provisiones por beneficios de los empleados, corrientes

Corriente	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Provisión para vacaciones	2.739.447	2.715.299
Provisión de gratificaciones (*)	1.011.894	261.868
Provisión otros beneficios a los empleados	761.119	386.100
Totales	**4.512.460**	**3.363.267**

(*) Corresponde a gratificaciones legales.

El movimiento de la cuenta de provisión de vacaciones se presenta en el siguiente cuadro:

Conciliación de vacaciones	01.01.2012 al 31.12.2012 M$	01.01.2011 al 31.12.2011 M$
Saldo inicial (histórico)	2.715.299	2.603.399
Devengado en el período	147.819	364.399
Aplicación del período	(123.671)	(252.499)
Totales	**2.739.447**	**2.715.299**

Nota 17 OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Retenciones previsionales AFP	417.775	422.847
Cuota social por pagar a Sindicatos	213.001	249.129
Retención créditos Caja Compensación Los Andes	148.601	124.575
Retenciones previsionales por pagar a Isapres e INP	201.940	178.914
Otros pasivos no financieros corrientes	329.690	220.100
Totales	**1.311.007**	**1.195.565**

Nota 18 OTRAS PROVISIONES NO CORRIENTES

Este rubro comprende las reclamaciones legales, por demandas tanto laborales como civiles de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Ley consumidor	7.581	24.678
Demandas laborales (*)	174.382	705.051
Otros	9.190	-
Totales	**191.153**	**729.729**

Los movimientos de estas cuentas se presentan a continuación:

Conciliaciones	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Saldo inicial (histórico)	729.729	443.790
Devengado en el período	92.370	440.469
Reclasificaciones (*)	(468.773)	-
Pagos del período	(162.173)	(154.530)
Saldos finales	**191.153**	**729.729**

(*) La disminución corresponde a reclasificación de juicio ejecutoriado de Hernán Martínez y otros, reclasificado en el rubro cuentas comerciales y otras cuentas por pagar por M$468.773 (nota 15).

Nota 19 PATRIMONIO

a) El capital está compuesto por la constitución de la Empresa mediante el decreto indicado en nota N°1. El dueño es el Estado de Chile, con administración autónoma y autosustentable, sin recibo de subvenciones o aportes del Estado. No hay políticas de dividendos ni retiros.

b) Movimientos patrimoniales del ejercicio
Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, en las otras reservas por M$5.185.467 y M$7.187.984, respectivamente, estos corresponden al registro de activos reevaluados reconocidos en la 1° adopción a NIIF. Durante el año 2012, se efectuaron disminuciones de las otras reservas correspondientes a la venta de la propiedad ubicada en la comuna de Santiago, la que se encontraba reevaluada.

Nota 20 INGRESOS ORDINARIOS

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

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Ingresos servicios postales nacionales	72.180.247	66.892.922
Ingresos servicios postales Internacionales	5.076.940	4.286.082
Totales	**77.257.187**	**71.179.004**

Nota 21 COSTOS DE VENTAS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

a) Costos de ventas

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Gastos en personal	32.984.674	30.724.507
Bienes y servicios	27.270.362	26.687.065
Totales	**60.255.036**	**57.411.572**

b) Gastos de administración

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Gastos en personal	6.247.578	5.429.366
Bienes y servicios	3.854.777	3.306.546
Depreciación y amortización	2.311.861	1.908.783
Otros gastos	411.691	543.876
Totales	**12.825.907**	**11.188.571**

Nota 22 OTRAS GANANCIAS (PÉRDIDAS)

Concepto	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Utilidad por ventas activos fijos	465.544	2.147
Ventas papel en desuso	6.643	7.589
Multas cobradas a proveedores	70.045	156.219
Arriendos percibidos	114.219	95.802
Fondo de mejoramiento de la calidad (*)	77.814	-
Otros	225.837	358.672
Totales	**960.102**	**620.429**

(*) Corresponde a aportes de la Unión Postal Universal (UPU) para proyectos de mejora en la gestión postal.

Nota 23 OTROS GASTOS POR FUNCIÓN

Otros gastos, por función	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Multas de organismos públicos y privados	137.057	82.055
Reclamaciones legales	128.821	39.080
Otros gastos, por función	94.603	25.986
Totales	**360.481**	**147.121**

Nota 24 COSTOS FINANCIEROS

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente, se detallan a continuación:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Intereses y comisiones por préstamos bancarios	891.921	913.611
Intereses por leasing financiero	235.851	255.226
Totales	**1.127.772**	**1.168.837**

Nota 25 DIFERENCIAS DE CAMBIO Y EFECTOS EN LA VARIACIÓN EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA

La exposición a la moneda extranjera es la siguiente:

a) Diferencia de cambio y resultados por unidades de reajuste: Las diferencias de cambio y resultados por unidades de reajuste reconocidas en resultado al 31 de diciembre de 2012 y 2011 por saldos de activos y pasivos en monedas extranjeras y reajustes en UF, distintas a la moneda funcional, fueron abonadas (cargadas) a resultados según el siguiente detalle:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Activos en moneda extranjera	(541.653)	299.163
Pasivos en moneda extranjera	44.951	(188.812)
Totales	**(496.702)**	**110.351**
Reajuste activos en UF	12.831	34.828
Reajuste pasivos en UF	(629.826)	(968.742)
Totales	**(616.995)**	**(933.914)**

b) Activos al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

Activos	Moneda origen	Moneda funcional	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Activos corrientes:				
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	8.878.683	4.055.042
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	414.003	48.576
Otros activos no financieros corrientes	Peso chileno	CLP	1.366.386	1.085.574
Otros activos no financieros corrientes	UF	CLP	77.726	32.113
Otros activos no financieros corrientes	Dólar	CLP	24.097	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	9.540.216	9.127.452
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	DEG	CLP	6.393.458	6.664.298
Inventarios	Peso chileno	CLP	539.337	283.387
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	541.620	263.200
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	29.874	
Activos corrientes totales			**27.805.400**	**21.559.642**

Activos	Moneda origen	Moneda funcional	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Activos no corrientes				
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	2.716.677	2.637.051
Propiedad, planta y equipos	Peso chileno	CLP	31.682.837	34.094.368
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	194.083	373.338
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	19.906.708	20.864.861
Activos no corrientes totales			**54.500.305**	**57.969.618**

c) Pasivos al 31 de diciembre de 2012

			Corriente			No corriente			
	Moneda origen	Moneda funcional	Hasta 90 días M$	90 días a 1 año M$	Total corriente M$	1 a 3 años M$	3 a 5 años M$	Más de 5 años M$	Total no corriente M$
Otros pasivos financieros	UF	CLP	-	3.413.886	3.413.886	4.596.889	5.286.626	11.416.612	21.300.127
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Peso chileno	CLP	6.707.386	-	6.707.386	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	-	2.125.900	2.125.900	-	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	Peso chileno	CLP	1.499	-	1.499	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	Peso chileno	CLP	-	4.512.460	4.512.460	-	-	9.943.095	9.943.095
Otras provisiones	Peso chileno	CLP	-	-	-	191.153	-	-	191.153
Otros pasivos no financieros corrientes	Peso chileno	CLP	1.311.007	-	1.311.007	-	-	-	-
Pasivos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	-	-	-	4.923.374	-	-	4.923.374
Totales			**8.019.892**	**10.052.246**	**18.072.138**	**9.711.416**	**5.286.626**	**21.359.707**	**36.357.749**

d) Pasivos al 31 de diciembre de 2011

	Moneda origen	Moneda funcional	Corriente			No corriente			
			Hasta 90 días	90 días a 1 año	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente
			M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Otros pasivos financieros	UF	CLP	-	1.558.447	1.558.447	7.260.034	3.638.574	13.919.840	24.818.448
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Peso chileno	CLP	5.347.841	-	5.347.841	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	-	1.992.340	1.992.340	-	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	Peso chileno	CLP	4.115	-	4.115	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	Peso chileno	CLP	-	3.363.267	3.363.267	-	-	-	-
Otras provisiones	Peso chileno	CLP	-	-	-	729.729	-	-	729.729
Provisión beneficios empleados	Peso chileno	CLP	1.195.565	-	1.195.565	-	-	9.517.773	9.517.773
Pasivos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	-	-		4.921.580	-	-	4.921.580
Totales			**6.547.521**	**6.914.054**	**13.461.575**	**12.911.343**	**3.638.574**	**23.437.613**	**39.987.530**

Nota 26 TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Remuneración del Directorio:

Como retribución por su asistencia a sesiones, comisiones o comités los Directores perciben el equivalente a UTM8, con un tope mensual máximo de UTM16. El Presidente del Directorio o quién lo subrogue, percibe igual retribución, aumentada en un 100%.

Remuneraciones y otras prestaciones:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Dietas del Directorio	**41.536**	**44.422**

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

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Remuneraciones (*)	**1.598.452**	**1.463.348**

(*) Se presentan en los gastos de administración del estado de resultados.

Nota 27 CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Empresa mantiene los siguientes compromisos y contingencias:

a) Garantías directas: La Empresa mantiene boletas en garantías emitidas a favor de sus clientes por el cumplimiento de sus contratos. Estas boletas en garantía al 31 de diciembre de 2012 y 2011 suman M$154.720 y M$141.223, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro otros activos no financieros corrientes.

b) Reclamaciones Legales: Al 31 de diciembre de 2012, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M$191.153 (M$729.729 en 2011) en relación con aquellos litigios que en opinión de los abogados su resultado será probablemente adverso. Para el resto de los litigios no se registra provisión alguna, ya que a juicio de la administración y los abogados la probabilidad de pérdida es remota o los juicios se encuentran en una etapa preliminar.

c) Garantías obtenidas: La Empresa recibió boletas en garantía de sus proveedores por el cumplimiento de sus servicios. Estas boletas en garantía al 31 de diciembre de 2012 y 2011 suman M$1.697.955 y MM$2.362.316, respectivamente.

d) Las obligaciones bancarias incluyen covenant de acuerdo a lo siguiente:

Banco Santander: establece que será exigible el pagaré si el Estado de Chile modifica la actual estructura de propiedad que mantiene sobre Correos de Chile.

Banco Corpbanca: establece una razón de endeudamiento máximo de 2,5 veces durante la vigencia del préstamo.

Estas restricciones al cierre del ejercicio son cumplidas por la Empresa.

e) Durante el segundo semestre del ejercicio 2012 se han realizado diversas fiscalizaciones de la Inspección del Trabajo a Correos de Chile. La Gerencia de Asuntos Legales de la Empresa se encuentra en proceso de revisión, evaluación y apelación de las fiscalizaciones.

Para efectos de los estados financieros, dado que estas reclamaciones constituyen un proceso administrativo no finalizado, de resultado inestimable y cuya cuantía potencial, esto es, el valor de la sanciones aplicadas por los Inspectores del Trabajo no resulta cierta, la Administración no ha registrado provisión alguna por estos procesos.

Nota 28 SANCIONES

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Empresa y sus directores o administradores a parte de lo mencionado en nota 27e) no han sido sancionados en el respectivo ejercicio por ninguna Autoridad Fiscalizadora.

Nota 29 MEDIO AMBIENTE

La Administración considera que por la naturaleza de las actividades de la Empresa, ésta no se encuentra afectada por leyes y regulaciones relativas a la protección del medio ambiente.

Nota 30 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

- **Riesgo de Tipo Cambiario**
  Correos de Chile como correo oficial e integrante de la Unión Postal Universal (UPU) debe prestar y recibir servicios postales a y desde los correos extranjeros, estos servicios son valorados en la unidad monetaria denominada Derechos Especiales de Giros (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida, debido a que los costos de nuestras operaciones internas están expresadas en monedas que se rigen por otras variables de reajustabilidad.

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

- **Riesgo por Inflación**
  Los pasivos a largo plazo han sido contratados en UF, por lo que están sujetos a la variación de la Unidad de Fomento.

- **Riesgos Generales del Desempeño de la Economía (variables exógenas)**
  Correos de Chile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento de la economía, por lo que al existir aceleración económica dentro o fuera del País, se produce un efecto en la demanda.

- **Riesgo de los Activos**
  Los activos fijos de edificación, infraestructura, instalación y equipamiento se encuentran cubiertos de todo riesgo operativo mediante seguros pertinentes.

- **Riesgo de Crédito**
  Respecto al riesgo crediticio, se cuenta con diferentes mecanismos que permiten controlarlo, los cuales se encuentran debidamente detallados en el documento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, entre los cuales podemos destacar:

  1. Bloqueo de crédito a clientes nacionales con deuda vencida superior a 30 días, independiente del monto y cantidad de facturas. Este bloqueo no permite generar retiros a domicilio ni realizar el proceso de admisión a clientes en este estado.
  2. Cobranza especializada a clientes estratégicos de la compañía, donde en coordinación con la Gerencia de Ventas se realizan las gestiones de recuperación sobre este grupo de clientes.
  3. Apoyo de Empresas de cobranza, que gestionan cobranza telefónica, vía cartas y correos electrónicos, desde el momento en que vencen las facturas. Esto se realiza en etapa administrativa, prejudicial y judicial en el caso que lo amerite.
  4. Publicación en Boletín Comercial de documentos morosos de clientes que poseen deudas en etapa prejudicial y/o judicial.
  5. Envío de cartas de cobranza a grandes clientes, a nivel gerencial, en caso que la situación lo amerite.

- **Riesgo de Liquidez**
  Previendo posibles situaciones adversas de liquidez, se cuenta con un flujo de caja en base mensual que estima la situación de caja de los siguientes 12 meses, este flujo permite gestionar adecuadamente los mecanismos de contingencia para hacer frente a situaciones de posible falta de liquidez. Una de estos mecanismos es la utilización de líneas de sobregiro con los bancos comerciales, las cuales están autorizadas por el Ministerio de Hacienda para el año 2013 por un monto de M$2.500.000.

Nota 31 HECHOS RELEVANTES

Con fecha 25 de enero de 2012 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros de la renuncia al cargo de Director de la Empresa del Sr. Daniel Villablanca Frolov.

Con fecha 17 de abril de 2012 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Juan Carlos Muñoz Boudeguer como Director, quien asume sus funciones a partir del 16 de abril 2012.

Nota 32 HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2012 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no han ocurrido otros hechos posteriores que pudieran tener un efecto significativo en las cifras en ellos presentadas, ni en la situación económica y financiera de la Empresa.

> DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDADES

RUT : 60.503.000-9
RAZON SOCIAL : EMPRESA DE CORREOS DE CHILE

En sesión de Directorio de fecha 25 de marzo de 2013, las personas abajo individualizadas se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en los presentes Estados Financieros, al 31 de diciembre del 2012, de acuerdo al siguiente detalle:

Contenido

Informe de Auditores
Estados de situación financiera clasificados
Estados de resultados integrales por función
Estados de flujo de efectivo indirecto
Estados de cambios en el patrimonio neto
Notas a los estados financieros
Análisis Razonado
Hechos Relevantes

Nombre	Cargo	RUT	FIRMA
Susana Carey Claro	Presidente	6.283.707-1	
Alejandro Álvarez Aravena	Vicepresidente	6.385.995-8	
Antonio Recabarren Medeiros	Director	6.983.425-6	
Eduardo Bizama Cabalá	Director	8.995.605-6	
Juan Carlos Muñoz Boudeguer	Director	8.835.614-4	
José Pablo Montané Alliende	Gerente General	6.677.251-9	

CORREOS CHILE ANÁLISIS RAZONADO A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE 2012

El presente análisis permite entregar información de los Estados Financieros de la Empresa de Correos de Chile, al 31 de diciembre del 2012 y su comparación respectiva con los resultados del mismo período de 2011 y con los saldos de balance al 31 de diciembre de 2011.

Este documento, es parte integral de los Estados Financieros y sus respectivas notas, debiendo ser leído en conjunto.

La ganancia bruta acumulada a diciembre 2012, observa una variación positiva de M$ 3.234.719 respecto a igual periodo 2011. Los factores que generan este aumento, corresponden a mayores ingresos por M$ 6.078.183, los cuales se desglosan en negocio Postal por M$ 1.719.564 y negocio CEP por M$ 4.358.619. Los mayores costos de ventas, de M$ 2.843.464, se explican por un aumento en Recursos Humanos de M$ 2.260.167 y Transportes por M$ 650.014, Bienes y Servicios presenta una disminución por M$ 66.717.

En diciembre del 2012, el total de activos de CorreosChile ascendió a M$ 82.305.705, cifra superior en 3,49% respecto al 31 de diciembre 2011, debido principalmente al aumento del total de activos corrientes por M$ 6.245.758.

El total pasivos aumentó en un 1,83%, variando de M$ 53.449.105 al 31 de diciembre del 2011 a M$ 54.429.887 al 31 de diciembre 2012, generado principalmente por un aumento del total pasivos corrientes de M$ 4.610.563.

El patrimonio total de la Empresa, presentó una variación positiva de M$ 1.795.663, cifra superior en 6,89% respecto al 31 de diciembre 2011.

1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

El Estado de Situación Financiera Clasificado de CorreosChile, que compara la posición patrimonial al 31 de diciembre 2012 y 31 de diciembre 2011, es el siguiente:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

ACTIVOS	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes al efectivo	9.292.686	4.103.618
Otros activos no financieros, corrientes	1.468.209	1.117.687
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	15.933.674	15.791.750
Inventarios	539.337	283.387
Activos por impuestos, corrientes	541.620	263.200
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	**27.775.526**	**21.559.642**
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	29.874	-
Total de activos corrientes	**27.805.400**	**21.559.642**
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Activos intangibles distintos de la plusvalía	2.716.677	2.637.051
Propiedades, planta y equipo	31.682.837	34.094.368
Propiedades de inversión	194.083	373.338
Activos por impuestos diferidos	19.906.708	20.864.861
Total de activos no corrientes	**54.500.305**	**57.969.618**
Total de activos	**82.305.705**	**79.529.260**

El aumento del total de activos corrientes de diciembre 2012 de M$ 6.245.758, en comparación a diciembre 2011, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

ACTIVOS CORRIENTES	DIC 12/DIC 11 VAR %	DIC 12/DIC 11 VAR M$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	126%	5.189.068
Otros activos no financieros, corrientes	31%	350.522
Activos por impuestos, corrientes	106%	278.420
Inventarios	90%	255.950
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	1%	141.924
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		29.874

La variación positiva del efectivo y equivalentes al efectivo de M$ 5.189.068 se explica por la mayor recaudación en el negocio postal y CEP, principalmente en cartas con seguimiento y courier respectivamente. Además, durante el año 2012 se enajenaron bienes inmuebles prescindibles.

El incremento de otros activos no financieros, corrientes por M$ 350.522, se fundamenta en el aumento de cuentas por cobrar por giros postales.

La variación en activos por impuestos, corrientes de M$ 278.420, se explica por pagos a organismos técnicos intermedios de capacitación (OTIC), lo que origina impuestos por capacitación a recuperar.

El incremento en inventarios por M$ 255.950, corresponde a la reposición de materiales de explotación.

Los activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta por M$ 29.874, corresponde a la reclasificación de propiedades.

ACTIVOS NO CORRIENTES

Los menores activos no corrientes de diciembre 2012 en comparación a diciembre 2011 por M$ 3.469.313, se explican principalmente por la disminución en propiedades, plantas y equipos generada por la depreciación, venta de terrenos y adquisiciones durante el ejercicio.

PASIVOS Y PATRIMONIO	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
PASIVOS CORRIENTES		
Otros pasivos financieros, corrientes	3.413.886	1.558.447
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	8.833.286	7.340.181
Pasivos por impuestos, corrientes	1.499	4.115
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	4.512.460	3.363.267
Otros pasivos no financieros, corrientes	1.311.007	1.195.565
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	**18.072.138**	**13.461.575**
PASIVOS NO CORRIENTES		
Otros pasivos financieros, no corrientes	21.300.127	24.818.448
Otras provisiones, no corrientes	191.153	729.729
Pasivos por impuestos diferidos	4.923.374	4.921.580
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	9.943.095	9.517.773
Total de pasivos no corrientes	**36.357.749**	**39.987.530**
Total pasivos	**54.429.887**	**53.449.105**
PATRIMONIO		
Capital emitido	16.685.919	16.685.919
Otras reservas	5.185.467	7.187.984
Ganancias acumuladas	6.004.432	2.206.252
Total patrimonio	**27.875.818**	**26.080.155**
Total de patrimonio y pasivos	**82.305.705**	**79.529.260**

El aumento del total pasivos corrientes de M$ 4.610.563, en relación al 31 de diciembre 2011, se genera principalmente por las siguientes variaciones:

PASIVOS CORRIENTES	DIC 12/DIC 11 VAR %	DIC 12/DIC 11 VAR M$
Otros pasivos financieros, corrientes	119%	1.855.439
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	20%	1.493.105
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	34%	1.149.193
Otros pasivos no financieros, corrientes	10%	115.442
Pasivos por Impuestos, corrientes	-64%	-2.616

El incremento de M$ 1.855.439 de las cuentas otros pasivos financieros, corrientes corresponde al reconocimiento de la porción de corto plazo de los pasivos no corrientes.

El incremento de M$ 1.493.105 de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes se explica principalmente por el reconocimiento de las obligaciones de costos de transportes y gastos en bienes y servicios.

La variación positiva de M$ 1.149.193, en provisiones por beneficios a los empleados corrientes, se explica por aumento en la provisión de gratificación y bonos de rentabilidad por el reconocimiento de obligaciones futuras de beneficios a los empleados durante el ejercicio.

El aumento de otros pasivos no financieros, corrientes por M$ 115.442, se explica por mayores retenciones a los trabajadores.

PASIVOS NO CORRIENTES

El total de pasivos no corrientes a diciembre 2012 presentan una disminución respecto a diciembre 2011 de M$ 3.629.781, explicado principalmente por el reconocimiento de la porción de corto plazo de los pasivos no corrientes.

PATRIMONIO

El aumento del Patrimonio corresponde a la utilidad obtenida durante el período. Adicionalmente, la venta de activo fijo revaluado y la depreciación de bienes revaluados no vendidos producen una reclasificación desde otras reservas a ganancias acumuladas.

2. PRINCIPALES INDICADORES

Los principales indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y actividad, se detallan a continuación:

INDICADOR	UNIDAD	31-12-2012	31-12-2011	VAR
LIQUIDEZ				
Liquidez	veces	1,54	1,60	-3,75%
Razon Acida	veces	1,51	1,58	-4,43%
ENDEUDAMIENTO				
Leverage	veces	1,95	2,05	-4,88%
Razón Endeudamiento Corriente	%	33,20%	25,19%	31,80%
Razón Endeudamiento No Corriente	%	66,80%	74,81%	-10,71%
ACTIVIDAD				
Rotacion Activos No Corrientes	veces	1,42	1,23	15,45%
Rotacion Activos Totales	veces	0,94	0,90	4,44%
Dias Calle	días	60	63	-4,76%
Plazo Promedio Cuentas por Pagar	días	68	69	-1,45%

LIQUIDEZ

El indicador de liquidez experimenta una disminución de -3,75% con respecto a diciembre 2011. La variación negativa de este índice se debió principalmente a un aumento del pasivo producto del reconocimiento de la porción de corto plazo de los pasivos no corrientes.

La variación de la razón ácida se explica de similar forma a la señalada anteriormente; el indicador es similar a la razón de liquidez, dado que el nivel de inventario es inmaterial para el giro de la Empresa.

ENDEUDAMIENTO

La disminución de -4,88% del leverage, se explica por amortización de capital e intereses de créditos bancarios durante el año 2012.

La variación tanto de la razón de endeudamiento corriente como no corriente, se explica por el reconocimiento de la porción de corto plazo de los pasivos no corrientes.

ACTIVIDAD

El aumento en la rotación de activos no corrientes y rotación de activos totales respecto a diciembre 2011, se explica por el incremento de un 8,54% en los ingresos de actividades ordinarias, mientras a diciembre del 2011 se consideran ventas por M$ 71.179.004 a diciembre 2012 los ingresos alcanzan los M$ 77.257.187.

El indicador de días calle nacional experimenta una baja respecto al período anterior, pasando de 63 a 60 días. Esto se debió a una mayor eficiencia en la gestión de Cobranzas.

El indicador de plazo promedio de cuentas por pagar nacional, se mantuvo estable durante el ejercicio.

3. RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADO POR FUNCIÓN

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Ganancia (pérdida):		
Ingresos de actividades ordinarias	77.257.187	71.179.004
Costo de ventas	(60.255.036)	(57.411.572)
Ganancia bruta	**17.002.151**	**13.767.432**
Gastos de administración	(12.825.907)	(11.188.571)
Otros gastos, por función	(360.481)	(147.121)
Otras ganancias (pérdidas)	960.102	620.429
Ingresos financieros	283.005	58.637
Costos financieros	(1.127.772)	(1.168.837)
Diferencias de cambio	(496.702)	110.351
Resultados por unidades de reajuste	(616.995)	(933.914)
Ganancia, antes de impuestos	**2.817.401**	**1.118.406**
Gasto por impuestos a las ganancias	(959.947)	(556.467)
Ganancia	**1.857.454**	**561.939**

RESULTADO OPERACIONAL

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Ingresos	77.257.187	71.179.004
Costo de venta	(60.255.036)	(57.411.572)
Gasto de Administración	(12.825.907)	(11.188.571)
Resultado Operacional	**4.176.244**	**2.578.861**

PRINCIPALES INDICADORES DE RENTABILIDAD

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD	31.12.2012	31.12.2011
EBITDA	Resultado antes de Impuesto, Intereses, Depreciación y Amortización	M$	6.488.105	4.486.160
MG EBITDA	Ebitda/Ingreso Operacional	%	8,4%	6,3%

El aumento de la ganancia bruta es de M$ 3.234.719 en comparación a igual periodo del año anterior, corresponde a mayores ingresos por M$ 6.078.183, los cuales se desglosan en negocio Postal por M$ 1.719.564 y negocio CEP por M$ 4.358.619. El mayor costo de venta de M$ 2.843.464, se explica por un aumento en Recursos Humanos de M$ 2.260.167 y Transportes por M$ 650.014, Bienes y Servicios presenta una disminución por M$ 66.717.

Los mayores gastos de administración de M$ 1.637.336 corresponden al aumento de los gastos en Recursos Humanos, Bienes y Servicios, Depreciación y Amortización, compensados en una menor proporción por una mejor recuperación de las cuentas por cobrar, que implica un menor gasto en deudores incobrables.

El aumento de otros gastos, por función de M$ 213.360 corresponde principalmente multas y juicios pagados durante el año 2012.

El incremento de otras ganancias por M$ 339.673 se explica por la utilidad en el proceso de enajenación de bienes inmuebles durante el período.

El aumento de los ingresos financieros de M$ 224.368 corresponde a intereses por colocación a corto plazo de excedentes de caja.

La pérdida por diferencia de tipo de cambio aumentó en M$ 607.053 respecto a diciembre 2011, se explica por la disminución del DEG durante el período, la cual afecta negativamente nuestras cuentas internacionales.

La disminución en los resultados por unidades de reajuste de M$ 316.919 se explica por una disminución en nuestros pasivos financieros producto del pago de cuotas durante el 2012.

4. ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Las principales actividades del flujo neto de efectivo originado al 31 de diciembre 2012 y 2011, son las siguientes:

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO (Método Indirecto)	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Ganancia (pérdida)	1.857.454	561.939
(Utilidad) pérdida en venta de propiedad planta y equipos	(465.544)	(2.147)
Ajustes por conciliación de ganancias (pérdidas)		
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	959.947	556.467
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	(255.950)	(24.456)
Ajustes por disminuciones (incrementos) en cuentas por cobrar de origen comercial	(638.626)	(2.120.916)
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por		
cobrar derivadas de las actividades de operación	(658.816)	277.461
Ajustes por incrementos (disminuciones) en cuentas por pagar de origen comercial	1.493.105	(304.162)
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por		
pagar derivadas de las actividades de operación	112.826	449.796
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	2.311.861	1.908.783
Ajustes por provisiones	974.148	998.862
Ajustes por pérdidas (ganancias) de moneda extranjera no realizadas	496.702	(110.351)
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de operación	**6.187.107**	**2.191.276**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	2.194.714	652
Compras de propiedades, planta y equipo	(662.422)	-
Compras de activos intangibles	(867.449)	-
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de inversión	**664.843**	**652**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(632.258)	(586.203)
Pagos de pasivos por créditos bancarios	(1.030.624)	(255.850)
Flujos de efectivo netos utilizados en actividades de financiación	**(1.662.882)**	**(842.053)**
Incremento neto en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	5.189.068	1.349.875
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	**-**	**51.349**
Incremento neto de efectivo y equivalentes al efectivo	5.189.068	1.401.224
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	4.103.618	2.702.394
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	**9.292.686**	**4.103.618**

El flujo neto originado por las Actividades de Operación al 31 de diciembre 2012, corresponde a un flujo positivo de M$ 6.187.107, superior en M$ 3.995.831 respecto a igual período del año anterior, principalmente por flujos positivos en cuentas por pagar de origen comercial y gastos de depreciación y amortización, además de un menor flujo negativo en cuentas por cobrar de origen comercial en comparación con igual período del año anterior.

El flujo neto originado por Actividades de Inversión al 31 de diciembre 2012, corresponde a M$ 664.843, superior en M$ 664.191 respecto a igual período del año anterior, explicado por la venta de terrenos, compensado en parte por las adquisiciones durante el ejercicio 2012.

Por otra parte, el flujo neto usado en Actividades de Financiación al 31 de diciembre 2012, alcanza los M$ 1.662.882, mayor en M$ 820.829 respecto a igual período del año anterior, explicado por un mayor pago de pasivos por créditos bancarios y pago de pasivos por arrendamientos financieros.

5. FACTORES DE RIESGO

RIESGOS GENERALES POR DESEMPEÑO DE LA ECONOMÍA

CorreosChile ofrece servicios de envíos de correspondencia y paquetería a nivel nacional e internacional, la demanda por estos servicios se encuentra fuertemente correlacionada con la economía, es decir, ante variaciones dentro y/o fuera del país, se produce un efecto directo en las ventas.

RIESGO DE TIPO CAMBIARIO

CorreosChile como correo oficial e integrante de la Unión Postal Universal (UPU) debe prestar y recibir servicios postales a y desde los correos extranjeros, estos servicios son valorados en la unidad monetaria denominada Derechos Especiales de Giros (DEG), generándose una exposición de riesgo frente a la fluctuación cambiaria asociada a esta unidad de medida.

RIESGO DE TASA DE INTERÉS

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

RIESGO POR INFLACIÓN

Los pasivos financieros han sido contratados en UF, por lo que están sujetos a la variación de la Unidad de Fomento.

RIESGOS DE LOS ACTIVOS

Los activos fijos de edificación, infraestructura, instalación y equipamiento se encuentran cubiertos de todo riesgo operativo mediante seguros generales.

RIESGO DE CRÉDITO

La Empresa cuenta con diferentes mecanismos que permiten mitigar estos riesgos.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Anticipando posibles situaciones adversas de liquidez, se cuenta con previsiones de caja que estiman la situación del flujo de efectivo en el futuro. Además, la Empresa cuenta con líneas de sobregiro con bancos comerciales, las cuales están autorizadas por el Ministerio de Hacienda.

CORREOSCHILE