CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

# MEMORIA ANUAL 2014

# EVOLUCIONAMOS EN LA ENTREGA DE FELICIDAD

**2014: Un año de cambios**

Nuestra pasión por la entrega nos ha llevado a trabajar sustentablemente, haciendo incapié en la tecnología y la calidad de nuestro servicio.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
1.20
CHINA 中国邮政
9 788679 912077

# ÍNDICE


cap. 01

## QUIÉNES SOMOS

10 Nuestra Misión, Visión y Valores
12 Identificación de la Empresa
13 Marco Legal
14 Historia
16 Organigrama 2014
18 Descripción de la Organización
18 Directorio
20 Gerencia
24 Gobierno Corporativo

cap. 02

## ROL SOCIAL

28 Rol Social
29 Campaña de Navidad 2014
30 Comunidad y Diálogo
30 Emisiones Postales 2014
34 Aporte Patrimonial y Cultural

cap. 03

## FOCO EN LOS CLIENTES

38 Servicio al Cliente
39 CorreosChile en Cifras

cap. 04

## GESTIÓN COMERCIAL

42 Gerencia Comercial
45 Nuestros Productos
48 Nuestros Resultados

**CorreosChile** es una empresa pública de servicio de todos los chilenos, en donde enviamos y recibimos documentos y paquetes en todo el país y el mundo.

cap. 05

## GESTIÓN OPERATIVA

**52** Gestión Operativa
**54** Cadena Operativa de CorreosChile

cap. 06

## GESTIÓN TECNOLÓGICA

**58** Nueva Tecnología

cap. 07

## GESTIÓN DE PERSONAS

**62** Grandes Hitos 2014
**67** Bienestar
**70** Remuneraciones e indemnizaciones

cap. 08

## GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**77** EBITDA
**77** Proyectos de Inversión
**78** Normativa en Inversiones Financieras
**79** Marcas y Patentes de CorreosChile
**80** Propiedades
**81** Seguros
**81** Proveedores

cap. 09

## ESTADOS FINANCIEROS

**86** Estados Financieros
**156** Hechos Relevantes
**158** Análisis Razonado

# Lysette Henríquez

**"Correos es una empresa pública que genera crecientemente valor para la sociedad,** responsable con sus clientes, sus trabajadores, sus proveedores y la comunidad donde se desenvuelve."

Si tuviera que definir el año en una palabra, ésta sin duda sería "cambios"; en los integrantes de su Directorio, de algunos ejecutivos y en su estructura organizativa.

En junio asumió el nuevo Directorio y en septiembre, el nuevo Gerente General. Por su parte, los énfasis en la operación y en el servicio, llevaron a que en el último trimestre se produjera una reestructuración a nivel organizacional, traspasando mayores funciones a regiones para descentralizar más su accionar. Todo ello, con la finalidad de dar mejores respuestas a nuestros clientes y también cumplir con el rol social que nos corresponde como empresa pública.

Por otra parte, en la distribución han ido cobrando un papel preponderante los pequeños paquetes internacionales, PPI. Las cartas se van complementando con éstos, a raíz del crecimiento explosivo del comercio electrónico, fundamentalmente con los países asiáticos, debiendo adaptarnos a estos nuevos desafíos. Ejemplo de ello, esta pequeña paquetería creció desde 1,6 a 3,6 millones de envíos al año, entre 2013 y 2014. Esta nueva realidad, ha implicado un importante reto para nuestra empresa, tanto en distribución, logística, infraestructura, seguridad y capital de trabajo, por nombrar sólo algunos de los aspectos involucrados. Y esto a su vez representó un importante incremento de costos, cuyo manejo es una tarea y desafío que mantenemos para el año venidero. También representa demandas de calidad mucho más exigentes de nuestros clientes, ya que las expectativas relacionadas con una carta y un paquete habitualmente difieren.

En el terreno de la calidad, hemos hecho grandes esfuerzos durante el año 2014, particularmente en el segundo semestre, logrando un incremento de 14 puntos en calidad entre diciembre de 2013 y 2014. Esta tarea ha sido realizada en conjunto con nuestros trabajadores, quienes han demostrado una buena actitud y disposición ante las mejoras implementadas.

CorreosChile es una empresa pública que está en un mercado altamente competitivo, lo que la obliga a adaptarse y reinventarse continuamente, sin descuidar su rol estratégico y el compromiso internacional que el Estado ha depositado en ella de cumplir con el Servicio Postal Universal. Es así que está presente en cada rincón de Chile, desde Arica a la Antártica, conectando al país entero.

Para sortear estos desafíos, a pesar de los distintos puntos de vista que naturalmente pueden surgir entre la empresa y las organizaciones sindicales, destaco la apertura al diálogo, la que se ha formalizado mediante Mesas de Trabajo Sindicatos-Empresa y que han estado funcionado durante varios meses. Valiosas ideas de mejora han surgido allí, algunas ya implementadas y otras en vías de concreción. Cabe destacar que finalizamos el año con un proyecto trabajado conjuntamente, que busca modificar la Ley Postal, fundamental para la sustentabilidad de CorreosChile. Este trabajo ya traía un gran nivel de avance de la administración pasada. Actualmente ha sido aprobada por el presente Directorio y espera contar con el apoyo del Gobierno para ser presentada al Congreso Nacional.

La importancia de la innovación para CorreosChile se plasmó en el rol de la tecnología al interior de la empresa durante 2014, llegando a todos nuestros cuarteles y carteros del país, como también a los móviles, a través de la implementación de los PDA (Asistente Portátil Digital), que permiten la trazabilidad de los envíos transformándose en un importante apoyo para el aumento de la confiabilidad y calidad de los servicios ofrecidos.

Afortunadamente nuestras ventas no han experimentado grandes problemas este año -a pesar del contexto económico- superando poco a poco las caídas derivadas del paro de actividades de 2013. Sin embargo, está entre nuestros retos la recuperación de una mayor porción del mercado postal y de paquetería, ya que la empresa cuenta con suficiente capacidad para ello. Enfrentamos desafíos en materia de costos en algunos rubros, lo que nos lleva a hacer un esfuerzo mucho mayor en esa área.

Hemos mantenido nuestro compromiso con la comunidad, asegurando la conectividad del país, incluso en los lugares más apartados del territorio nacional. Este objetivo fue posible de alcanzar gracias a la vasta red de sucursales y a los más de 2.141 carteros que hoy en día trabajan con nosotros.

De esta manera, producto de los avances y aprendizajes experimentados el 2014, CorreosChile está preparado para enfrentar los desafíos futuros, teniendo como meta principal ofrecer calidad de servicio y detectando junto a nuestros clientes y usuarios, qué nuevos y mejores servicios podemos entregar. Quisiera terminar con una frase de nuestra visión: "Correos es una empresa pública que genera crecientemente valor para la sociedad, responsable con sus clientes, sus trabajadores, sus proveedores y la comunidad donde se desenvuelve..." Eso queremos ser y en eso hemos estado muy comprometidos durante el año 2014.

**Presidenta del Directorio**
**CorreosChile**

# Franco Faccilongo

**"Debemos adaptarnos a los nuevos tiempos para ser más competitivos,** rentabilizar nuestra infraestructura y cumplir con nuestra promesa comercial: entregar en tiempo y forma."

El 2014 fue un año de cambios importantes. La empresa contó con un nuevo directorio y hacia el último trimestre con una nueva organización. Esta nueva estructura organizacional permitió fortalecer las gerencias zonales y al mismo tiempo, promover la colaboración entre las diferentes áreas de la empresa, estableciéndose las responsabilidades con el foco siempre en el cliente.

Asimismo, nuestra empresa recibió el dictamen de la Contraloría General de la República en relación a la carta certificada, que señala que el único medio para efectuar este tipo de envíos es a través de CorreosChile, lo que significa un respaldo muy importante para nuestros productos, y al mismo tiempo una tremenda responsabilidad.

Cabe mencionar que los resultados en ventas y el aumento de los envíos internacionales fueron positivos para nuestra empresa, sin embargo, se hace necesario controlar los costos para mejorar nuestra situación financiera durante 2015. Nuestro negocio está experimentando rápidamente cambios significativos, con una competencia ágil y muy agresiva, que con menor cobertura geográfica que nosotros, ofrece una calidad del servicio muy atractiva para los clientes. Debemos adaptarnos a los nuevos tiempos para ser más competitivos, rentabilizar nuestra infraestructura y cumplir con nuestra promesa comercial: entregar en tiempo y forma.

Si bien es de conocimiento público que el tráfico de cartas presenta un decaimiento, dicha baja exhibe un ritmo moderado, que oscila entre el 1% y 1,2% anual; esto nos da algo de tiempo para poder transformar nuestra compañía, adaptarnos al cambio del negocio y oxigenar el tráfico de paquetes, que está creciendo de manera muy importante, y donde queremos ser un actor relevante.

Junto a ello, debemos comenzar a explorar otras líneas de negocios, mirar con más convicción la rentabilización de nuestra red de sucursales y ofrecer nuevos servicios a través de los 2.141 carteros que están en terreno a diario, quienes representan un importante valor para nuestra empresa, pues no hay otra organización que tenga la capacidad de poseer este número de personas en la calle como CorreosChile, ni llegar de forma constante a los puntos más remotos de nuestro país.

Con todo, en 2015 nos centraremos en mejorar la calidad de servicio, factor indispensable para crecer en el mercado. Junto con ello, nos esforzaremos por concretar una serie de iniciativas de capacitación, centradas en preparar a nuestros trabajadores para que puedan adoptar nuevos métodos de operación, que también apuntan al giro del negocio que estamos realizando.

Al concretar estas modificaciones, esperamos incrementar nuestros ingresos, lo que sumado a la adecuada contención de costos generará una mejora importante en nuestros resultados financieros.

Aunque los retos son grandes y el tiempo es poco, estoy convencido de que nuestros trabajadores tienen la capacidad, potencial y disposición para enfrentarlos. CorreosChile tiene una amplia vocación de servicio, algo que se respira al llegar a esta empresa. Debemos sentirnos orgullosos y tomar conciencia de la gran empresa de la que somos parte y volcar toda nuestra capacidad en conectar a los 17 millones de chilenos entre sí y con el resto del mundo.

**Gerente General**
**CorreosChile**

Somos una empresa pública de servicio de todos los chilenos, que envía y recibe documentos y paquetes en todo el país y el mundo, con énfasis en calidad, cumpliendo nuestra promesa de venta, confiabilidad y entrega personalizada.

Capítulo

# 01

# Quiénes Somos

# Misión

"Somos una empresa pública de servicio de todos los chilenos, que envía y recibe documentos y paquetes en todo el país y el mundo, con énfasis en calidad, cumpliendo nuestra promesa de venta, confiabilidad y entrega personalizada".

# Visión

"Somos una empresa pública que genera crecientemente valor para la sociedad, responsable con nuestros clientes, trabajadores, proveedores y con la comunidad donde nos desenvolvemos. Nuestro trabajo es comparable con las mejores empresas de correos a nivel mundial".

# Valores

## [ Responsabilidad ]

- En el cumplimiento de nuestro rol social, que se traduce en cobertura geográfica, con calidad y a precios accesibles.
- Con clientes, proveedores, trabajadores y la comunidad en la que nos desenvolvemos.

## [ Austeridad ]

-En el uso y la asignación prudente de recursos.

## [ Transparencia ]

-En nuestra forma de actuar, competir y desempeñarnos en la sociedad.

## [ Compromiso ]

-De todos los trabajadores en la visión y misión de nuestra empresa.

## [ Excelencia ]

-En el cumplimiento operacional y en las ofertas de servicio para cada cliente.

## [ Sustentabilidad ]

- Asegurando que los procesos, servicios y operaciones redunden en un beneficio positivo para la comunidad y sus trabajadores.
- En la autogeneración de nuestros recursos para cumplir con el rol social que tenemos como empresa pública.

# 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 |
| **CÓDIGO POSTAL** | : | 832 0096 |
| **GIRO PRINCIPAL** | : | Servicios de Distribución de Correspondencia y Paquetería. |

# Marco Legal

**Somos una empresa de administración autónoma del Estado, regida por el Decreto con Fuerza de Ley N°10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones,** emanado el 24 de diciembre de 1981 y publicado en el Diario Oficial el 30 de enero de 1982. Dicho documento legal constituye nuestra ley orgánica.

Contamos con patrimonio propio, personalidad jurídica de derecho público y nos relacionamos con el Gobierno por medio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y a través del Ministerio de Hacienda para temas presupuestarios. Al mismo tiempo, estamos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

La administración superior de nuestra compañía está formada por un Directorio, compuesto por 5 miembros designados por el Consejo de Sistema de Empresas Públicas (SEP), los que ocupan los cargos de: Presidente, Vicepresidente y 3 Directores.

En el origen de nuestra empresa, se establece que uno de los objetivos principales será el servicio de envíos de correspondencia nacional e internacional, además de otras prestaciones como encomiendas, giros postales y similares, acordados por el Directorio. Asimismo, es nuestro deber cumplir con los acuerdos y obligaciones que emanen de convenios y tratados internacionales postales suscritos por el Estado de Chile.

# Somos una de las empresas con más historia del país y continuamos modernizándonos.

1736

**1736.** Como una forma de responder a las necesidades de modernización del país, nace el correo nacional. Fue bajo el mandato de don José Antonio Manso de Velasco (1737 - 1744) cuando se inició la creación del sistema de "Redes Postales" que abarcaba desde La Ligua hacia el sur. Posteriormente, fue Domingo Ortiz de Rozas, Gobernador de Chile entre 1745-1755, quien nombró en 1747 a Ignacio de los Olivos como Teniente del Correo Mayor, quien se convirtió en el fundador del Correo de Chile.

**1761.** Con la finalidad de estimular el desarrollo del correo tanto a nivel nacional como internacional, el Gobernador Antonio de Guill y Gonzaga potenció las comunicaciones postales y organizó el correo local, regularizando además las comunicaciones entre Santiago, Buenos Aires y Montevideo.

**1818.** Tras la proclamación de la independencia de Chile, el 12 de febrero de 1818, se dio inicio al periodo republicano, noticia que fue difundida por el correo. El gobierno, presidido por Bernardo O'Higgins, decidió que la administración de todos los servicios de correos fuese estatizada.

**1851.** Durante el gobierno de Manuel Montt (1851-1861) nació el correo moderno en Chile, que dependía directamente del Ministerio del Interior y de la Presidencia de la República. En tanto, en 1854 se dictó la ley que creó el cargo de Director General de Correos, centralizando todas las comunicaciones en una sola institución jerárquica.

**1858.** Se proclamó la Ordenanza General de Correos. Una de sus disposiciones, indicaba que el correo debía ser el sistema más eficiente para transportar información y cultura.

**1868.** Nació el giro postal y en 1871 se distribuyeron por primera vez tarjetas de Navidad y Año Nuevo. Diez años después, en 1878, Chile comenzó a formar parte de la Unión Postal Universal (UPU).

**1933.** Se decretó la concentración de labores de la Dirección General de Correos con la de Telégrafos, formándose así la Dirección General de Correos y Telégrafos.

**1988.** El Servicio de Correos se transformó en una empresa autónoma del Estado, oficialmente denominada: "Empresa de Correos de Chile".

**2000.** Iniciamos las operaciones de clasificación de los envíos en el Centro Tecnológico Postal (CTP), un moderno espacio de construcción propia, que nos permitió centralizar las operaciones y optimizar los procesos de clasificación.

**2009.** Inauguramos la planta CEP (Courier, Expresos y Paquetería), una de las instalaciones más modernas de Latinoamérica, que opera en el procesamiento de estos 3 servicios. Además, cuenta con sistemas logísticos de clasificación automática o sorter.

**2011.** Consideramos que este fue el año de la trazabilidad, ya que tanto en el área postal como CEP, se implementaron herramientas que nos permiten hasta el día de hoy, obtener seguimiento en línea de los envíos postales y de paquetería.

**2012.** Integramos el primer sistema de entrega de compras online automático de América Latina, denominado CityBox, el que desde entonces opera con sistema 24/7 y que cuenta con 7 terminales en Santiago. Producto de esta innovación, recibimos los premios e-Commerce Award 2012 y ALOG, como Empresa Destacada de la Industria Logística.

**2013**. Lanzamos oficialmente los servicios CityBox y MiCityBox en el evento denominado Mapping. Durante el show de característica familiar, masiva y gratuita, el público pudo ver la proyección de la evolución de las comunicaciones desde el inicio hasta la era digital sobre la fachada histórica de CorreosChile. A esto se sumó la resolución de la negociación colectiva estipulada para el año.

**2014.** Consolidamos la instalación de 54 terminales CityBox en 17 comunas de Santiago y se habilitó en toda la red de sucursales a nivel nacional la opción de recibir envíos con destino a CityBox. Además, lanzamos oficialmente la Casilla Miami, una solución importante para quienes compran online en tiendas de Estados Unidos, pues consiste en una dirección virtual donde el usuario puede enviar sus productos, y luego CorreosChile la despecha al cliente. Adicionalmente, se entregaron más de 2.300 dispositivos de última generación (PDA) a carteros, los cuales transmiten en línea imágenes y datos de entrega, acompañados de la georreferenciación del punto de entrega. Con la innovación, CorreosChile se convierte en la empresa con mayor tecnología en la calle.

# Organigrama 2014

**CorreosChile** cumple un rol estratégico y social al estar presente en cada rincón de Chile, desde Arica a la Antártica, conectando al país entero.

# Descripción de la Organización

Nuestra estructura organizacional está compuesta por un Directorio, integrado por **5 miembros: Presidente, Vicepresidente y 3 Directores.**

De este organismo dependen el Gerente General y el Gerente Contralor, siendo el primero quien ejerce la administración de CorreosChile a través de 8 gerencias y una subgerencia que le reportan directamente. Dentro de las primeras se encuentran: de Personas, Asuntos Legales, Tecnología, Finanzas, Calidad, Operaciones, Comercial, Asuntos Corporativos (unidad creada en 2015), mientras que la segunda corresponde a la de Seguridad.

## DIRECTORIO

Nuestra empresa está encabezada por un directorio de 5 miembros, designados por el Sistema de Empresas Públicas (SEP), quienes forman parte de dicho organismo a partir del 3 de junio de 2014 y hasta el 2 de octubre de 2015.

**Nuestra asamblea la conforman:**

1

### LYSETTE HENRÍQUEZ AMESTOY

**Presidenta del Directorio**

**Rut:** 5.678.225-7

Consultora de diversos organismos internacionales de Naciones Unidas en países de América Latina, África y Europa como: PNUD, OIT, ONUDI, CEPAL, ILPES, UNFPA, PREALC, PMA; así como del BID, Eurosocial, GTZ, OEA, AID y de Gobiernos de diferentes países.

2

### CRISTIÁN PALMA ARANCIBIA

**Vicepresidente del Directorio**

**Rut:** 7.016.527-9

Ingeniero Agrónomo de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Consultor en temas de financiamiento en la División de Mercado de Capitales e Instituciones Financiera del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). También ha realizado consultorías en temas de comercio exterior y de políticas públicas para el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

3

### LUIS ALBERTO CORDERO VEGA

**Director**

**Rut:** 11.948.501-0

Abogado de la Universidad de Chile, Doctor en Derecho de la Universidad de Lleida, Magíster en Derecho de la Universidad de Chile, Magíster en Políticas Públicas de la misma casa de estudios y Postítulo en Economía de la Universidad de Chile. Profesor de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile e Investigador Senior del Centro de Regulación y Competencia (RegCom) de la misma Facultad.

**4**

## IVÁN MESÍAS LEHÚ

**Director**

**Rut:** 3.392.282-5

Dedicado a la actividad empresarial, ocupando cargos gerenciales, directivos y de presidencia. Entre 1998 y 2002 fue elegido Diputado por el Distrito 42 de la VIII Región. Participó durante todo el período en las comisiones de Economía y turismo, como también en la Comisión de Derechos Humanos.

**5**

## OSCAR AXEL ELTIT SPIELMANN

**Director**

**Rut:** 6.041.946-9

Ingeniero Forestal de la Universidad Austral de Chile, Postgrado en Economía, mención Planeación Sectorial, de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Programa especial de la SFF, México. Ha realizado estudios de postítulo en Finanzas Públicas y Presupuesto por Programa de Alta Gestión Pública en la Universidad de Chile. Cuenta con perfeccionamiento en Francia, donde estudió Administración Territorial y Contrato Plan entre Estado-Región (L'isle de París, Nord Pas de Calais y Midi Pyrenees).

1
2
3
4
5
6
7

# GERENCIA

1

## LUIS ADOLFO GÓMEZ GARCÍA

**Gerente de Calidad y Servicio**

Ingeniero Mecánico de la Academia Politécnica Naval y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

2

## SANDRA VALLEJOS GARAY

**Gerente de Tecnología**

Ingeniero Civil en Informática de la Universidad Austral, Diplomada en Gestión de la Tecnología y Sistemas de Información de la Universidad de Chile.

3

## RENÉ REBOLLEDO CATONI

**Gerente de Personas**

Ingeniero Civil Metalúrgico y Postítulo en Capacitación y Desarrollo de la Universidad de Santiago de Chile. MBA en el Institute for Executive Development (IEDE) y diversos estudios en Gestión de Personas y coach realizados en Argentina y México.

4

## IGNACIO LIBERMAN YACONI

**Gerente de Asuntos Legales**

Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Universidad Las Condes, actual Universidad del Desarrollo. Magíster en Derecho de la Empresa y Postítulo en Derecho Público Mención "Organismos de Fiscalización del Estado", ambos obtenidos en la Universidad de Desarrollo.

5

## LEONARDO POZO VERGARA

**Gerente de Administración y Finanzas**

Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

6

## FRANCO FACCILONGO FORNO

**Gerente General**

Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad Técnica Federico Santa María, Master of Science of University of London y diplomado en el Imperial College of Communications Engineering en Inglaterra, además de otros estudios de especialización en gestión en el INSEAD, IESE y UC.

7

## CLAUDIO MUNDACA ÁLVAREZ

**Gerente de Contraloría**

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

8

## KATHERINE CID NAHUM

**Gerente de Operaciones**

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Diego Portales, diplomada en Habilidades Directivas en la Universidad Adolfo Ibáñez y en Administración y Dirección de Proyectos en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

9

## RODRIGO DOUROJEANNI SCHLOTFELDT

**Gerente Comercial**

Ingeniero Comercial, mención Economía, de la Universidad de Chile.

10

## MARÍA ELENA COOPER IZIKSON

**Gerente de Asuntos Corporativos**

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

# Gobierno Corporativo

**Somos una empresa autofinanciada y regulada por diversas entidades tales como: Sistema de Empresas Públicas (SEP), Ministerio de Hacienda, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ministerio de Desarrollo Social y la Contraloría General de la República.**

Nuestro equipo de trabajadores desarrolla una alta responsabilidad en torno a temas éticos, profundizando los valores y la cultura interna de la compañía y nuestro enfoque del modelo actual responde al cumplimiento de las Guías de Buen Gobierno Corporativo del Sistema de Empresas Públicas (SEP), sobre la Gestión Integral de Administración de Riesgos.

## GESTIÓN DE RIESGO

En materia de riesgos, en 2014 resolvimos dar continuidad a una asesoría externa que nos permitiera implementar un modelo integral en esta área, que se adaptara a los requisitos y estándares mínimos al respecto, conforme a las mejores prácticas y a las recomendaciones del Sistema de Empresas Públicas (SEP).

El marco de referencia se basa en el framework del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el

El **Comité de Riesgos** sesiona

**1 vez**

**al mes**

y es conformado por

- *Presidenta del Directorio*
- *Vicepresidente del Directorio*
- *Director*
- *Contralor Interno*
- *Oficial de Riesgos*

que define principios, componentes y conceptos fundamentales para la gestión de riesgos, proporcionando dirección y orientación clara en el tema.

Nuestro modelo actual se complementa con la técnica de levantamiento de información llamada Business Risk Assessment Process (BRAP), la que radica en el análisis Top Down y Bottom Up, que permite un alineamiento de los riesgos estratégicos con aquellos operacionales, generando una matriz de alto impacto y la identificación de los contratiempos de los procesos.

Con este resultado, es posible definir los planes de mitigación necesarios para mover el nivel del riesgo definido por el Gobierno Corporativo.

En la primera etapa hemos centrado el estudio en el factor Top Down, identificando riesgos críticos de la empresa.

El 7 de enero de 2014, bajo el acuerdo de directorio N° 04/2014, nombramos al Oficial de Riesgos, responsabilidad que recae en el Gerente de Administración y Finanzas, Sr. Leonardo Pozo Vergara.

Nuestra gestión de riesgos y el plan de trabajo se realizan con los recursos disponibles en esta división.

Mensualmente controlamos el avance de los planes de mitigación de los riesgos estratégicos categorizados con prioridad absoluta, lo que implica que la no ejecución y/o postergación del plan perjudicará significativamente la posición competitiva y estratégica de nuestra empresa.

Estos avances, se presentan al Comité de Riesgos, el que sesiona una vez al mes y está conformado por:

- Presidenta del Directorio.
- Vicepresidente del Directorio.
- Director.
- Contralor Interno.
- Oficial de Riesgos.

## DESTACABLE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA

Tras la promulgación de la **Ley N° 20.285, también conocida como Ley de Transparencia,** que legisla sobre el acceso a la información pública, **en CorreosChile nos obligamos a:**

- **Poner a disposición del público antecedentes institucionales,** a través de nuestra página web www.correos.cl, sección Correos Transparente.
- **Remitir a la Superintendencia de Valores y Seguros la misma información que una Sociedad Anónima** debe enviar a ese órgano regulador, en conformidad a la Ley N° 18.046.
- **Revisar la información disponible en el sitio web de transparencia activa** www.correostransparente.cl, en cumplimiento con el plan de fiscalización del Consejo para la Transparencia.
- Gracias a la fiscalización, **comprobamos el cumplimiento del Artículo Décimo de la Ley de Transparencia de la Función Pública** y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

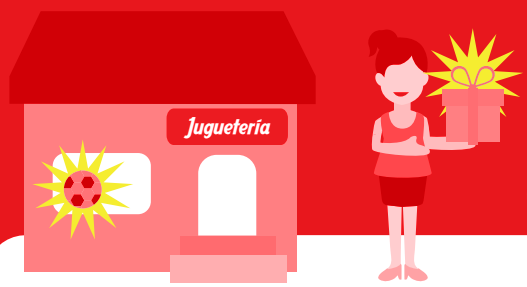
El primer lugar obtenido el 2014 se debe a que cumplimos con el 96,25% de los requisitos planteados por dicho organismo, superando al puntaje promedio obtenido por las empresas públicas de 78,52%.

# Apadrina
## Campaña Navidad

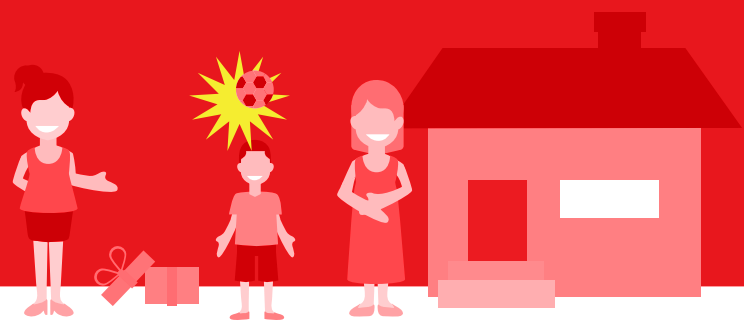
### 1. Deseo
**Francisca** quiere apadrinar la Navidad de un niño este año.

### 2. Apadrina
Ingresa a **Navidad Correos** y escoge una carta para apadrinar.

### 3. Búsqueda
Francisca **compra el regalo** que el niño a quien apadrinará desea para esta Navidad.




### 4. Entrega
**Pablo** recibe muy feliz su regalo de Navidad de manos de Francisca y ve cumplido su deseo de fin de año.



Capítulo

# 02

# Rol Social, Comunidad y Diálogo

Nos caracterizamos por fomentar activamente la actividad cultural. Por ello, nuestras oficinas centrales están abiertas a la comunidad y se encuentran insertas dentro del raid turístico de Santiago.

# Rol Social, Comunidad y Diálogo

## Como empresa pública, debemos cumplir con las siguientes obligaciones:

1. **Ejecutar a cabalidad el Servicio Postal Universal,** integrando a todas las personas aisladas, no solo geográficamente, sino que también en lo social y económico.
2. **Ser confiables y actuar como ministros de fe** en el envío de documentación y cartas certificadas.
3. **Ser autosustentables y rentables para el Estado,** enfrentando la fuerte competencia existente en el rubro.

Además de esto, nos caracterizamos por fomentar activamente la actividad cultural. Por ello, nuestras oficinas centrales están abiertas a la comunidad y se encuentran insertas dentro del raid turístico de Santiago.

De igual forma, poseemos un fuerte compromiso con la filatelia, el que reflejamos a través de la emisión de sellos postales que dan cuenta de esta transmisión cultural de ideas, conceptos y datos históricos que, de no existir, podrían perderse en el tiempo.

Sin embargo, fue durante la Campaña de Navidad, cuando nuestros múltiples programas y actividades de vinculación a la comunidad tuvieron su manifestación más genuina. Ella promueve el apadrinamiento de las miles de cartas cargadas de ilusión de los niños más necesitados de Chile, que fueron recibidas en nuestras sucursales y retiradas por todos quienes perseguían el único fin de hacer feliz a un niño en esa fecha especial.

*EN ESTA CAMPAÑA DE NAVIDAD*
***FUERON APADRINADAS UN***
**86%**
DE 55.000 CARTAS RECIBIDAS

# ROL SOCIAL

Parte del rol social que posee nuestra empresa contempla **el cumplimiento del principio histórico, correspondiente al Servicio Postal Universal,** el que implica mantener activa nuestra red a lo largo de todo el país, incluyendo sucursales en los lugares más apartados de Chile.

Además, siendo fieles a **nuestro espíritu de generar un real apoyo a la comunidad,** durante 2014 hicimos entrega de útiles escolares y equipos computacionales en distintos proyectos asociados al Ministerio de Educación, a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) y a la Fundación Integra.

Entre ellos figuraron:

» **Proyecto Campaña Navidad.** Éste es sin dudas uno de los más importantes para nuestra empresa, no solo porque tiene una trayectoria de 22 años, sino que además porque en una de las actividades icónicas dentro de nuestro rol social, debido al trasfondo en el que se basa, el que beneficia a un público tan vulnerable como son los niños

**En 2014, nuestras sucursales recibieron más de 55.000 cartas destinadas al Viejito Pascuero,** de las que el 86% fueron apadrinadas por miles de personas con espíritu solidario, quienes a través de diversas muestras de dedicación ayudaron a cumplir estos sueños.

Una vez más y como ya es costumbre, **durante esta cruzada destacó la participación de los voluntarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor,** quienes realizan la lectura de las cartas y de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), quienes nos entregaron anticipadamente las cartas de sus niños.

» **Proyecto Yo Elijo Mi PC.** Con esta iniciativa, buscamos aumentar los niveles de equidad y disminuir la brecha digital, favoreciendo a 60.000 niños de escasos recursos.

» **Proyecto Integra.** Distribuimos materiales para 974 jardines infantiles a nivel nacional, totalizando una entrega de 26.000 bultos.

» **Proyecto MineducTextos.** Concentramos la asignación de libros escolares a 1.484 colegios, con un total de 177.472 bultos.

» **Proyecto Salco.** Entregamos 18.000 bultos con útiles escolares para los afiliados a la Caja de Compensación Los Andes. Las donaciones se realizaron en domicilios en forma unitaria y en empresas de manera consolidada.

» **Retorno SIMCE.** Trasladamos 42.733 bultos que contenían pruebas SIMCE a nivel nacional, las que luego entregamos a empresas capturadoras en la Región Metropolitana, dando muestra de nuestro compromiso con la calidad del servicio y la responsabilidad con la comunidad.

» **Proyecto Ofimarket.** Distribuimos útiles escolares en 10.372 establecimientos a nivel nacional, lo que suma un total de 54.117 bultos.

» **Proyecto CRA Mineduc.** Nos encargamos de la entrega de 15.164 bultos con material para Bibliotecas Mineduc en 821 establecimientos a nivel nacional.

## COMUNIDAD Y DIÁLOGO

### EMISIONES POSTALES 2014

125 años de la Sociedad Filatélica de Chile

Lanzamiento: 26 de mayo 2014

275 años de Los Ángeles

Lanzamiento: 26 de mayo 2014

Mundial de Fútbol Brasil 2014

Lanzamiento: 18 de junio de 2014

***Filatelia:*** *una expresión de nuestra cultura.*

200 años de la Batalla de Rancagua

Lanzamiento: 30 de septiembre de 2014

EXFIL 125

Lanzamiento: 20 de octubre 2014

EXFINA 2014

Lanzamiento: 14 de octubre de 2014

América UPAEP. "Próceser y Líderes"

Lanzamiento: 30 de octubre 2014

Cultura Chinchorro

Lanzamiento: 28 de noviembre 2014

Navidad 2014

Lanzamiento: 28 de noviembre de 2014

50 años de la Comisión Chilena de Energía Nuclear

Lanzamiento: 10 de diciembre de 2014

250 años de Talcahuano

Lanzamiento: 12 de diciembre de 2014

## APORTE PATRIMONIAL Y CULTURAL

### Nuestra casa matriz se encuentra inserta en el circuito cultural del centro histórico de la ciudad de Santiago.

Su construcción fue edificada en 1882 por el arquitecto Ricardo Brown, quien trabajó sobre los cimientos del antiguo Palacio de los Gobernadores.

Posteriormente, en 1908, el también arquitecto, Ramón Fehrman, transformó la fachada al adoptar un estilo neoclásico de influencia francesa. La construcción fue declarada Monumento Histórico en 1976.

Por su parte, el edificio de calle Exposición representa una obra vanguardista del año 1975. Fue construida por los arquitectos Guiñerman y Bresciani, quienes destacaron su Exo-estructura/Exo-esqueleto, armazón externa que asimila una cáscara.

Ubicado a pasos de Estación Central, el diseño funcional permitió desarrollar una logística perfecta para la clasificación de cartas a todo el país durante más de 40 años.

## EDUCACIÓN POSTAL Y TELEGRÁFICA

Con la finalidad de preservar y difundir la historia de las comunicaciones en Chile, nuestra empresa fundó en 1949 el Museo Postal y Telegráfico, por medio del que realizamos variadas actividades cuya finalidad radica en generar un aporte de la culturización de la ciudadanía.

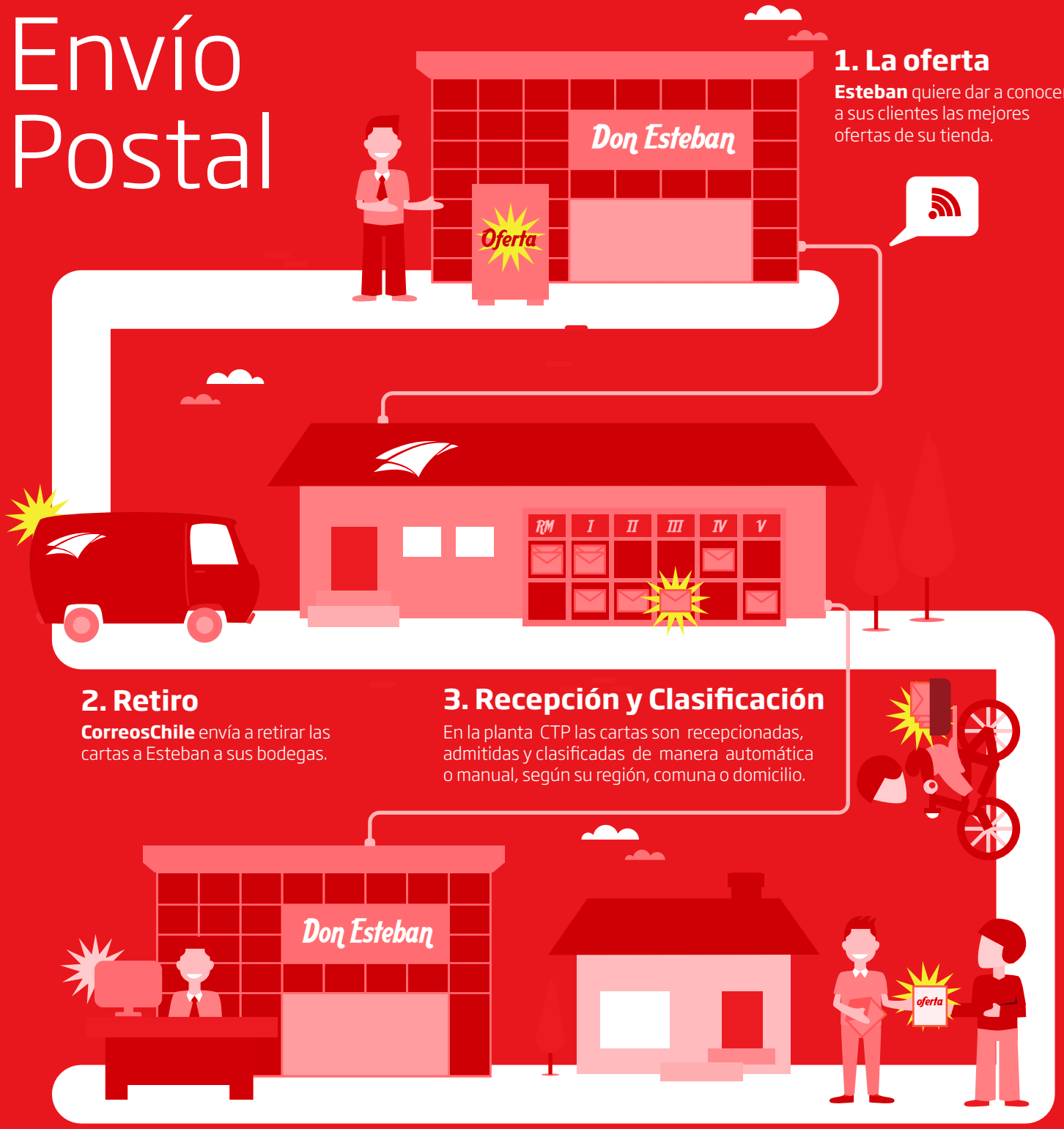
Para ello, entre otras actividades realizamos exposiciones de sellos postales nacionales e internacionales con temáticas relevantes, como patrimonio cultural, personajes históricos, tradiciones patrias, sellos postales más innovadores y creativos y día mundial del correo, entre otras.

### En este sentido, durante 2014 dimos vida a las siguientes 6 exposiciones:

- Expo - Navidad.
- Expo - Turismo.
- Expo - La creatividad en sellos postales del mundo.
- Expo - Día mundial del correo y semana internacional de la carta.
- Expo - Exfina y Exfil 2014.
- Expo - Internante Codelco.

**CorreosChile** se caracteriza por fomentar la actividad cultural, por lo que sus oficinas centrales están abiertas a la comunidad y se encuentran insertas en el circuito cultural y turístico del centro histórico de la ciudad de Santiago.

# Envío Postal




## 1. La oferta

**Esteban** quiere dar a conocer a sus clientes las mejores ofertas de su tienda.

## 2. Retiro

**CorreosChile** envía a retirar las cartas a Esteban a sus bodegas.

## 3. Recepción y Clasificación

En la planta CTP las cartas son recepcionadas, admitidas y clasificadas de manera automática o manual, según su región, comuna o domicilio.

## 4. Envío

**CorreosChile** comienza el reparto de los envíos postales cons eguimiento con PDA.

## 5. Recibo

**Jorge** recibe en la comodidad de su hogar las últimas ofertas que Esteban tiene para él.

## 6. Información

**Esteban** puede revisar en línea el status de su envío de forma masiva o individual.

Capítulo

# 03

# Foco en los Clientes

Hemos contribuido a mejorar el clima interno, la integración de los departamentos y la promoción del trabajo en equipo.

# Servicio al Cliente

**La Gerencia de Calidad y Servicio al Cliente es un equipo humano cuya misión apunta a satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, encarnando su voz al interior de CorreosChile, de manera de asegurar y mejorar su experiencia de servicio.**

En 2014, nos hemos concentrado principalmente en mejorar el nivel servicio en los departamentos de contact center y soluciones a clientes, logrando mejorías significativas en los indicadores de gestión de dichas áreas.

Entre ellos destaca el resultado de la gestión de atención de reclamos internacionales a través de la Unión Postal Universal (UPU), el que alcanzó un 100%, resultado que conjunto con otros de carácter operacional contribuyen al logro de bonificación que otorga dicho organismo.

Respecto a personas, destacamos la labor realizada durante el segundo semestre de 2014 con la implementación de los Flash Positivos, la designación de un gestor de calidad de vida al interior de la Gerencia, la inclusión del reconocimiento al trabajo bien hecho y la concreción de jornadas de trabajo en las que ha participado gran parte de nuestro personal. Con lo anterior hemos contribuido a mejorar el clima interno, la integración de los departamentos y la promoción del trabajo en equipo.

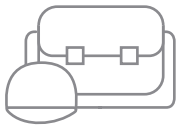
La gestión de atención de reclamos internacionales alcanzó un

**100%**

# CorreosChile en Cifras

**267**
AÑOS DE EXISTENCIA

**5.575**
TRABAJADORES

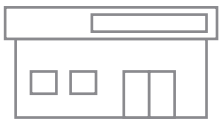


**2.141**
CARTEROS

**224**
SUCURSALES

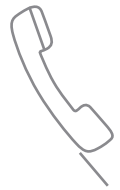
**22 AÑOS**
CAMPAÑA NAVIDAD

**86%**
CARTAS APADRINADAS NAVIDAD 2013



**79**
CENTROS DE DISTRIBUCIÓN POSTAL

**54**
TERMINALES CITYBOX EN SANTIAGO



**19.104**
REGISTRADOS EN CASILLA MIAMI

**26.497**
PERSONAS HAN USADO CITYBOX

# CityBox

## Conoce la manera más moderna de enviar paquetes por correo.

### 1. La compra

**Jorge** quiere sorprender a Francisca en su cumpleaños y compra su regalo en una tienda online.

### 2. Envío

La **tienda** envía el regalo de Jorge a **CorreosChile**.

### 3. Despacho

**CorreosChile** envía el regalo al citybox que Jorge seleccionó al comprar.

### 4. Código SMS

**Francisca** recibe un SMS y email con un código de retiro, indicándole que su regalo está en el CityBox.

### 5. Entrega

**Francisca** se sorprende al recibir su regalo gracias a que evolucionamos en la entrega de felicidad.

Capítulo

# 04

# Gestión Comercial

Incorporamos un nuevo canal llamado "Admisión Sucursales", que permite que cualquier persona, entre Copiapó y Puerto Montt, pueda enviar un paquete desde una sucursal de nuestra empresa a un CityBox.

# Gerencia Comercial

**Durante 2014 la Gerencia Comercial de nuestra empresa fue reestructurada,** ocupando una mayor relevancia dentro del organigrama general. Asimismo -y tras un 2013 de dificultades- nos centramos con fuerza en nuestros clientes, comenzando a pavimentar de esta manera el camino del cambio.

En la actualidad, cerca de

**26.497**

personas han utilizado CityBox en más de una oportunidad.

## CITYBOX SIGUE SUMANDO

Durante 2014 CityBox se mantuvo como la solución más innovadora y eficiente del mercado para afrontar el desafío de última milla de nuestros clientes E-Commerce, debido a lo cual aumentamos la dotación en 12 nuevos terminales, alcanzando 54 máquinas con presencia en 17 comunas de Santiago.

» **Envíos a CityBox desde Sucursales de CorreosChile:** Durante el ejercicio de 2014, y pensando en incrementar los servicios para nuestros clientes finales, incorporamos un nuevo canal para CityBox, llamado "Admisión Sucursales", que permite que cualquier persona, entre Copiapó y Puerto Montt, pueda enviar un paquete desde una sucursal de nuestra empresa a un CityBox.

» **Logística de Reversa para los E-Commerce:** El año recién pasado comenzamos con el desarrollo de un nuevo canal dirigido a entregar una solución al problema generado por el proceso de devolución, tanto para nuestros clientes empresa como para aquellos E-Commerce. La "Logística de Reversa CityBox" simplifica la experiencia de los compradores en la devolución de sus paquetes en cualquiera de nuestros terminales.

» **Alianza Ripley:** CityBox también puede ser utilizado como una potente plataforma de marketing y fidelización. Por ello -y en conjunto con Ripley- formamos una alianza estratégica que logró posicionarnos como su distribuidor más importante.

Al respecto, la empresa de retail realizó numerosas campañas de marketing, planes de distribución que fueron apoyadas por CorreosChile a través de nuestro sitio web y también por medio de la creación de una plataforma de precarga web que puede ser utilizada por todas las compañías que quieran promocionar sus productos en sitios de venta online con entrega inmediata en CityBox.

## CASILLA MIAMI

Luego de que en 2013 se incorporaran los servicios de casilla en Miami y CityBox -además de las distintas acciones de marketing realizadas en 2014- logramos incorporar más de 6.500 nuevos registros, alcanzando 19.104 clientes y más de 100 millones en ingresos.

## TERMINALES MÓVILES (PDA)

Para asegurar la trazabilidad de la distribución por carteros a nivel nacional, durante el año 2014 implementamos más de 2.300 terminales móviles (PDA) a más de 2.141 trabajadores en todo Chile.

## NUEVA SUCURSAL CARGA/PAQUETERÍA

Para satisfacer la alta demanda de las Pymes que realizan numerosos envíos, con altos volúmenes de carga y necesitan una locación adecuada para poder realizar los desembarcos, creamos la Primera Sucursal de Carga en nuestro edificio ubicado en la calle Exposición, para lo cual contamos con la cooperación de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP). Esta sucursal cuenta con el primer módulo de auto-consulta de CorreosChile, admite envíos para ser entregados en CityBox, posee estacionamientos, amplias zonas de descarga y un sector de espera entretenida (Wifi, Vending Machine y TV).

Nuestros Productos

# Paquetería

» **Courier paquetería:** Envíos expresos de paquetes a todo Chile y el mundo, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.

» **Courier documentos:** Envíos expresos de documentos a todo el país y el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto.

» **Encomienda:** Envíos de paquetes a todo Chile y el mundo.

» **Valija:** Servicio de transporte y distribución programada de documentos que viajan diariamente entre pares de puntos definidos.

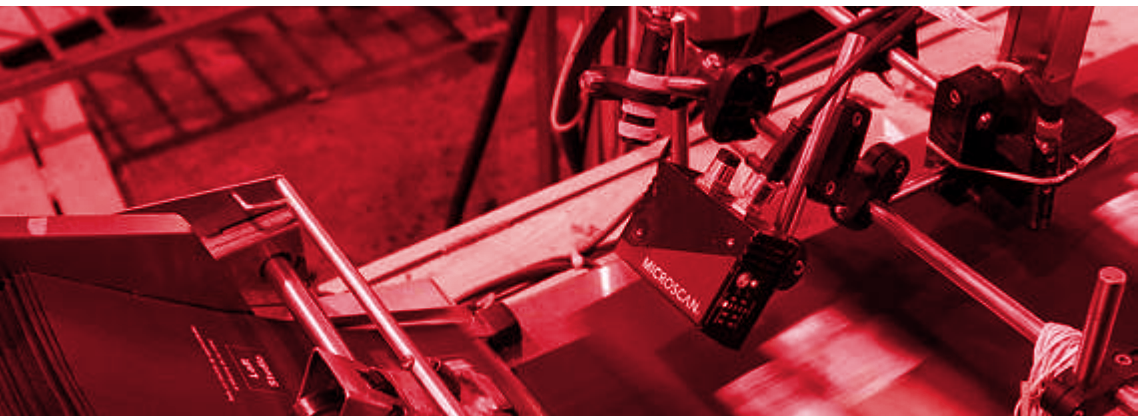
» **Mensajería:** Distribución urgente de todo tipo de documentación y productos pequeños.

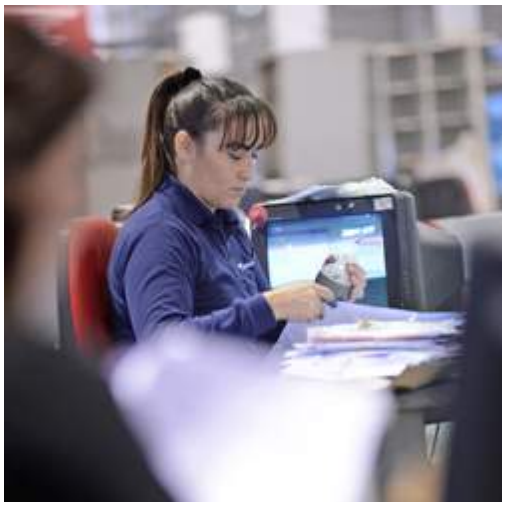
» **CityBox:** Servicio de entrega y recepción de productos y compras online, con una red de terminales automáticas de paquetería, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana y notificación vía SMS y e-mail.

» **Casilla Miami:** Habilitada para recibir y despachar a Chile las compras realizadas en Estados Unidos y en cualquier parte del mundo. Éste es un servicio integrado con CityBox.

» **MiCityBox:** Dirección virtual en Chile (Casilla) para la recepción de compras a través de Internet, tanto nacionales como internacionales, cuyos envíos son posteriormente despachados a un CityBox. Un servicio seguro, cómodo y eficiente, que responde a las actuales necesidades de los usuarios de E-commerce.

# Área Postal





- **Carta Certificada:** Único servicio de correspondencia que permite dar fe pública respecto de la entrega al destinatario, la fecha y el domicilio en el que fue recibida dicha carta (según reafirmación del dictamen de la Contraloría General de la República N° 84.659).
- **Carta Registrada:** El servicio consta de envíos de correspondencia nacional, con digitalización de la constancia de entrega vía web en todo Chile. Dependiendo de la cobertura, el cliente puede acceder a un mapa digital que muestra el punto exacto donde hemos entregado el documento.
- **Carta +:** Gracias al equipamiento de dispositivos GPS con el que cuentan nuestros carteros, ofrecemos el servicio de envíos de correspondencia de última generación, con visualización del estado de entrega vía web. Dependiendo de la cobertura, se puede disponer de un mapa digital mostrando el punto exacto de la entrega.
- **Carta Normal:** Envíos de correspondencia sin seguimiento a todo Chile y el mundo. Servicio disponible para personas y empresas.
- **Servicios Especiales:** Ofrecemos soluciones integrales de distribución postal según los requerimientos de cada cliente.

# 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 198 países en el mundo.

# Logístico

» **Distribución Expresa:** Soluciones de distribución logística e integral de productos a todo Chile. Servicio orientado a productos de alta rotación y rápida reposición.

» **Operaciones Especiales:** Diseño e implementación de proyectos logísticos especiales, a la medida del cliente, a través de la combinación de uno o más servicios existentes en nuestra empresa.

# Nuestros Resultados

## Positivos resultados operacionales.

En relación al total año, nuestras ventas finalizaron con un crecimiento de 7% en comparación al año anterior.

Crecimiento en ventas Postal. Un importante aumento exhibieron las ventas del área postal, las que se incrementaron un 10% en comparación con 2013.

**Crecimiento en ventas paquetería:** Esta área registró un incremento de 2% respecto de 2013.

Resultados Operacionales 2014 MM$

**1.293**

**442**

Reesultados Operacionales 2013 MM$

## MARGEN BRUTO

La razón Margen Bruto indicó que nuestra compañía mantuvo una eficiencia similar a la exhibida en 2013, consolidándose con un margen bruto total del 38%.

Margen Bruto 2014 y 2013

**38%**

**CorreosChile** logró el 2014 un incremento de 14 puntos en calidad, tarea que realizó en conjunto con sus trabajadores.

# CEP Renca

## 1. Necesidad

**Tu Zapato** necesita realizar el envío de muchos de sus productos a sus clientes.

## 2. Retiro

**CorreosChile** envía un movil a retirar la carga de **Tu Zapato** a las bodegas.

## 3. Recepción & Clasificación

En la **planta CEP** los productos son recepcionados, admitidos y clasificados , según su región, comuna, domicilio.

## 4. Distribución

**CorreosChile** comienza el reparto de los envíos a domicilio (dependiendo de la cobertura).

## 5. Entrega

**Francisca** recibe en la comodidad de su hogar los zapatos que había estado esperando.

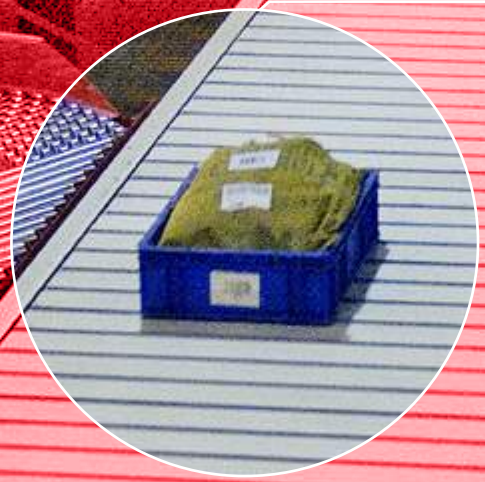
## 6. Información

**Tu Zapato** pudo hacer seguimiento total del envío vía web.

Capítulo

# 05

# Gestión Operativa



Buscamos mejorar la calidad y trazabilidad de nuestros servicios para cumplir con uno de los objetivos estratégicos de la compañía, como ha sido recuperar el mercado postal.

# Gestión Operativa

## COURIER, EXPRESOS Y PAQUETERÍA (CEP)

Uno de los principales hitos realizados por nuestra empresa el 2014 fue el aporte en materia educacional. Al respecto, hicimos entrega de materiales, equipos, útiles escolares y transporte de pruebas de distintos proyectos asociados al Ministerio de Educación, Junaeb, Fundación Integra y empresas privadas.

## CEP (COURIER EXPRESO PAQUETERÍA)

- **Reducir la carga de la troncal aérea,** proporcionando un ahorro en los costos operacionales gracias a un aumento en la capacidad de carga de su símil terrestre.
- **Homologar los contratos de transporte a nivel nacional,** por medio de una gestión centralizada, con lo que pudimos realizar una regularización administrativa y una reducción de costos de transporte al cambiar acuerdos de pago mensual por unos de cancelación

*A FIN DE AUMENTAR LA CALIDAD*
***DEL SERVICIO NUESTROS***

**2.141**

CARTEROS SE ENCUENTRAN USANDO EL SISTEMA PDA

fija diaria. En tanto, fusionamos las flotas CEP y Postal, propiciando un mejor uso de los recursos. Además, en regiones hemos podido cuantificar el costo por móvil y por ruta, lo que nos ha ayudado a la concreción de nuevos contratos, redundando en una baja de 20% en costos unitarios, en términos de kilos.

» **Comenzamos a implementar el proyecto Transportation Management System (TMS),** cuyo objetivo es que la información del Sistema Alertran pueda ser utilizada para pagar en forma automática a los proveedores de transporte a nivel nacional. Actualmente, dicha implementación se encuentra en pleno desarrollo.

## POSTAL

El proyecto "Postal en Acción" vivió en 2014 una etapa de grandes desafíos y cambios tecnológicos. Con él, buscamos mejorar la calidad y trazabilidad de nuestros servicios para cumplir con uno de los objetivos estratégicos de la compañía, como ha sido recuperar el mercado postal.

En 2014 incluimos un nuevo equipo a la Subgerencia de distribución. Se trata de "Services Quality", quienes trabajaron directamente en CDP's en los que han sido implementadas las PDA's y cuya principal función radicó en el mejoramiento continuo de los procesos operativos y sistémicos de estas máquinas.

Asimismo, se incorporaron asistentes de distribución para generar un apoyo en el cumplimiento de los estándares de calidad y atención a nuestros clientes.

## INTERNACIONAL

Implementamos el programa "Aplicativo Avisos", que ayudó a mejorar la gestión de conectividad con los clientes a quienes Aduana les solicitó documentación adicional para la internación de sus envíos.

Además, basado en una de las premisas de nuestra empresa: la calidad, se implementó el Proyecto CIMIENTOS-EMS (UPAEP), que consiste en un plan de acción a corto y largo plazo desarrollado con la finalidad de mejorar los indicadores generales de esta cualidad organizacional.

# Cadena Operativa de CorreosChile

## RETIRO

Recogemos los envíos en la ubicación indicada por el cliente, sucursales, CDP (Centro de Distribución Postal) o mecanizadores.

## ADMISIÓN

Realizamos la admisión de envíos a través de una amplia red de más de 500 puntos de atención, distribuidos a lo largo del país (225 sucursales, 270 agencias y 23 plantas).

## CLASIFICACIÓN

Clasificamos los envíos de forma centralizada, operando en 21 plantas regionales y 3 ubicadas en la Región Metropolitana, que en 2014 permitieron un procesamiento promedio de 33.278 envíos diarios en paquetería y de más de 850 en el área postal.

**CorreosChile** es empresa del Estado, autosustentable, competitiva y que se está adapta a los desafíos del mercado, viendo el futuro como una oportunidad.

## DISTRIBUCIÓN

Tras la clasificación, realizamos la distribución al cliente final a través de una vasta flota de vehículos a nivel nacional para CEP y de carteros para los envíos postales.

En tanto, a fines del 2013 dimos vida al proyecto Postal Más, cuyo objetivo radicó en mejorar la calidad y trazabilidad de nuestros servicios.

Asimismo, durante 2014 implementamos el 99% de los dispositivos de carteros, lo que significó que para los envíos CEP, la flota de transportista contara con el 94% de la implementación de dispositivos móviles, los cuales al momento de la entrega, registraban la información en línea y la ponían a disposición de nuestros clientes.

## RETORNO DE INFORMACIÓN

Finalmente, los servicios postales y CEP contemplaron capturadores móviles, los que al momento de la entrega registraban la información y la disponían en línea para nuestros clientes. Esta oferta estuvo presente en los distintos tipos de servicios contratados por nuestros clientes, entre los que figuraban diversas pruebas de entrega, desde las más simples, considerando nombre y Rut del receptor, hasta facturas, contratos y pólizas de seguro.

El servicio "Carta Certificada" de Correos Chile, permite dar fe pública respecto de la entrega al destinatario, la fecha y el domicilio en el que fue recibida dicha carta. Única en el mercado con validez legal.

Capítulo

# 06

# Gestión Tecnológica

Implementamos más de 2.300 PDA's en las diferentes salas y sucursales, con carteros a lo largo de todo del país, lo que nos otorga una mejor visibilidad de la trazabilidad de nuestros envíos.

# Gestión Tecnológica

Aún cuando durante 2014 avanzamos en diversas iniciativas tendientes a prestar el apoyo necesario a nuestro negocio, fueron 2 los hitos más importantes de la Gerencia TIC. Ellos fueron: la Implementación de PDA's y la Facturación Electrónica.

En cuanto al primero, implementamos más de 2.300 PDA's en las diferentes salas y sucursales con carteros, a lo largo de todo del país, lo que nos otorga una mejor visibilidad de la trazabilidad de nuestros envíos.

Por otra parte, la implementación del proyecto de facturación electrónica (DTE: documento tributario electrónico), nos permitió mejorar el proceso de cobro mensual, al mismo tiempo que dimos cumplimiento a la normativa legal.

Durante la implementación de ambas iniciativas contamos con la amplia participación de las áreas de negocio y el apoyo fundamental de nuestros usuarios finales de sucursales y operaciones.

La innovación es uno de los pilares fundamentales que **CorreosChile** se ha planteado como desafío.

CORREOS
CHILE

Capítulo

# 07

# Gestión de Personas

Implementamos un Plan de Capacitación que persigue formar equipos de trabajos competentes y motivados, que logren comprender los objetivos estratégicos de nuestro negocio.

# Grandes Hitos 2014

**La mayor fortaleza de nuestra empresa son las personas,** pues tienen la capacidad de generar valor y convertirse en las únicas capaces de asegurar la sustentabilidad del negocio. Por esto -y en coherencia con este principio- fue que a partir de 2014 comenzamos a llamar a esta área de la compañía como Gestión de Personas.

## CONSTITUCIÓN DE MESAS DE TRABAJO CON SINDICATOS

Durante 2014 la historia de CorreosChile estuvo marcada por un proceso de recomposición de confianzas entre nuestra administración y las organizaciones sindicales. Para lograr este objetivo, se constituyeron mesas de trabajo cuyo foco principal fue analizar los distintos procesos operativos, de manera de aportar con mejoras en un ambiente de participación y colaboración. Asimismo, se establecieron mesas relativas a las condiciones de trabajo y temas de interés para nuestros trabajadores, como capacitación y reclutamiento, entre otras.

Esta iniciativa, contó con la activa participación de 4 de los 5 sindicatos existentes en CorreosChile, los que en conjunto representan a más del 90% de nuestros trabajadores.

Al respecto, podemos decir que los principales logros de estas iniciativas fueron en los ámbitos de la distribución, pues fue ahí donde se sistematizaron experiencias informales en cuanto al desarrollo del estamento de carteros. A su vez, formalizamos las bases del concurso de cuarteles, con la integración de elementos de productividad y gestión.

Otro de los temas trabajados en estas mesas fue el de las mejoras en el proceso de cuadraturas de caja en el ámbito de sucursales, eliminando la transferencia entre operadores. En tanto, consultamos a la totalidad de los trabajadores en materia de selección de tipo de uniformes y trabajamos para sustituir la contratación de empresas externas, mediante la implementación de una nueva unidad, con personal indefinido para que ejecute las labores desarrolladas por terceros.

Finalmente, en materia de entrega de elementos de protección personal, establecimos mejoras en términos de oportunidad, sistematización y registro de ellos, planificando su otorgamiento de forma masiva y coordinadamente con la Gerencia de Calidad y Servicio al Cliente.

## PLANES DE RECONOCIMIENTO

Mejoramos el programa de reconocimiento al buen desempeño llamado "Nuestras Mejores Cartas", con una cena realizada especialmente para los nominados y ganadores, en la que incluimos a trabajadores de regiones. De la misma manera, otorgamos el Premio a la Trayectoria, que es un reconocimiento a aquellos colaboradores que han permanecido por 25 años en nuestra empresa.

## CAPACITACIÓN

En CorreosChile estamos permanentemente desarrollando programas para que nuestros trabajadores adquieran nuevas habilidades profesionales y técnicas. Así, como todos los años, en 2014 implementamos un Plan de Capacitación que persigue formar equipos de trabajos competentes y motivados, que logren comprender los objetivos estratégicos de nuestro negocio.

Entre los programas de entrenamiento que impartimos destacan:

1. **Agentes Laborales:** Realizado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez y su programa eClass. El curso fue impartido a los jefes de Centro de Distribución Postal (CDP), supervisores CEP - CTP y a los jefes de sucursales, con la finalidad de alinear sus conocimientos y mejorar la relación con sus respectivos

subalternos. El programa estuvo compuesto por 5 módulos, tras los que los alumnos recibieron el título de Diplomado en Habilidades Directivas y Gestión CorreosChile.

2. **Postal en Acción:** En la permanente búsqueda de mejorar la calidad del servicio que prestamos y recuperar el mercado postal a través de la estandarización de los procesos, durante 2014 continuamos con la implementación del dispositivo PDA, dirigido a carteros y operadores de CDP. Dicha capacitación tuvo por finalidad alinear los conocimientos sobre el uso de esta herramienta tecnológica.

3. **Mercancías Peligrosas:** Los trabajadores que participaron en el proceso de manipulación MEP en las distintas plantas CEP, CTP y Aeropuerto, fueron capacitados para manipular carga aérea. Todo, con la finalidad de obtener la certificación ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

4. **Documento Tributario:** En 2014 comenzamos con la primera etapa de capacitación, que incluyó a la totalidad de jefes y operadores de sucursal respecto del uso de la facturación electrónica. Lo anterior, con la finalidad de cumplir con los requisitos estipulados por el Servicio de Impuestos Internos (SII) a través de la Ley 20.727.

5. **Becas de Oficios:** Parte de la política de nuestra empresa es preocuparnos por el desarrollo de los trabajadores. Por ello, durante los meses de noviembre y diciembre de 2014 iniciamos el programa "Becas de Oficios", cuya finalidad radicó en aumentar las competencias de empleabilidad y formación, para que pudieran insertarse mejor al mercado laboral o bien atreverse a generar un emprendimiento propio.

## COMUNICACIONES INTERNAS Y CALIDAD DE VIDA

Enfocados en la entrega de incentivos y valores como la solidaridad y el compromiso, creamos en 2014 el departamento de Comunicaciones Internas y Calidad de Vida, cuya misión es aumentar el compromiso y sentido de pertenencia de las personas a través de beneficios intangibles y programas enfocados en su calidad de vida.

Durante 2014 realizamos 23 operativos de salud; 22 celebraciones en días especiales; 5 ferias de bienestar y calidad de vida; 24 auspicios, ayudas y reconocimientos; 24 actividades sociales y 25 talleres, además de cursos y charlas. Todo, a través de los Gestores de Calidad de Vida, que son trabajadores encargados de diseñar e implementar iniciativas con impacto directo en sus pares y entorno.

Además, concretamos

**2 importantes proyectos:**

### » FONDOS CONCURSABLES

Con este beneficio buscamos entregar a los trabajadores de CorreosChile acceso a formación de calidad, sin costo, para mejorar tanto su desarrollo profesional como personal, y la oportunidad de crecer laboralmente. A través de ellos, beneficiamos a 44 participantes en el año 2014.

### » PLATAFORMA "ALÓ PERSONAS"

Es un canal destinado a recibir consultas y resolver dudas de nuestros trabajadores sobre contrataciones, relaciones laborales, reclutamiento y selección, aprendizaje, compensaciones y prevención de riesgos. En esta plataforma, instalada en la Intranet, hemos recibido preguntas permanentes y contamos con una evaluación positiva por parte de los usuarios.

Además, mantenemos los medios de comunicación tradicionales con nuestros miles de colaboradores, como son el Newsletter, un informativo impreso de frecuencia semanal que incluye las noticias más destacadas de nuestra empresa y el anuario impreso "Nosotros", que contiene información relativa a los focos y logros de las distintas unidades durante el año, ambos con tiraje para todos nuestros trabajadores.

Sumado a lo anterior, mantuvimos las pantallas en CTP, en las que publicamos nuestra información de manera visual y dinámica en puntos estratégicos de la planta.

## PLANES DE INCENTIVO

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas por nuestra empresa, todos los trabajadores de CorreosChile suscritos a un contrato colectivo se rigen por un sistema de renta variable e incentivos de manera mensual, trimestral o anual.

La implementación de este sistema busca también que nuestros colaboradores realicen las mejoras necesarias para cumplir con sus metas de productividad y calidad asignadas.

El sistema de renta variable también se aplica a los ejecutivos, según cumplimiento de metas, en función del nivel de utilidades obtenidas.

El gasto por concepto de rentas variables y planes de incentivos representó durante 2014 un 10,24% del gasto fijo en remuneraciones.

## BIENESTAR

Nuestra empresa ejecuta su política de mantención y beneficios de salud a través del Departamento de Bienestar de la Gerencia de Personas, unidad que durante 2014 administró recursos por un monto de $845.953.908, capital que gestionamos en forma bipartita mediante

| DOTACIÓN | | |
|---|---|---|
| CARGO | 2014 | 2013 |
| **1.- Directivos** | **152** | **162** |
| **2.- Planta** | **4.541** | **4.553** |
| Carteros | 2.141 | 2.152 |
| Operadores | 1.449 | 1.459 |
| Supervisores | 93 | 86 |
| Administrativos | 253 | 257 |
| Otros | 605 | 599 |
| Dotación de Planta (1+2) | 4.693 | 4.715 |
| **3.- Plazos Fijos** | **882** | **506** |
| **TOTAL (1+2+3)** | **5.575** | **5.221** |

el Consejo de Administración de Bienestar, integrado por representantes de la empresa y por aquellos electos por trabajadores afiliados.

Nuestra labor principal está enfocada en otorgar apoyo a la comunidad de CorreosChile y sus familias frente a contingencias de salud, mediante reembolsos directos por gastos incurridos, así como también el financiamiento crediticio en condiciones muy favorables y costo bajo mercado, subsidios escolares y actividades recreativas.

Al respecto, modificamos anualmente dicho reembolso y créditos de salud, lo que es determinado por la demanda directa de nuestros socios y por enfermedades comunes. Durante los últimos 2 años, la inversión en estos conceptos se distribuyó de la siguiente manera:

| BENEFICIO OTORGADO | 2014 | VARIACIÓN |
|---|---|---|
| Médicos | $ 465.815.731 | 6,4% |
| Subsidios | $ 88.544.489 | 17,2% |
| Préstamos de Auxilio | $ 172.846.616 | 21,0% |
| Préstamos de Salud | $ 98.080.073 | 39,8% |
| Bono Navidad | $ 222.216.000 | - 4,3% |

Adicional a estos beneficios, nuestro personal está protegido por un **Seguro Complementario de Salud y Vida.**

## BONO NAVIDEÑO

Otro de los beneficios que ofrecemos a nuestros trabajadores es un bono de Navidad cuyo valor es producto del resultado de la distribución de los excedentes del ejercicio contable anual.
El año 2014 éste favoreció a 4.728 socios.

## CONCURSOS ESCOLARES

Anualmente premiamos el alto rendimiento académico de los hijos de nuestros trabajadores. Entre las categorías se encuentran Educación Básica, Media y Superior, donde se incluyen universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica.

Asimismo, estimulamos a aquellos alumnos que obtuvieron los más altos puntajes en la Prueba de Selección Universitaria (PSU), así como también a nuestros trabajadores con alto rendimiento académico en educación superior.

Todos los años, durante abril, publicamos los requisitos para optar a estos beneficios, los que en 2014 favorecieron a 160 alumnos.

## ANDES CORDEP PARA LA FAMILIA

En el marco de las actividades de fin de año, en diciembre de 2014 realizamos una tarde familiar en el Parque Navideño Andres Cordep, ubicado en la Región Metropolitana. A la actividad asistieron 3.000 personas.

## ACTIVIDADES EN REGIONES

En diciembre de 2014 realizamos actividades para nuestros trabajadores regionales, que consistió en la entrega de tickets para cine y golosinas para nuestros socios y sus familias. Asimismo, y en el caso de aquellos lugares que no tienen acceso a salas de películas, enviamos regalos para el grupo familiar. Con estos eventos beneficiamos a 4.493 personas

# Remuneraciones e Indemnizaciones

## DIETA DEL DIRECTORIO

| DOTACIÓN |
| --- |
| NOMBRE DIRECTOR |
| Lysette Henríquez Amestoy |
| Cristián Palma Arancibia |
| Luis Cordero Vega |
| Oscar Eltit Spielmann |
| Iván Mesias Lehu |
| Héctor Altamirano Cornejo |
| Roberto Cifuentes Allel |
| Andrés Palma Irarrázaval |
| Susana Carey Claro |
| Alejandro Álvarez Aravena |
| Antonio Recabarren Medeiros |
| Eduardo Bizama Cabalá |
| Rafael Luis Tapia de la Puente |

La dieta total de los Directores de la empresa, devengada durante el año 2014, corresponde a

# $35.663.972

líquidos.

| CARGO | BRUTO | LÍQUIDO | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| Presidenta | $ 9.504.764 | $ 8.554.288 | Dieta a contar de junio a diciembre 2014 |
| Vicepresidente | $ 345.584 | $ 311.026 | Dieta a contar de diciembre 2014 |
| Director | $ 4.754.448 | $ 4.279.003 | Dieta a contar de junio a diciembre 2014 |
| Director | $ 3.406.768 | $ 3.066.091 | Dieta a contar de junio a diciembre 2014 |
| Director | $ 345.584 | $ 311.026 | Dieta a contar de diciembre 2014 |
| Ex Director | $ 2.031.280 | $ 1.828.152 | Recibió Dieta hasta diciembre 2014 |
| Ex Vicepresidente | $ 2.023.200 | $ 1.820.880 | Recibió Dieta hasta agosto 2014 |
| Ex Vicepresidente | $ 672.832 | $ 605.549 | Recibió Dieta hasta junio 2014 |
| Ex Presidenta | $ 6.612.768 | $ 5.951.491 | Recibió Dieta hasta mayo de 2014 |
| Ex Vicepresidente | $ 1.989.248 | $ 1.790.323 | Recibió Dieta hasta Mayo 2014 |
| Ex Director | $ 2.647.488 | $ 2.382.739 | Recibió Dieta hasta mayo 2014 |
| Ex Director | $ 2.976.936 | $ 2.679.242 | Recibió Dieta hasta mayo 2014 |
| Ex Director | $ 2.315.736 | $ 2.084.162 | Recibió Dieta hasta mayo 2014 |

## REMUNERACIÓN DEL GERENTE GENERAL

Las remuneraciones totales, devengadas durante el año 2014, corresponden a $99.387.907 líquidos.

| REMUNERACIÓN GERENTE GENERAL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| NOMBRE | SUELDO BRUTO | SUELDO LÍQUIDO | VIÁTICOS | OBSERVACIONES |
| Franco Faccilongo Forno | $ 53.255.474 | $ 36.230.942 | - | Remuneración a contar de septiembre 2014 |
| Pablo Montané Alliende (Ex Gerente General) | $ 99.641.899 | $ 63.156.965 | $ 1.270.235 | Enero a junio 2014 |

## REMUNERACIONES DE PRINCIPALES EJECUTIVOS

Las remuneraciones totales de los 12 ejecutivos principales de la empresa, devengadas durante el año 2014, corresponden a $880.825.528 líquidos.

| REMUNERACIONES DE PRINCIPALES EJECUTIVOS 2014 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| REMUNERACIÓN DIRECTIVOS | CANTIDAD | TOTAL BRUTO | TOTAL LÍQUIDO | OBSERVACIONES |
| Gerentes | 12 | $ 1.168.952.319 | $ 880.825.528 | Remuneración de enero a diciembre 2014 |
| Subgerentes | 11 | $ 468.073.804 | $ 361.540.319 | Remuneración de enero a diciembre 2014 |
| Directivos | 127 | $ 2.754.008.846 | $ 2.023.602.428 | Remuneración de enero a diciembre 2014 |

Las remuneraciones totales de la empresa, devengadas durante el año 2014, corresponden a

# $23.507.562.652

líquidos.

| REMUNERACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA 2014 | | | |
|---|---|---|---|
| **REMUNERACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA** | **TOTAL BRUTO** | **TOTAL LÍQUIDO** | **OBSERVACIONES** |
| Remuneración total | $ 37.640.415.413 | $ 23.507.562.652 | Enero a diciembre 2014 |

Las indemnizaciones totales de la empresa, devengadas durante el año 2014, corresponde a

# $901.380.190

líquidos.

Capítulo

# 08

# Gestión de Administración y Finanzas

Realizamos la reposición de 550 equipos computacionales, de manera de asegurar la continuidad operativa y administrativa de nuestra compañía.

# Gestión de Administración y Finanzas

La misión de nuestra gerencia de Administración y Finanzas durante 2014 se centró en la planificación, dirección y control de las políticas financieras y corporativas de suministro de la empresa con la finalidad de crear valor, garantizar el abastecimiento de bienes y servicios, además de rentabilizar las inversiones. Para ello fue necesario manejar adecuadamente la continuidad operacional, el presupuesto de capital y el financiamiento, garantizando la liquidez de nuestra empresa en el tiempo.

Durante 2014, nuestra empresa consiguió ventas totales por

**$80.111**

millones,

alcanzando el

**99%**

de la meta presupuestada para el ejercicio ($80.933 millones),

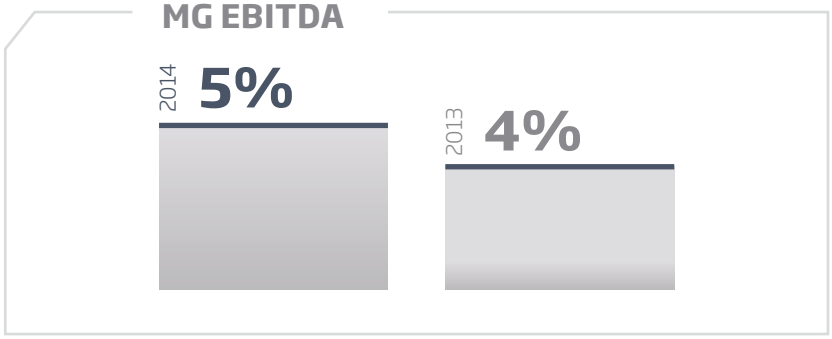
exhibiendo un crecimiento de

**7%**

comparado con el año 2013.

## EBITDA

En 2014, el  margen EBITDA, fue mayor al registrado el año anterior, por mayores ventas y optimización del gasto.




## PROYECTOS DE INVERSIÓN

A través de nuestras inversiones -que son informadas a las entidades reguladoras SEP, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Desarrollo Social- buscamos generar rentabilidad y sustentabilidad para la empresa, velando por la eficiente asignación de sus recursos. De esta manera, en 2014 estos proyectos se destacaron por la incorporación de tecnología al proceso operativo, con lo que mejoramos la oferta de CorreosChile, igualando y superando a la competencia. Al mismo tiempo, logramos optimizar los procesos productivos, lo que incidió directamente en la calidad de servicio y el rendimiento.

- **Factura electrónica:** En el marco de la Ley 20.727, que señala la obligatoriedad de todas las empresas de convertirse en facturadores electrónicos, nuestra firma adquirió una herramienta digital que mejoró los actuales procesos relacionados con los documentos tributarios, al incorporar también notas de crédito y de débito.
- **Dispositivos Móviles - Trazabilidad:** Durante el 2014 se finalizó la implementación de dispositivos móviles para el área postal, además de la renovación de dispositivos móviles para el área CEP. De esta forma se homologa el tipo de tecnología para las dos principales áreas de la empresa, con herramientas de última tecnología en seguimiento y trazabilidad.

# Normativa en Inversiones Financieras

Para efectos de inversiones financieras, nos regimos por el Oficio Ordinario N° 1.507, con fecha 23 de diciembre de 2010, y su actualización y complementación mediante Oficio Ordinario Nº 43, con fecha 14 de enero de 2011, del Ministerio de Hacienda, que autoriza y norma la participación de las empresas del sector público en el mercado de capitales, con el objeto de controlar los niveles de riesgos de las inversiones y maximizar su rendimiento.

## La actual normativa considera la inversión en moneda nacional que comprende:

**[ Depósitos a Plazo Bancarios ]**
con vencimiento antes de un año.

**[ Depósitos a Plazo Bancarios ]**
con vencimiento a más de un año.

**[ Pactos de Retrocompra ]**

**[ Fondos Mutuos ]**

## Inversión en moneda extranjera que incluye:

**[ Depósitos Bancarios ]**
con vencimiento antes de un año.

**[ Pactos de Retrocompra ]**

En Oficio Circular N° 36 del Ministerio de Hacienda, se definen para cada instrumento financiero, los niveles de riesgos autorizados y los tipos de entidad con las cuales se puede invertir.

# Marcas y Patentes de CorreosChile

Con el fin de resguardar el patrimonio de nuestra empresa, tenemos registradas en el Instituto de Propiedad Industrial (INAPI), 191 marcas, dentro de las que destacan:

**[ CorreosChile ]**
en las clases 16, 30, 35, 38 y 39.

**[ Código Postal ]**
en las clases 9, 16, 35, 38 y 39.

**[ Citybox ]**
en las clases 9, 16, 35 y 39.

**[ Exporta Fácil ]**
en las clases 16 y 39.

Adicionalmente, se encuentran registrados en NIC Chile, 127 nombres de dominio.

## PROPIEDADES

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas, están distribuidos en 4 categorías: propios 71, destinados 62, comodato 23 y arrendados 150, totalizando 306 inmuebles a nivel nacional.

Entre los más importantes se encuentran:

**CENTRO TECNOLÓGICO POSTAL**
JUNCAL 50, QUILICURA

**PLANTA CEP**
EDUARDO FREI MONTALVA
N° 3.996, RENCA

**EDIFICIO EXPOSICIÓN**
EXPOSICIÓN 221,
ESTACIÓN CENTRAL

**EDIFICIO CORREO CENTRAL**
PLAZA DE ARMAS
N° 989, SANTIAGO

**EDIFICIO INSTITUCIONAL PUNTA ARENAS**
BORIES N° 911

**EDIFICIO INSTITUCIONAL TALCAHUANO**
SARGENTO ALDEA N° 360

**EDIFICIO INSTITUCIONAL TEMUCO**
PORTALES N° 801

**EDIFICIO INSTITUCIONAL CONCEPCIÓN**
O'HIGGINS N° 799

**EDIFICIO INSTITUCIONAL IQUIQUE**
BOLÍVAR N° 450

**EDIFICIO INSTITUCIONAL COYHAIQUE**
COCHRANE N° 226

**EDIFICIO INSTITUCIONAL LINARES**
MANUEL RODRÍGUEZ N° 62

## SEGUROS

En nuestra empresa, mantenemos contratos de seguros para dar cobertura a nuestras instalaciones, edificios, maquinarias y trabajadores.

Entre las principales pólizas vigentes en 2014 figuran:

- Seguro de incendio y adicionales para todos los edificios en el ámbito nacional, firmado con AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
- Seguro de robo para su red de sucursales y seguros de responsabilidad civil, firmados con AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
- Los vehículos propios de la empresa se encuentran asegurados en Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A.
- Coberturas de vida para los vigilantes privados, firmado con Zurich Santander Seguros Vida Chile S.A.
- Seguros de vida y salud para los trabajadores pertenecientes a Bienestar, firmados con Chilena Consolidada de Seguros de Vida S.A.
- Seguros de vida, complementario de salud y catastrófico, firmados con Compañía de Seguros de Vida Security S.A. hasta el 30 de junio, para luego continuar con uno provisto por Magallanes de Vida S.A.
- Seguro complementario de salud y vida para los funcionarios pertenecientes al sindicato de técnicos, firmado con la Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.

## PROVEEDORES

| 1 | TRANSPORTE |
|---|---|
| a. | LATAM Airlines Group S.A. |
| b. | Comercial Moukarzel, Ingeniería, Construcción y Transportes Ltda. |
| c. | MyM S.A. |
| d. | José Saavedra Hermosilla. |
| e. | Benjamín Hernández Flores. |
| f. | Sociedad Internacional De Transportes Deca S.A.C. |
| g. | Sercomp Empresa De Ingeniería Eléctrica y Computación Ltda. |
| h. | Ultramar Agencia Marítima Ltda. |
| i. | Sociedad de transporte DNG SPA. |
| j. | DHL Wordlwide Express Chile Ltda. |
| k. | Sociedad Transporte JAACS Ltda. |
| l. | Transporte Margarita Flores Penroz. |

| 2 | TECNOLOGÍA |
|---|---|
| a. | GTD Manquehue S.A. |
| b. | S y A Consultores Asociados Chile Ltda. |
| c. | Software AG España S.A. Agencia en Chile. |
| d. | Southern Technology Group S.A. |
| e. | Quintec Chile S.A. |
| f. | Entel Chile S.A. |
| g. | Entel PCS Telecomunicaciones S.A. |
| h. | Sociedad Consultora Cima Ltda. |
| i. | Sonda Servicio Profesionales S.A. |
| j. | R y C Servicio Computacionales Ltda. |
| k. | Ingeniería y Servicios Computacionales Ltda. |
| **3** | **SERVICIOS** |
| a. | Servicios Integrales 3Pls Ltda. |
| b. | Servicios de Ingeniería y Tecnología Ltda. |
| c. | Mago Chic Aseo Industrial Ltda. |
| d. | Mapas Digitales S.A. |
| e. | Inversiones y Servicios Piffaut Ltda. |
| f. | Prosegur Chile S.A. |
| g. | Iron Mountain Chile S.A. |
| h. | Prusik Servicios Spa. |
| i. | Adecco E.S.T. S.A. |
| j. | Mafura Servicios Generales Ltda. |
| k. | Servicios Gráficos Geraldine. |
| l. | Gestión de Personas y Servicios Ltda. |
| m. | Scorpio Aseo y Mantenciones Ltda. |
| n. | Eulen Chile S.A. |

| | |
|---|---|
| **4** | **SEGUROS** |
| a. | AIG Chile Compañía De Seguros Generales S.A. |
| b. | Chilena Consolidada Seguros De Vida S.A. |
| c. | Seguros Vida Security Previsión S.A. |
| d. | Chubb De Chile S.A. |
| e. | Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A. |
| f. | Consorcio Nacional de Seguros. |
| g. | Aseguradora Magallanes de Vida S.A. |
| **5** | **MATERIALES DE OFICINA** |
| a. | Proveedores Integrales Prisa S.A. |
| **6** | **SELLOS POSTALES** |
| a. | Casa de Moneda de Chile. |
| **7** | **AGENCIA DE VIAJES** |
| a. | Asesores En Viaje S.A. (Corte Inglés). |
| **8** | **ASESORÍAS** |
| a. | Jeria Martínez y Asociados Ltda. |
| b. | Beals-Lyon Arquitectos Spa. |
| c. | Consultores Asociados Ltda. |
| d. | Deloitte Auditores y Consultores. |
| e. | Evalueserve Chile S.A. |
| f. | ERNST & Young Ltda. |
| g. | Figueroa Bascuñán & Asociados S.A. |
| **9** | **MARKETING** |
| a. | Asesorías Simplicity Spa. |
| b. | Inversiones Mater S.A. |
| c. | LFI Spa. |

Capítulo

09

# Estados Financieros

Deloitte.

# INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

## A LOS SEÑORES PRESIDENTE Y DIRECTORES DE EMPRESA DE CORREOS DE CHILE

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Empresa de Correos de Chile, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2014 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha 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 a instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera, emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2 a los estados financieros. La Administración también es responsable por 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 nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría 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 financiero 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 a 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.

---

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.cl/acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.
Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

Deloitte Auditores y Consultores Limitada / RUT: 80.276.200-3 / Rosario Norte 407 Las Condes, Santiago Chile / Fono: (56-2) 2729 7000,
Fax: (56-2) 2374 9177 / e-mail: deloittechile@deloitte.com / www.deloitte.cl

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

## OPINIÓN SOBRE LA BASE REGULATORIA DE CONTABILIZACIÓN

En nuestra opinión, basada en nuestra auditoría, 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 2014 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2.

## BASE DE CONTABILIZACIÓN

Tal como se describe en Nota 2 a los estados financieros, en virtud de sus atribuciones la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 17 de octubre de 2014 emitió el Oficio Circular N° 856 instruyendo a las entidades fiscalizadas, registrar en el ejercicio respectivo contra patrimonio las diferencias en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780, cambiando el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta esa fecha, dado que el marco anterior (NIIF) requiere ser adoptado de manera integral, explícita y sin reservas. Al 31 de diciembre de 2014 y por el año terminado en esa fecha, la cuantificación del cambio del marco contable también se describe en Nota 2. Nuestra opinión no se modifica respecto de este asunto.

## OTROS ASUNTOS

Los estados financieros de Empresa de Correos de Chile al 31 de diciembre de 2013, preparados de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), incluidos en los estados financieros al 31 de diciembre de 2014, fueron auditados por otros auditores, y en su informe de fecha 24 de Marzo de 2014, expresaron una opinión sin modificaciones sobre esos estados financieros.

Santiago, Chile
Marzo 26, 2015

Juan Carlos Rodríguez
Rut: 10.024.147-1

# ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO (M$)

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

| ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CLASIFICADOS | NOTAS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|
| **ACTIVOS** | | | |
| **ACTIVOS CORRIENTES** | | | |
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 4 | 1.229.298 | 3.807.874 |
| Otros activos no financieros, corrientes | 6 | 2.521.211 | 2.520.146 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes | 7 | 20.313.033 | 20.197.139 |
| Inventarios, corrientes | 8 | 720.572 | 587.841 |
| Activos por impuestos, corrientes | 13 | 655.281 | 573.016 |
| **TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES** | | **25.439.395** | **27.686.016** |
| **ACTIVOS NO CORRIENTES** | | | |
| Otros activos financieros, no corrientes | 9 | 4.122.000 | 4.793.191 |
| Activos intangibles distintos de la plusvalía | 10 | 945.951 | 1.560.551 |
| Propiedades, plantas y equipos | 11 | 32.628.741 | 32.020.803 |
| Propiedad de inversión | 12 | 166.264 | 168.603 |
| Activos por impuestos diferidos | 13 | 17.515.996 | 14.917.757 |
| **TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES** | | **55.378.952** | **53.460.905** |
| **TOTAL DE ACTIVOS** | | **80.818.347** | **81.146.921** |

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

| PASIVOS Y PATRIMONIO | NOTAS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|
| **PASIVOS CORRIENTES** | | | |
| Otros pasivos financieros, corrientes | 14 | 4.638.879 | 3.520.027 |
| Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | 15 | 10.079.646 | 10.893.016 |
| Pasivos por impuestos, corrientes | 13 | 4.142 | 316 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes | 16 | 3.341.346 | 3.319.301 |
| Otros pasivos no financieros, corrientes | 17 | 1.350.658 | 1.339.985 |
| **TOTAL PASIVOS CORRIENTES DISTINTOS DE LOS PASIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA** | | **19.414.671** | **19.072.645** |
| Pasivos incluidos en grupos de Activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta | | | |
| **TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES** | | **19.414.671** | **19.072.645** |
| **PASIVOS NO CORRIENTES** | | | |
| Otros pasivos financieros, no corrientes | 14 | 21.276.121 | 24.518.488 |
| Otras provisiones, no corrientes | | 96.971 | 32.772 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes | 16 | 10.691.428 | 9.843.970 |
| **TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES** | | **32.064.520** | **34.395.230** |
| **TOTAL PASIVOS** | | **51.479.191** | **53.467.875** |
| **PATRIMONIO** | | | |
| Capital emitido | 18 | 16.685.919 | 16.685.919 |
| Ganancias acumuladas | 18 | 12.653.237 | 10.993.127 |
| Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora | | 29.339.156 | 27.679.046 |
| **Participaciones no controladoras** | | | |
| **TOTAL PATRIMONIO** | | **29.339.156** | **27.679.046** |
| **TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO** | | **80.818.347** | **81.146.921** |

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

# ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN (M$)

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

| ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN | NOTAS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|
| **Ganancia (pérdida):** | | | |
| Ingresos de actividades ordinarias | 19 | 80.110.936 | 75.038.969 |
| Costo de ventas | 20 | (66.826 .843) | (62.917.790) |
| Ganancia bruta | | 13.284.093 | 12.121.179 |
| Gastos de administración | 20 | (11.991.229) | (11.679.568) |
| Otros gastos, por función | 22 | (1.413.212) | (1.057.553) |
| Otras ganancias | 21 | 958.657 | 1.659.601 |
| Ganancia de actividades operacionales | | 838.309 | 1.043.659 |
| Ingresos financieros | 4 | 86.238 | 189.287 |
| Costos financieros | 23 | (1.389.969) | (1.168.955) |
| Diferencias de cambio | 24 | 674.056 | 340.681 |
| Resultados por unidades de reajuste | 24 | (1.146.763) | (444.093) |
| Pérdida, antes de impuestos | | (938.129) | (39.421) |
| Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias | 13 | 1.268.889 | (65.577) |
| Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas | | 330.760 | (104.998) |
| **Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas** | | | |
| Ganancia (pérdida) | | 330.760 | (104.998) |
| Ganancia (pérdida) | | 330.760 | (104.998) |
| **Otro resultado integral** | | | |
| **RESULTADO INTEGRAL, TOTAL** | | **330.760** | **(104.998)** |
| **Resultado integral atribuible a:** | | | |
| Los propietarios de la controladora | | 330.760 | (104.998) |
| **Participaciones no controladoras** | | | |
| **RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE, TOTAL** | | **330.760** | **(104.998)** |

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

# ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (M$)

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

| ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO | NOTAS | CAPITAL EMITIDO M$ | GANANCIAS ACUMULADAS M$ | OTRAS RESERVAS M$ | PATRIMONIO A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA M$ | PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS M$ | TOTAL PATRIMONIO M$ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Patrimonio al 01.01.2014 | 18 | 16.685.919 | 10.993.127 | | 27.679.046 | | 27.679.046 |
| Cambios en patrimonio: | | | | | | | |
| Resultado integral | | | | | | | |
| Ganancias | | | 330.760 | | 330.760 | | 330.760 |
| Otros resultados integral | | | 1.329.350 | | 1.329.350 | | 1.329.350 |
| Resultado integral | | | 1.660.110 | | 1.660.110 | | 1.660.110 |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | | | 1.660.110 | | 1.660.110 | | 1.660.110 |
| Patrimonio al 31.12.2014 | | 16.685.919 | 12.653.237 | | 29.339.156 | | 29.339.156 |
| | | | | | | | |
| Patrimonio al 01.01.2013 | | 16.685.919 | 6.004.432 | 5.185.467 | 27 .875.818 | | 27. 875.818 |
| Incremento (disminución) por correcciones de errores | 18 | | 5.185.467 | (5.185.467) | | | |
| Patrimonio inicial reexpresado | | 16,685.919 | 11.189.899 | | 27.875 .818 | | 27.875.818 |
| Cambios en patrimonio: | | | | | | | |
| Resultado integral | | | | | | | |
| Pérdida | | | (104.998) | | (104.998) | | (104.998) |
| Otros resultados integral | | | (157.249) | | (157.249) | | (157.249) |
| Resultado integral | | | (262.247) | | (262.247) | | (262.247) |
| Incremento (disminución) por transferencias otros cambios, patrimonio | | | 65.475 | | 65.475 | | 65.475 |
| Total incremento (disminución) en el patrimonio | | | (196.772) | | (196.772) | | (196.772) |
| Patrimonio al 31.12.2013 | | 16.685.919 | 10.993. 127 | | 27.679.046 | | 27.679.046 |

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

# ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO (M$)

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

| ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO |
|---|
| **FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN** |
| Clases de cobros por actividades de operación |
| Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios |
| **Clases de pagos** |
| Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios |
| Pagos a y por cuenta de los empleados |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación |
| Intereses recibidos |
| Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos |
| Flujos de efectivos neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación |
| **FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN** |
| Importes procedentes de la venta de propiedades, plantas y equipos |
| Compras de propiedades, plantas y equipos |
| Compras de intangibles |
| Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión |
| **FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO** |
| Uso Lineas de Crédito |
| Pago Lineas de Crédito |
| Importes procedentes de préstamos de corto plazo |
| Importes procedentes de préstamos de largo plazo |
| Reembolsos de préstamos |
| Pago de pasivos por arrendamientos financieros |
| Intereses pagados |
| Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento |
| Incremento neto (Disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio |
| **EFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO** |
| **INCREMENTO (DISMINUCION) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO** |
| **EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO** |
| **EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVOAL FINAL DEL PERIODO** |

| | NOTAS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | 80.706.911 | 74.626.950 |
| | | (36.507.902) | (35.543.323) |
| | | (40.806.052) | (45.131.005) |
| | | 3.392.957 | (6.047.378) |
| | | 74.826 | 215.642 |
| | | 156.257 | (371.140) |
| | | 3.624.040 | (6.202.876) |
| | | - | 292.920 |
| | | (1.749.480) | (1.438.127) |
| | | - | (62.453) |
| | | (1.749.480) | (1.207.660) |
| | | 416.950 | - |
| | | (342.776) | - |
| | | - | 5.111.546 |
| | | - | 6.000.000 |
| | | (2.579.533) | (7.596.689) |
| | | (655.843) | (604.468) |
| | | (1.291.934) | (984.665) |
| | | (4.453.136) | 1.925.724 |
| | | (2.578.576) | (5.484.812) |
| | | **(2.578.576)** | **(5.484.812)** |
| | **4** | **3.807.874** | **9.292.686** |
| | **4** | **1.229.298** | **3.807.874** |

# 1. INFORMACION GENERAL

## CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa de Correos de Chile (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 N°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 12 Gerentes.

La dotación del personal al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se detalla a continuación:

| DOTACIÓN | DICIEMBRE | |
|---|---|---|
| | 2014 | 2013 |
| Directivos | 152 | 162 |
| Planta | 4.541 | 4.553 |
| Plazos fijos | 882 | 506 |
| **TOTAL** | **5.575** | **5.221** |

## GESTIÓN DE CAPITAL

Con el fin de impulsar el desarrollo de la Empresa y considerando las exigentes metas propuestas para el período 2011 - 2014, la Administración de CorreosChile definió, a fines de 2010, un plan estratégico que se apoyará en 4 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.** Enfocados 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.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN

**a) Estados Financieros**

Los estados financieros corresponden al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio neto, los flujos de efectivo directo y sus notas relacionadas, se presentan por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013. La emisión de estos estados financieros fue aprobada por el Directorio en su sesión extraordinaria de fecha 26 de marzo de 2015.

**b) Bases de Preparación**

Los estados financieros de la Empresa por el año terminado el 31 de diciembre de 2014 han sido preparados de acuerdo a Normas e Instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), que consideran las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), excepto en el tratamiento del efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley N° 20.780, establecido en el Oficio Circular N°856 de la SVS, de acuerdo a lo señalado en Nota 3 z).

Los estados financieros por el año terminado al 31 de diciembre de 2013 han sido preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" (o "IFRS" en inglés) y representan la adopción integral, explicita y sin reservas de las referidas normas internacionales.

Los presentes estados financieros se presentan en miles de pesos y se han preparado a partir de los registros contables mantenidos por la Empresa.

La Empresa ha determinado sus principales políticas contables relacionadas a la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), 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 contienen información adicional a la presentada en los estados de situación financiera, resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.

**c) Nuevos Pronunciamientos Contables**

(a) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros:

| Nuevas Interpretaciones | Fecha de aplicación obligatoria |
|---|---|
| CINIIF 21, Gravámenes<br><br>Esta nueva interpretación proporciona orientación sobre cuándo reconocer un pasivo por un gravamen impuesto por un gobierno, tanto para los gravámenes que se contabilicen de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes y aquellos en los que el tiempo y la cantidad de la tasa es cierto.<br><br>La interpretación identifica el hecho generador de obligaciones para el reconocimiento de un pasivo como la actividad que provoca el pago de la tasa, de conformidad con la legislación pertinente. Se ofrece la siguiente orientación sobre el reconocimiento de un pasivo para pagar gravámenes:<br><br>El pasivo se reconoce progresivamente si el hecho generador se produce durante un período de tiempo<br><br>Si la obligación se activa al alcanzar un umbral mínimo, el pasivo se reconoce cuando se alcanza ese umbral mínimo | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2014 |
| Enmiendas a NIIFs | Fecha de aplicación obligatoria |
| NIC 32, Instrumentos Financieros: Presentación - Aclaración de requerimientos para el neteo de activos y pasivos financieros<br><br>Modifica los requerimientos de contabilización y revelación relacionados con el neteo de activos y pasivos financieros. Específicamente, aclara el significado de "en la actualidad tiene el derecho legalmente ejecutable de neteo" y "realización simultánea". Permite la aplicación anticipada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2014 |

| | |
|---|---|
| Entidades de Inversión - Modificaciones a NIIF 10, Estados Financieros Consolidados; NIIF 12 Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades y NIC 27 Estados Financieros Separados.<br><br>Proporciona una exención para la consolidación de filiales bajo NIIF 10 Estados Financieros Consolidados para entidades que cumplan la definición de "entidad de inversión", tales como ciertos fondos de inversión. En su lugar, tales entidades medirán sus inversiones en filiales a valor razonable a través de resultados en conformidad con NIIF 9 Instrumentos Financieros o NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición.<br><br>Las modificaciones también exigen revelación adicional con respecto a si la entidad es considerada una entidad de inversión, detalles de las filiales no consolidadas de la entidad, y la naturaleza de la relación y ciertas transacciones entre la entidad de inversión y sus filiales. Por otra parte, las modificaciones exigen a una entidad de inversión contabilizar su inversión en una filial de la misma manera en sus estados financieros consolidados como en sus estados financieros individuales (o solo proporcionar estados financieros individuales si todas las filiales son no consolidadas). La fecha efectiva de estas modificaciones es para períodos que comiencen en o después del 1 de enero de 2014. Se permite la aplicación anticipada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2014 |
| Modificaciones a NIC 36 – Revelaciones del Importe Recuperable para Activos No Financieros Se modifica la NIC 36 Deterioro del valor de los activos para reducir las circunstancias en que se exige que el importe recuperable de los activos o unidades generadoras de efectivo sea revelado, aclarar las revelaciones que se requieren, y la introducción de un requisito explícito de revelar la tasa de descuento utilizada para determinar el deterioro (o reversiones), donde se determina la cantidad recuperable (basado en el valor razonable menos los costos de disposición), utilizando la técnica del valor presente. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2014 |

| Enmiendas a NIIFs | Fecha de aplicación obligatoria |
|---|---|
| Modificaciones a NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y Medición – Novación de Derivados y Continuación de la Contabilidad de Cobertura<br><br>Esta modificación permite la continuación de la contabilidad de cobertura (bajo NIC 39) cuando un derivado es novado a una contraparte central y se cumplen ciertas condiciones. Una novación indica un evento donde las partes originales a un derivado acuerdan que una o más contrapartes de compensación remplazan a su contraparte original para convertirse en la nueva contraparte para cada una de las partes. Para aplicar las modificaciones y continuar con contabilidad de cobertura, la novación a una parte central debe ocurrir como consecuencia de una ley o regulación o la introducción de leyes o regulaciones. Las modificaciones deben ser aplicadas para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2014. Se permite la aplicación anticipada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2014 |
| NIC 19, Beneficios a los empleados - Planes de beneficio definido: Contribuciones de Empleados<br><br>Las modificaciones permiten que las contribuciones que son independientes del número de años de servicio para ser reconocidos como una reducción en el costo por servicio en el período en el cual el servicio es prestado, en lugar de asignar las contribuciones a los períodos de servicio. Otras contribuciones de empleados o terceros se requiere que sean atribuidas a los períodos de servicio ya sea usando la fórmula de contribución del plan o sobre una base lineal. Las modificaciones son efectivas para períodos que comienzan en o después del 1 de julio de 2014, se permite la aplicación anticipada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2014 |

| | |
|---|---|
| Mejoras Anuales CICLO 2010 - 2012 mejoras a seis NIIF<br><br>NIIF 2 Pagos basados en acciones. Modifica las definiciones de "condiciones de adquisición de derechos" y "condiciones de mercado", y añade las definiciones de "condición de rendimiento " y "condiciones de servicio "<br><br>NIIF 3 Combinaciones de Negocios. Contabilización de consideraciones contingentes en una combinación de negocio, y en la contabilización de activo o pasivo a valor razonable al cierre del ejercicio.<br><br>NIIF 8 Segmentos de Operación. Requiere la revelación de los juicios hechos por la administración en la aplicación de los criterios de agregación a los segmentos operativos.<br><br>NIIF 13 Mediciones de Valor Razonable. Aclara que la emisión de la NIIF 13 y la modificación de NIIF 9 y NIC 39 no eliminan la posibilidad de medir ciertos créditos y cuentas por pagar a<br><br>corto plazo sin proceder a descontar.<br><br>NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo, NIC 38 Activos Intangibles. Aclara que el importe bruto de la propiedad, planta y equipo se ajusta de una manera consistente con una revalorización del valor en libros.<br><br>NIC 24 Revelaciones de Partes Relacionadas. Los pagos a las entidades que prestan servicios de Administración se deben divulgar | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2014 |
| Mejoras Anuales Ciclo 2011 - 2013 mejoras a cuatro NIIF<br><br>NIIF 1 Adopción por Primera Vez de las NIIF. Aclara qué versiones de las NIIF se pueden utilizar en la adopción inicial.<br><br>NIIF 3 Combinaciones de Negocios. Aclara que la NIIF 3 excluye de su ámbito un acuerdo conjunto.<br><br>NIIF 13 Mediciones de Valor Razonable. Alcance de la excepción de cartera (párrafo 52)<br><br>NIC 40 Propiedad de Inversión. Interrelación entre NIIF 3 y NIC 40, al clasificar la propiedad como propiedad de inversión o propiedad ocupada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2014 |

La aplicación de las normas antes mencionadas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

(b) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

| Nuevas NIIF | Fecha de aplicación obligatoria |
|---|---|
| NIIF 9, Instrumentos Financieros<br><br>Esta Norma introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros. NIIF 9 especifica como una entidad debería clasificar y medir sus activos financieros a costo amortizado o fair value. Requiere que todos los activos financieros sean clasificados en su totalidad sobre la base del modelo de negocio de la entidad para la gestión de activos financieros y las características de los flujos de caja contractuales de los activos financieros. Los activos financieros son medidos ya sea a costo amortizado o valor razonable. | Se definió como fecha efectiva el 1 de enero de 2018 |

| | |
|---|---|
| Solamente los activos financieros que sean clasificados como medidos a costo amortizados serán probados por deterioro.<br><br>El 19 de Noviembre de 2013, el IASB emitió una versión revisada de NIIF 9, la cual introduce un nuevo capítulo a NIIF 9 sobre contabilidad de cobertura, implementando un nuevo modelo de contabilidad de cobertura que está diseñado para estar estrechamente alineado con como las entidades llevan a cabo actividades de administración de riesgo cuando cubre la exposición de riesgos financieros y no financieros. La versión revisada de NIIF 9 permite a una entidad aplicar solamente los requerimientos introducidos en NIIF 9 (2010) para la presentación de las ganancias y pérdidas sobre pasivos financieros designados para ser medidos a valor razonable con cambios en resultados sin aplicar los otros requerimientos de NIIF 9, lo que significa que la porción del cambio en el valor razonable relacionado con cambios en el riesgo de crédito propio de la entidad puede ser presentado en otro resultado integral en lugar de resultados. | |

| | |
|---|---|
| NIIF 14, Cuentas de regulación diferidas<br><br>Esta Norma permite a una entidad que esté adoptando por primera vez las IFRS, continuar con las cuentas "diferidas de regulación" conforme a su anterior GAAP, tanto en la adopción inicial de IFRS como en estados financieros subsecuentes. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |
| NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes<br><br>NIIF 15 proporciona un modelo único basado en principios, de cinco pasos que se aplicará a todos los contratos con los clientes.<br><br>Los cinco pasos en el modelo son las siguientes:<br><br>- Identificar el contrato con el cliente<br><br>- Identificar las obligaciones de desempeño en el contrato<br><br>- Determinar el precio de la transacción<br><br>- Asignar el precio de transacción de las obligaciones de ejecución en los contratos - Reconocer ingreso cuando la entidad satisface una obligación de desempeño.<br><br>Se ofrece orientación sobre temas tales como el punto en que se reconoce los ingresos, y diversos asuntos relacionados. También se introducen nuevas revelaciones sobre los ingresos. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2017 |

| Enmiendas a NIIFs | Fecha de aplicación obligatoria |
|---|---|
| Contabilización de las adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas (Modificaciones a la NIIF 11)<br><br>Modifica la NIIF 11 Acuerdos conjuntos para exigir a una entidad adquirente de una participación en una operación conjunta en la que la actividad constituye un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios) a:<br><br>- aplicar todas las combinaciones de negocios que representan los principios de la NIIF 3 y otras NIIF<br><br>- revelar la información requerida por la NIIF 3 y otras NIIF para las combinaciones de negocios. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |

| Enmiendas a NIIFs | Fecha de aplicación obligatoria |
|---|---|
| Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización (Modificaciones a la NIC 16 y la NIC 38)<br><br>Aclara que un método de amortización que se basa en los ingresos que se genera por una actividad que incluye el uso de un activo no es apropiado para la propiedad, planta y equipo<br><br>- introduce una presunción refutable de que un método de amortización que se basa en los ingresos generados por una actividad que incluye el uso de un activo intangible es inapropiado, que sólo puede ser superado en circunstancias limitadas en las que el activo intangible se expresa como una medida de los ingresos, o cuando se pueda demostrar que los ingresos y el consumo de los beneficios económicos del activo intangible están altamente correlacionados añade una guía que las futuras reducciones en el precio de venta de un elemento que se produce utilizando un activo podrían indicar la expectativa de la obsolescencia tecnológica o comercial del activo, lo que, a su vez, podría reflejar una reducción de los beneficios económicos futuros incorporados al activo . | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |
| Agricultura: Plantas "para producir frutos" (Modificaciones a la NIC 16 y la NIC 41)<br><br>Introduce el término "plantas para producir frutos" en el ámbito de aplicación de la NIC 16 en lugar de la NIC 41, lo que permite este tipo de activos se contabilicen como una propiedad, planta y equipo y medición posterior al reconocimiento inicial sobre la base del costo o revaluación de acuerdo con la NIC 16.<br><br>La definición de «plantas para producir frutos" como una planta viva que se utiliza en la producción o suministro de productos agrícolas, que se espera tener los productos para más de un punto y tiene un riesgo remoto de que se venden como productos agrícolas. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |
| Método de la participación en los Estados Financieros Separados Individuales (Modificaciones a la NIC 27) Permite que las inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas, sean opcionalmente valoradas usando el método de la participación, en los estados financieros individuales | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |

| | |
|---|---|
| Venta o aportación de activos entre un Inversionista y su asociada o negocio conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28)<br><br>Modificación para aclarar el tratamiento de la venta o la aportación de los activos de un inversor a la asociada o negocio conjunto, de la siguiente manera:<br><br>requiere el pleno reconocimiento en los estados financieros del inversor de las ganancias y pérdidas que surjan de la venta o aportación de activos que constituyen un negocio (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios)<br><br>requiere el reconocimiento parcial de las ganancias y pérdidas donde los activos no constituyen un negocio, es decir, una ganancia o pérdida es reconocida sólo en la medida de los intereses de los inversores no relacionados a dicha asociada o negocio conjunto. Estos requisitos se aplican independientemente de la forma jurídica de la transacción, por ejemplo, si la venta o aportación de activos se produce por una transferencia de acciones del inversor en una subsidiaria que posee los activos (lo que resulta en la pérdida de control de la filial), o por la venta directa de los mismos activos. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016, de forma prospectiva |

| | |
|---|---|
| Mejoras Anuales Ciclo 2012-2014 Hace enmiendas a las siguientes normas:<br><br>NIIF 5 - Agrega una guía específica en la NIIF 5 para los casos en los que una entidad reclasifica un activo mantenido para la venta a mantenidos para distribuir o viceversa, y los casos en los que la mantención para distribuir es discontinuada.<br><br>NIIF 7 - Orientación adicional para aclarar si un contrato de prestación de servicios es la implicación continuada en un activo transferido, y aclaraciones sobre revelaciones de compensación en los estados financieros intermedios condensados.<br><br>NIC 9 - Aclara que los bonos corporativos de alta calidad utilizados en la estimación de la tasa de descuento para los beneficios post-empleo deben estar denominados en la misma moneda que los beneficios a pagar<br><br>NIC 34 - Aclara el significado de “en cualquier parte en el reporte interino” y requiere una referencia cruzada. | Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2016 |

| | |
|---|---|
| Iniciativa de Revelación (enmiendas a NIC 1)<br><br>El 18 de diciembre de 2014, el IASB agregó una iniciativa en materia de revelación de su programa de trabajo 2013, para complementar el trabajo realizado en el proyecto del Marco Conceptual. La iniciativa está compuesta por una serie de proyectos más pequeños que tienen como objetivo estudiar las posibilidades para ver la forma de mejorar la presentación y revelación de principios y requisitos de las normas ya existentes. | Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |
| Entidades de Inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación (enmiendas a NIIF 10, NIIF 12 y NIC 28)<br><br>El 18 de diciembre de 2014, el IASB ha publicado Entidades de Inversión: aplicación de la excepción de Consolidación, enmiendas a NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIIF 12 Información a revelar sobre participaciones en otras entidades, y NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos (2011) para abordar los problemas que han surgido en el contexto de la aplicación de la excepción de consolidación de entidades de inversión. | Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016 |

La administración de la Empresa estima que la futura adopción de las normas e interpretaciones antes descritas no tendrá un impacto significativo en los estados financieros.

**d) Responsabilidad de la Información y Estimaciones Realizadas**

El Directorio de Empresa de Correos de Chile ha tomado conocimiento de la información contenida en estos estados financieros con fecha 26 de marzo de 2015, 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.

**e) Compensación de Saldos y Transacciones**

Como norma general, en los estados financieros no se compensan ni los activos y pasivos, ni los ingresos y gastos, salvo en aquellos casos en que la compensación sea requerida o esté permitida por alguna norma y esta presentación sea el reflejo del fondo de la transacción.

Los ingresos y gastos con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, con-

templan la posibilidad de compensación y que la empresa tiene la intención de liquidar por su importe neto o realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan netos en las cuentas de resultados integrales y estado de situación financiera.

## 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 integrales.

**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 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.

Las transacciones que se realizan en una moneda distinta a la moneda funcional se convierten a la tasa de cambio vigente a la fecha de la transacción. Los activos y pasivos monetarios expresados en monedas distintas a la funcional, se convierten a las tasas de cambio de cierre. Las ganancias y pérdidas por la reconversión se incluyen en el estado de resultados integrales dentro del rubro diferencias de cambio.

**c) Conversión de Saldos en Moneda Extranjera y Unidades de Reajuste**

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 los estados de resultados integrales.

La "Unidad de Fomento" (UF) y la "Unidad Tributaria Mensual" (UTM), son unidades de reajuste las cuales son convertidas a pesos chilenos. La variación del tipo de cambio de estas unidades de reajuste, se registra como resultado por unidades de reajuste en los estados de resultados integrales.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

| | 31.12.2014 $ | 31.12.2013 $ |
|---|---|---|
| **Monedas extranjeras:** | | |
| Dólar Estadounidense (US$) | 606,75 | 524,61 |
| Euro (€) | 738,05 | 724,3 |
| Derecho Especial de Giro (DEG) | 878,84 | 807,84 |
| **Unidades de reajuste:** | | |
| Unidad de Fomento (U.F.) | 24.627,10 | 23.309,56 |
| Unidad Tributaria Mensual (U.T.M) | 43.198,00 | 40.772,00 |

**d) Criterios de Valorización de Activos y Pasivos Financieros**

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 o pasivo financiero.

Las valorizaciones posteriores de los activos y pasivos financieros dependerán de la categoría en la que se hayan clasificado, conforme a NIC 39.

- 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.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Son aquellos activos financieros adquiridos para negociar, con el propósito principal de obtener un beneficio por las fluctuaciones de precios en el corto plazo o a través de márgenes en intermediación, o que están incluidos en un portafolio en el que existe un patrón de toma de utilidades de corto plazo.

Estos activos financieros, como su nombre lo indica, se encuentran valorados a su valor razonable de acuerdo con los precios de mercado a la fecha de cierre del balance. Las utilidades o pérdidas provenientes de los ajustes para su valorización a valor razonable, como asimismo los resultados por las actividades de negociación, se reconocen contra resultados del período. Se incluyen todos los instrumentos derivados.

- Activos financieros disponibles para la venta

Son aquellos activos financieros que no son activos financieros valorizados a valor razonable con cambios en resultados, ni son inversiones mantenidas hasta el vencimiento, ni constituyen préstamos y cuentas por cobrar. Estos activos financieros son reconocidos inicialmente al costo y posteriormente son valorados a su valor razonable según los precios de mercado o valorizaciones obtenidas del uso de modelos. Las utilidades o pérdidas no realizadas originadas por el cambio en su valor razonable son reconocidas con cargo o abono a cuentas patrimoniales. Cuando estas inversiones son enajenadas o se deterioran, el monto de los ajustes a valor razonable acumulado en patrimonio es traspasado a resultados y se informa bajo el rubro ganancias (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor razonable de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable.

Las compras y ventas de instrumentos de inversión que deben ser entregados dentro del plazo establecido por las regulaciones o convenciones del mercado, se reconocen en la fecha de negociación, en la cual se compromete la compra o venta del activo.

- Cuentas comerciales por cobrar y cuentas por cobrar a empresas relacionadas

Las cuentas comerciales a cobrar y cuentas por cobrar a empresas relacionadas se reconocen inicialmente a su valor razonable (valor nominal que incluye un interés implícito) y, posteriormente, a su costo amortizado de acuerdo con el método de la tasa de interés efectiva, menos la provisión por pérdidas por deterioro del valor.

Se establece una provisión para pérdidas por deterioro de cuentas comerciales a cobrar cuando existe evidencia ob-

jetiva de que la Empresa no será capaz de cobrar todos los importes que se le adeudan de acuerdo con los términos originales de las cuentas por cobrar.

- Derivados

Al momento de suscripción de un contrato de derivado, éste debe ser designado por la Empresa como instrumento derivado para negociación o para fines de cobertura contable.

Los cambios en el valor razonable del compromiso con respecto al riesgo cubierto son registrados como activo o pasivo con efecto en los resultados del ejercicio. Las utilidades o pérdidas provenientes de la medición a valor razonable del derivado de cobertura, son reconocidas con efecto en los resultados del ejercicio.

Para los años presentados en estos estados financieros la empresa no ha suscrito contratos de derivados.

**e) 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.

**f) 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 (de existir) 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.

**g) Activos Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas**

Son clasificados como mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas los activos corrientes cuyo valor libros se recuperará a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. 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.

Estos activos son valorizados al menor valor entre su valor libro y el valor razonable de realización.

**h) 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).

**i) Propiedades, Plantas y Equipos**

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 ganancias acumuladas. La metodología general aplicada para determinar el valor razonable 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.

**j) 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.

**k) Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía**

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.

**l) Clasificación de Activos y Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes**

Los activos financieros se clasifican dentro de las siguientes categorías de acuerdo con NIC 39:

a. Activos financieros a valor razonable a través de resultados: su característica es que se incurre en ellos principalmente con el objeto de venderlos en un futuro cercano, para fines de obtener rentabilidad y oportuna liquidez. Estos instrumentos son medidos a valor justo y las variaciones en su valor se registran en resultados en el momento que ocurren.

b. Préstamos y cuentas por cobrar: se registran a su costo amortizado, que corresponde al valor de mercado inicial, menos las devoluciones de capital, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de tasa de interés efectiva, con efecto en resultados del ejercicio.

c. Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento: son aquellas que la compañía tiene intención y capacidad de conservar hasta su vencimiento, se valorizan a costo amortizado utilizando el método de tasa interés efectiva, con efecto en resultados del ejercicio.

d. Activos financieros disponibles para la venta: son aquellos activos financieros que se designan específicamente en esta categoría, se valorizan a su valor justo y la variación del valor justo se presenta en una cuenta de reservas en patrimonio.

Los pasivos financieros se clasifican dentro de las siguientes categorías de acuerdo con NIC 39:

a. Clasificación como deuda o patrimonio: son aquellos que se clasifican ya sea como pasivos financieros o como patrimonio, de acuerdo con la sustancia del acuerdo contractual.

b. Instrumentos de patrimonio: es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de la entidad una vez deducidos todos sus pasivos.

c. Pasivos financieros: se clasifican ya sea como "pasivo financiero a valor razonable a través de resultados" o como

"otros pasivos financieros".

i. Pasivos financieros a valor razonable a través de resultados - Los pasivos financieros son registrados a valor razonable a través de resultados cuando éstos, sean mantenidos para negociación o sean designados a valor razonable a través de resultados.

ii. Otros pasivos financieros - Otros pasivos financieros, incluyendo los préstamos, se valorizan inicialmente por el monto de efectivo recibido, netos de los costos de transacción. Los otros pasivos financieros son posteriormente valorizados al costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, reconociendo los gastos por intereses sobre la base de la rentabilidad efectiva.

**m) Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar**

Los acreedores 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 y anticipo a proveedores, principalmente. Dichas partidas no se encuentran afectas a intereses.

**n) Arrendamientos**

Los contratos de arrendamiento se clasifican como financieros cuando el contrato transfiere a la Compañía sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo de acuerdo con la NIC 17 "Arrendamientos". Para los contratos que califican como arrendamientos financieros, se reconoce a la fecha inicial un activo clasificado como Propiedades, Planta y Equipo y un pasivo financiero por un valor equivalente al menor valor entre el valor justo del bien arrendado y el valor presente de los pagos futuros de arrendamiento y la opción de compra. En forma posterior los pagos por arrendamiento se asignan entre el gasto financiero y la reducción de la obligación de modo que se obtiene una tasa de interés constante sobre el saldo de la obligación.

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, plantas y equipos.

Los contratos de arrendamiento que no califican como arrendamiento financiero, son calificados como arrendamientos operativos y los respectivos pagos de arrendamiento son cargadas a resultado cuando se efectúan o se devengan.

**o) 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.

**p) 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 pactada en los contratos particulares de cada trabajador. Durante el año 2012 y anteriores este cálculo contemplaba un período máximo de 5 años acumulados; a partir del año 2013 este criterio fue modificado a un período máximo acumulado de 2 años, de acuerdo a lo estipulado en el Código del Trabajo en su Artículo N°70. 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 obtenga 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.

**q) Impuesto a las Ganancias**

La Empresa determina la base imponible y calcula su impuesto a la renta de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. El resultado por impuesto a las ganancias del ejercicio resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, 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.

Los impuestos diferidos originados por diferencias temporarias y otros eventos que crean diferencias entre la base contable y tributaria de activos y pasivos se registran de acuerdo con las normas establecidas en NIC 12 "Impuesto a las ganancias", excepto por la aplicación en 2014 del Oficio Circular N°856 emitido por la Superintendencia de Valores y Seguros, el 17 de octubre de 2014, el cual establece que las diferencias en pasivos y activos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780, deben contabilizarse en el ejercicio respectivo contra patrimonio (ver Nota 3 (z)).

Los impuestos diferidos se determinan usando tasas impositivas (legales) 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. Las tasas utilizadas para el cálculo de los impuestos diferidos, corresponden a las tasas legales vigentes, incrementadas con el impuesto adicional del 40%.

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.

**r) Reconocimiento de Ingresos, Gastos Operacionales y Financieros**

La Empresa reconoce los ingresos por servicio postal y paquetería 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 ordinario 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.

**s) Costos de Financiamiento**

Los costos de financiamiento directamente asociados a la adquisición, construcción o producción de activos calificados, que son aquellos activos que requieren, necesariamente, de un período de tiempo significativo antes de estar preparados para su uso o venta, se agregan al costo de dichos activos, hasta el momento en que dichos activos se encuentren sustancialmente preparados para su uso o venta.

**t) Efectivo y Equivalentes al Efectivo**

Bajo este rubro del estado de situación financiera se registra el efectivo en caja, saldos en banco, depósitos a corto plazo y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez, con vencimiento original inferior a tres meses, 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 Directo**

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 no corrientes 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 Empresa presenta el estado de flujos de efectivo usando el método directo.

**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. Los cambios en las estimaciones contables son registrados prospectivamente.

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 tangibles 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) Medio Ambiente**

La Empresa, en su negocio de envío de correspondencia y paquetería 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.

**y) Reclasificaciones**

La Empresa de Correos de Chile ha efectuado reclasificaciones a los saldos presentados al 31 de diciembre de 2013, asociadas principalmente a la presentación de activos y pasivos por impuestos diferidos y resultados acumulados.

| IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS | SALDO RECLASIFICADO M$ | SALDO SEGÚN ESTADO FINANCIERO AL 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Activos por impuestos diferidos | 14.917.757 | 19.622.545 |
| Pasivos por impuestos diferidos | - | 4.704.788 |
| Patrimonio | | |
| Ganancias acumuladas | 10.993.127 | 5.964.909 |
| Otras reservas | - | 5.028.218 |
| Costo de ventas | 62.917.790 | 63.093.884 |
| Otros gastos, por función | 1.057.553 | 881.459 |

**z) Cambio Contable**

La Superintendencia de Valores y Seguros, en virtud de sus atribuciones, con fecha 17 de octubre de 2014 emitió el Oficio Circular N°856 instruyendo a las entidades fiscalizadas a registrar en el ejercicio respectivo contra patrimonio, las diferencias en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780.

Este pronunciamiento difiere de lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren que dicho efecto sea registrado contra resultados del ejercicio.

Esta instrucción emitida por la SVS significó un cambio en el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta esa fecha, dado que el marco anterior (NIIF) requiere ser adoptado de manera integral, explícita y sin reservas.

El efecto de este cambio en las bases de contabilidad significó un abono a los resultados acumulados por un importe de M$1.329.350, que de acuerdo a NIIF debería ser presentado con abono a resultados del año, sin embargo de acuerdo a instrucciones de la SVS, es presentado como abono a resultados acumulados.

## 4. EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO

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

| CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Efectivo en cajas (a) | 710.641 | 716.326 |
| Saldos en bancos (b) | 518.657 | 1.121.282 |
| **TOTALES EFECTIVO** | **1.229.298** | **1.837.608** |
| Inversiones a corto plazo (c) | - | 1.970.266 |
| **TOTALES EQUIVALENTES AL EFECTIVO** | **1.229.298** | **3.807.874** |
| **TOTALES EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO** | **1.229.298** | **3.807.874** |

(a) Efectivo en cajas: 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 2014 y 2013.

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

(c) Inversiones a corto plazo: Al 31 de diciembre de 2013, corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos de Banco Estado Administradora General de Fondos, en pesos chilenos, invertidos el 30 de diciembre de 2013, con un valor de cuota $1.031,5062 por un total de 1.910.086,4348 de cuotas equivalente a M$1.970.266.

El producto de las inversiones de este tipo durante los ejercicios finalizados al 31 de diciembre de 2014 y 2013, han generado ingresos por M$86.238 y M$189.287, respectivamente, presentándose formando parte de los ingresos financieros en el estado de resultados integrales.

La composición del efectivo y equivalente de efectivo clasificado por moneda de origen, es la siguiente:

| CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Pesos chilenos (CLP) | 1.141.400 | 3.589.319 |
| Dólar (US$) | 87.898 | 218.555 |
| **TOTALES** | **1.229.298** | **3.807.874** |

## 5. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

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

| | 31.12.2014 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CORRIENTE M$ | NO CORRIENTE M$ | VALOR RAZONABLE M$ | COSTO AMORTIZADO M$ |
| **Activos:** | | | | |
| Efectivo y equivalente al efectivo | 1.229.298 | - | 1.229.298 | - |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar | 20.313.033 | - | - | 20.313.033 |
| **TOTALES** | **21.542.331** | **-** | **1.229.298** | **20.313.033** |
| **Pasivos:** | | | | |
| Otros pasivos financieros corrientes | 4.638.879 | 21.276.121 | - | 25.915.000 |
| Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | 10.079.646 | - | - | 10.079.646 |
| **TOTALES** | **14.718.525** | **21.276.121** | **-** | **35.994.646** |

| | 31.12.2013 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CORRIENTE M$ | NO CORRIENTE M$ | VALOR RAZONABLE M$ | COSTO AMORTIZADO M$ |
| **Activos:** | | | | |
| Efectivo y equivalente al efectivo | 3.807.874 | - | 3.807.874 | - |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar clientes | 20.197.139 | - | - | 20.197.139 |
| **TOTALES** | **24.005.013** | **-** | **3.807.874** | **20.197.139** |
| **Pasivos:** | | | | |
| Otros pasivos financieros corrientes | 3.520.027 | 24.518.488 | - | 28.038.515 |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | 10.893.016 | - | - | 10.893.016 |
| **TOTALES** | **14.413.043** | **24.518.488** | **-** | **38.931.531** |

## 6. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Boletas de garantía | 178.436 | 204.973 |
| Fondos por rendir | 9.479 | 12.732 |
| Arriendos anticipados | 118.953 | 152.984 |
| Deudores varios (a) | 311.771 | 264.167 |
| Deudores giros UPU (b) | 15.400 | 122.214 |
| Contribuciones por recuperar ( c ) | 738.671 | 956.255 |
| Anticipo por negociación colectiva (d) | 266.804 | 189.595 |
| Otros gastos financieros anticipados y cuentas por cobrar corrientes (e) | 881.697 | 617.226 |
| **TOTALES** | **2.521.211** | **2.520.146** |

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

(a) Corresponde principalmente a descuento en cuotas correspondiente al 11% de exención del avalúo fiscal producto de leasing contraído con el Banco Santander.

(b) Se refiere a los deudores personas naturales a las 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 a contribuciones por recuperar desde la Tesorería General de la República por pagos efectuados en períodos 2011, 2012 y 2013.

Con fecha 20 de mayo de 2013 se contrataron los servicios del estudio de abogados Guzmán & Benítez Abogados con el objeto de revisar los avalúos fiscales de las propiedades de CorreosChile. Producto de su gestión, con fecha 27 de diciembre de 2013, el Servicio de Impuestos Internos emitió el ordinario N° 2.693, en el cual establece que las propiedades aludidas, incluidas entre otras el edificio patrimonial de Plaza de Armas, están exentas de impuesto territorial, de acuerdo al numeral 1°, literal A) del título I del cuadro anexo de la ley N° 17.235 sobre impuesto territorial.

Por consiguiente, y de acuerdo al artículo 126 del código tributario, que establece el derecho a la restitución de impuestos en los plazos estipulados en el mismo y de acuerdo a los requerimientos de dicha norma, la Empresa ha procedido a registrar su restitución a contar de la fecha del ordinario N°2.693. Considerando lo expuesto, con fecha 5 de febrero, se presentó ante el Servicio de impuestos Internos peticiones administrativas por la devolución de los impuestos territoriales pagados durante los últimos tres años, las cuales se espera recuperar entre junio de 2014 y marzo de 2015, de los cuales se ha recuperado M$217.584 en 2014 y M$317.629 en 2015.

(d) Corresponde a la porción corriente del anticipo de remuneraciones por los días de huelga no trabajados durante proceso de negociación colectiva 2013. (Ver nota 9).

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

## 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 ejercicio es la siguiente:

| DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Deudores comerciales nacionales | 9.918.409 | 11.350.169 |
| Deudores comerciales por negocio internacional (*) | 10.394.624 | 8.846.970 |
| **TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO** | **20.313.033** | **20.197.139** |

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 | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Deudores comerciales nacionales | 10.904.700 | 12.346.884 |
| Deudores comerciales por negocio internacional (*) | 10.886.156 | 9.350.576 |
| **TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO** | **21.790.856** | **21.697.460** |

(*) Corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de formulación se encuentran regulados por la normativa internacional UPU.

c) El movimiento de las cuentas constituidas para controlar el deterioro existente en las distintas clases de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2014 y 2013, es el siguiente:

| MOVIMIENTO POR DEUDAS INCOBRABLES NACIONALES: | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Saldo inicial | 996.715 | 990.369 |
| Deterioro del año | 127.447 | 137.324 |
| Recupero del año | (137.871) | (130.978) |
| **SUBTOTALES** | **986.291** | **996.715** |
| **Movimiento por deudas incobrables internacionales:** | | |
| Saldo inicial | 503.606 | 535.539 |
| Deterioro del año | 182.287 | 209.194 |
| Recupero del año | (194.361) | (241.127) |
| **SUBTOTALES** | **491.532** | **503.606** |
| **SALDO FINAL** | **1.477.823** | **1.500.321** |

## CRITERIOS DE INCOBRABILIDAD DEUDORES NACIONALES

Los clientes nacionales se componen en clientes estatales, grandes clientes holding, otros clientes privados y clientes en cobranza externa provisionándose de acuerdo al siguiente esquema, que presenta en forma resumida los principales criterios de provisión:

| TIPO | PERÍODOS | PORCENTAJES DE PROVISIÓN % |
|---|---|---|
| Clientes Estatales | 0 - 180 días | 0,00 |
| | 181 – 365 días | 0,00 |
| | 1 – 5 años | 0,00 |
| | Prescrito | 100,00 |
| Grandes Clientes Holding | 0 – 180 días | 0,72 |
| | 181- 365 días | 6,01 |
| | 1 -5 años | 13,74 |
| | Prescrito | 100,00 |
| Otros Clientes Privados | 0 – 180 días | 0,63 |
| | 181 – 365 días | 5,13 |
| | 1 -5 años | 11,75 |
| | Prescrito | 100,00 |
| Clientes en Cobranza Externa | Cobranza Externa | 55,45 |
| | Prescrito | 100,00 |

## CRITERIOS DE INCOBRABILIDAD DEUDORES INTERNACIONALES

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

d) 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 al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

e) 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 2014 y 2013.

f) Estratificación de la cartera nacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar:

| DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2014 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 0 - 180 DÍAS M$ | 181 - 365 DÍAS M$ | 1 - 5 AÑOS M$ | PRESCRITO M$ | TOTAL M$ |
| Deudores comerciales bruto | 9.654.982 | 52.751 | 157.897 | 71.555 | 9.937.185 |
| Provisión de deterioro | (41.282) | (1.722) | (21.695) | (71.555) | (136.254) |
| Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto | | 33.416 | 230.283 | 703.816 | 967.515 |
| Provisión de deterioro | | (18.529) | (127.692) | (703.816) | (850.037) |
| **TOTALES** | **9.613.700** | **65.916** | **238.793** | **-** | **9.918.409** |

| DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2013 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 0 - 180 DÍAS M$ | 181 - 365 DÍAS M$ | 1 - 5 AÑOS M$ | PRESCRITO M$ | TOTAL M$ |
| Deudores comerciales bruto | 10.524.578 | 436.858 | 292.819 | 93.046 | 11.347.301 |
| Provisión de deterioro | (41.880) | (1.090) | (286) | (93.046) | (136.302) |
| Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto | 17.858 | 59.468 | 235.065 | 687.192 | 999.583 |
| Provisión de deterioro | (189) | (42.472) | (130.560) | (687.192) | (860.413) |
| **TOTALES** | **10.500.367** | **452.764** | **397.038** | **-** | **11.350.169** |

- Por tipo de cartera:

| | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2014 | | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2013 | |
|---|---|---|---|---|
| | NRO. CLIENTES | MONTO BRUTO M$ | NRO. CLIENTES | MONTO BRUTO M$ |
| 0 - 180 días | 4.442 | 9.654.982 | 4.488 | 10.542.436 |
| 181 - 365 días | 489 | 86.167 | 486 | 496.326 |
| 1 - 5 Años | 1.796 | 388.180 | 2.415 | 527.884 |
| Prescrito | 1.683 | 775.371 | 1.702 | 780.238 |
| **TOTALES** | **8.410** | **10.904.700** | **9.091** | **12.346.884** |

- Provisiones y castigos:

| | SALDO AL | |
|---|---|---|
| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| Provisión cartera no repactada (nacionales) | 996.715 | 990.369 |
| Deterioro del año | 127.447 | 137.324 |
| Recupero del año | (137.871) | (130.978) |
| **TOTALES** | **986.291** | **996.715** |

g) Estratificación de la cartera internacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales por negocio internacional:

| DEUDORES COMERCIALES NEGOCIO INTERNACIONAL | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2014 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | HASTA 1 AÑO M$ | 1 HASTA 2 AÑOS M$ | 2 AÑOS Y MÁS M$ | TOTAL M$ |
| Deudores comerciales bruto negocio internacional | 9.209.824 | 1.184.800 | 491.532 | 10.886.156 |
| Provisión de deterioro | - | - | (491.532) | (491.532) |
| **TOTALES** | **9.209.824** | **1.184.800** | **-** | **10.394.624** |

| DEUDORES COMERCIALES NEGOCIO INTERNACIONAL | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2013 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | HASTA 1 AÑO M$ | 1 HASTA 2 AÑOS M$ | 2 AÑOS Y MÁS M$ | TOTAL M$ |
| Deudores comerciales bruto negocio internacional | 7.374.503 | 1.472.467 | 503.606 | 9.350.576 |
| Provisión de deterioro | - | - | (503.606) | (503.606) |
| **TOTALES** | **7.374.503** | **1.472.467** | **-** | **8.846.970** |

- Por tipo de cartera:

| | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2014 | | CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2013 | |
|---|---|---|---|---|
| | NRO. CLIENTES | MONTO BRUTO M$ | NRO. CLIENTES | MONTO BRUTO M$ |
| Hasta 1 año | 149 | 9.209.824 | 150 | 7.374.503 |
| 1 hasta 2 años | 99 | 1.184.800 | 150 | 1.472.467 |
| 2 años y más | 114 | 491.532 | 112 | 503.606 |
| **TOTALES** | **362** | **10.886.156** | **412** | **9.350.576** |

- Provisiones y castigos:

| | SALDO AL | |
|---|---|---|
| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| Provisión cartera no repactada (internacionales) | 503.606 | 535.539 |
| Deterioro del año | 182.287 | 209.194 |
| Recupero del año | (194.361) | (241.127) |
| **TOTALES** | **491.532** | **503.606** |

## 8. INVENTARIOS, CORRIENTES

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

| | 31.12.2014<br>M$ | 31.12.2013<br>M$ |
|---|---|---|
| Material de explotación | 720.572 | 587.841 |

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.

El valor de inventarios imputados como costo de bienes vendidos en el estado de resultado, es el siguiente:

| | 31.12.2014<br>M$ | 31.12.2013<br>M$ |
|---|---|---|
| Valor de inventarios reconocidos como costo | 647.287 | 651.249 |

Dada nuestra evaluación no se observan deterioros a los inventarios al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

## 9. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS, NO CORRIENTES

Con fecha 29 de agosto de 2013 se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional de trabajadores, Sindicato Operadores Postales, Sindicato de Carteros y Sindicato Número 1 mediante acuerdo suscrito ante la Dirección del Trabajo con fecha 28 de Agosto de 2013. Los principales efectos del convenio son la materialización de un pago único por concepto de Anticipo de liquidez, que comenzará a descontarse a partir del año 2016 y, la creación de un anticipo de remuneraciones por los días de huelga no trabajados, que comenzó a descontarse a partir de enero de 2014. En ambos casos, se estima su recuperación en un plazo de 24 meses desde la fecha en que se comiencen a descontar.

Con fecha 20 de diciembre de 2013 se puso término al proceso de negociación colectiva con la Agrupación de Analistas. Los principales efectos del convenio son la materialización de un pago único por concepto de Anticipo de liquidez, que comenzará a descontarse a partir del año 2016. Se estima su recuperación en un plazo de 24 meses desde la fecha en que se comience a descontar.

Con fecha 24 de diciembre de 2013 se puso término al proceso de negociación colectiva con el Sindicato de Profesionales, Técnicos Postales, Supervisores y Otros mediante acuerdo suscrito ante la Dirección del Trabajo con fecha 27 de diciembre de 2013. Los principales efectos del convenio son la materialización de un pago único por concepto de

Anticipo de liquidez, que comenzará a descontarse a partir del año 2016. Se estima su recuperación en un plazo de 24 meses desde la fecha en que se comience a descontar.

Con fecha 11 de julio de 2014 se puso término al proceso de negociación colectiva con la Agrupación de Analistas. Los principales efectos del convenio son la materialización de un pago único por concepto de Anticipo de liquidez, que comenzará a descontarse a partir del año 2016. Se estima su recuperación en un plazo de 24 meses desde la fecha en que se comience a descontar.

Adicionalmente, el anticipo de liquidez se encuentra regulado según lo estipulado en el Art. 50 o Art. 51 de los Contratos Colectivos de Trabajo.

La composición de otros activos no financieros, no corrientes, es la siguiente:

| OTROS ACTIVOS FINANCIEROS, NO CORRIENTES, NETO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Anticipos de liquidez por negociación colectiva 2013 | 4.414.000 | 4.482.000 |
| Deterioro del año (1) | (292.000) | (68.000) |
| **TOTAL ANTICIPO DE LIQUIDEZ** | **4.122.000** | **4.414.000** |
| Anticipos de remuneraciones por huelga en negociación colectiva 2013 | 379.191 | 388.792 |
| Deterioro del período de anticipo de remuneraciones por huelga (2) | (41.866) | (9.601) |
| Cobro y reclasificación del año por anticipo de remuneraciones (3) | (337.325) | - |
| **TOTAL ANTICIPO DE REMUNERACIONES** | **-** | **379.191** |
| **TOTAL OTROS ACTIVOS FINANCIEROS, NO CORRIENTES, NETO** | **4.122.000** | **4.793.191** |

(1) Corresponde a trabajadores que han cesado su relación laboral con la empresa durante los ejercicios 2014 y 2013. El deterioro fue registrado en "Otros gastos por función" (ver Nota 22).

(2) Corresponde a trabajadores que han cesado su relación laboral con la empresa durante los ejercicios 2014 y 2013. El deterioro fue registrado en "Otros gastos por función" (ver Nota 22).

(3) Corresponde a los cobros efectuados de las remuneraciones (vía descuentos) a trabajadores por concepto del anticipo de remuneraciones por huelga.

## 10. ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALIA

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

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| **Clases de activos intangibles neto de amortización:** | | |
| Programas informáticos | 945.951 | 1.560.551 |
| **Clases de activos intangibles, bruto:** | | |
| Programas informáticos | 9.660.382 | 9.443.231 |
| **Amortización acumulada:** | | |
| Programas informáticos | 8.714.431 | 7.882.680 |

b) Vidas útiles

El detalle de las vidas útiles aplicadas en el rubro Intangibles al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 períodos terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013, es el siguiente:

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 | PROGRAMAS INFORMÁTICOS M$ |
|---|---|
| **Movimientos en activos intangibles, netos:** | |
| Saldo inicial al 01.01.2014 | 1.560.551 |
| Adiciones (*) | 217.151 |
| Amortización | (831.751) |
| Traslado de rubro | - |
| **SALDO FINAL AL 31.12.2014** | **945.951** |

(*) El incremento originado en otros activos por intangibles por M$217.151, corresponde a adiciones de software y licencias.

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 | PROGRAMAS INFORMÁTICOS M$ |
|---|---|
| **Movimientos en activos intangibles, netos:** | |
| Saldo inicial al 01.01.2013 | 2.716.677 |
| Adiciones (*) | 62.453 |
| Amortización | (889.589) |
| Reclasificación a Activo Fijo (**) | (328.990) |
| **SALDO FINAL AL 31.12.2013** | **1.560.551** |

(*) El incremento originado en los otros activos por intangibles por M$62.453, corresponde a adiciones

(**) Corresponde a la reclasificación a propiedad, plantas y equipos, desde rubro Intangibles, de 20 muebles Citybox y dispositivos de seguimientos importados dado que solo en el período 2013, la Administración estableció el criterio respecto a su utilización.

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 cierre de los períodos, se detalla a continuación:

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Gasto por amortización | 831.751 | 889.589 |

# 11. PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS

La composición al 31 de diciembre de 2014 y 2013, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

| PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS POR CLASES | VALOR BRUTO | |
|---|---|---|
| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| Terrenos | 7.425.911 | 7.497.464 |
| Edificios | 17.280.920 | 17.179.932 |
| Máquinas y equipos | 17.929.409 | 17.885.060 |
| Vehículos de motor | 354.207 | 398.823 |
| Equipamiento de tecnologías de la información | 5.390.392 | 3.312.029 |
| Activo Leasing | 9.232.558 | 9.232.558 |
| Otros activos fijos | 9.146 | 9.146 |
| **TOTALES** | **57.622.543** | **55.515.012** |

| MOVIMIENTOS EN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO MOVIMIENTO AL 31.12.2014 | TERRENOS M$ | EDIFICIOS M$ | MAQUINAS Y EQUIPOS M$ |
|---|---|---|---|
| Conceptos | | | |
| Saldo Inicial | 7.497.464 | 13.381.895 | 2.628.678 |
| Adiciones (*) | - | 79.718 | 836.812 |
| Retiros (**) | (71.553) | (8.782) | (2.900) |
| Gasto por depreciación | - | (516.825) | (376.700) |
| Otros incrementos (***) | - | 46.214 | (702.059) |
| **CAMBIOS, TOTAL** | **(71.553)** | **(399.675)** | **(244.847)** |
| **SALDO FINAL** | **7.425.911** | **12.982.220** | **2.383.831** |

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2014, corresponden principalmente a la inversión en equipamiento operativo y tecnológico para la operación postal.
(**) El retiro de Terreno corresponde a la expropiación de 1403 m2, de inmueble Planta Quilicura.

| | DEPRECIACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO DEL VALOR | | VALOR NETO | |
|---|---|---|---|---|
| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| | - | - | 7.425.911 | 7.497.464 |
| | 4.298.700 | 3.798.037 | 12.982.220 | 13.381.895 |
| | 15.545.578 | 15.256.382 | 2.383.831 | 2.628.678 |
| | 281.001 | 309.656 | 73.206 | 89.167 |
| | 3.112.968 | 2.738.889 | 2.277.424 | 573.140 |
| | 1.755.555 | 1.391.245 | 7.477.003 | 7.841.313 |
| | - | - | 9.146 | 9.146 |
| | **24.993.802** | **23.494.209** | **32.628.741** | **32.020.803** |

| | VEHÍCULOS DE MOTOR M$ | EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN M$ | ACTIVOS EN LEASING, NETO M$ | OTROS ACTIVOS FIJOS M$ | TOTALES M$ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | 89.167 | 573.140 | 7.841.313 | 9.146 | 32.020.803 |
| | 23.495 | 1.433.004 | - | - | 2.373.029 |
| | (13.977) | (18) | - | - | (97.230) |
| | (25.479) | (384.547) | (364.310) | - | (1.667.861) |
| | - | 655.845 | - | - | - |
| | **(15.961)** | **1.704.284** | **(364.310)** | **-** | **607.938** |
| | **73.206** | **2.277.424** | **7.477.003** | **9.146** | **32.628.741** |

(***) Los incrementos (decrementos) corresponden a reclasificación del Módulo Villa Las Estrellas de la Antártica por M$46.214 y a la reclasificación de equipos PDA por M$655.845.

| MOVIMIENTO AL 31.12.2013 | TERRENOS M$ | EDIFICIOS M$ | MÁQUINAS Y EQUIPOS M$ | VEHÍCULOS DE MOTOR M$ |
|---|---|---|---|---|
| **Conceptos** | | | | |
| Saldo Inicial | 7.501.384 | 13.896.837 | 1.399.012 | 89.402 |
| Adiciones (*) | - | | 1.274.869 | 23.850 |
| Retiros | (3.920) | (3.692) | (23.615) | (5.354) |
| Traspasos | - | (1.129) | 1.129 | - |
| Gasto por depreciación | - | (510.121) | (351.707) | (18.731) |
| **OTROS INCREMENTOS (**)** | **-** | **-** | **328.990** | **-** |
| **CAMBIOS, TOTAL** | **(3.920)** | **(514.942)** | **1.229.666** | **(235)** |
| **SALDO FINAL** | **7.497.464** | **13.381.895** | **2.628.678** | **89.167** |

(*) Las Adiciones al 31 de diciembre de 2013, corresponden principalmente a la inversión en Citybox, equipos operativos y equipamiento tecnológico para la operación postal.
(**) El incremento de maquinarias y equipos por M$328.990 corresponde a la reclasificación realizada desde el rubro activos intangibles.

## 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 cierre de los ejercicios, se detalla a continuación:

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Gasto por depreciación | 1.667.861 | 1.481.060 |

| | EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN M$ | ACTIVOS EN LEASING, NETO M$ | OTROS ACTIVOS FIJOS M$ | TOTALES M$ |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | 581.488 | 8.205.623 | 9.146 | 31.682.892 |
| | 229.151 | - | - | 1.527.870 |
| | (1.308) | - | - | (37.889) |
| | - | - | - | - |
| | (236.191) | (364.310) | - | (1.481.060) |
| | **-** | **-** | **-** | **328.990** |
| | **(8.348)** | **(364.310)** | **-** | **337.911** |
| | **573.140** | **7.841.313** | **9.146** | **32.020.803** |

## 12. PROPIEDADES DE INVERSION

El detalle del rubro al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Terrenos (1) | 77.732 | 77.732 |
| Edificios (2) | 88.532 | 90.871 |
| **TOTALES** | **166.264** | **168.603** |

i. Corresponde a diversos terrenos de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros.

ii. Corresponde a diversos inmuebles como oficinas y locales de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros.

| PROPIEDADES DE INVERSIÓN POR CLASES | DEPRECIACIÓN ACUMULADA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | VALOR BRUTO | | Y DETERIORO DEL VALOR | | VALOR NETO | |
| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| Terrenos (*) | 77.732 | 77.732 | - | - | 77.732 | 77.732 |
| Edificios (*) | 163.164 | 163.164 | (74.632) | (72.293) | 88.532 | 90.871 |
| **TOTALES** | **240.896** | **240.896** | **(74.632)** | **(72.293)** | **166.264** | **168.603** |

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

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

| TIPOS DE BIENES | Nº DE AÑOS |
|---|---|
| Edificios y construcciones | 20 a 60 |

Los cargos a resultados por amortización de las propiedades de inversión, que se presentan formando parte de los gastos de administración al cierre de los períodos, se detalla a continuación:

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Gasto por depreciación propiedad de inversión | 2.339 | 2.405 |

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2014 y 2013, son los siguientes:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Ingresos por arriendo de propiedades de inversión (*) | 171.398 | 127.196 |

(*) Los ingresos provenientes de las propiedades de inversión se reconocen dentro del ítem de otras ganancias. Los gastos por depreciación de cada ejercicio se presentan dentro del rubro gastos de administración del estado de resultados. Los gastos por mantención y reparación de los bienes de inversión son de costo de los arrendatarios y están contemplados en los contratos respectivos.

| MOVIMIENTOS EN PROPIEDADES DE INVERSIÓN, NETOS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Saldo inicial | 168.603 | 194.083 |
| Retiros | - | (23.075) |
| Amortización | (2.339) | (2.405) |
| **SALDO FINAL** | **166.264** | **168.603** |

## 13. IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

**a) Información general**

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 , no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M$10.397.817 y M$10.246.898, respectivamente.

**b) Activos por impuestos, corrientes**

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Crédito Franquicia Sence | 655.281 | 573.016 |

**c) Pasivos por impuestos, corrientes**

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Impuesto al valor agregado por pagar | 4.142 | 316 |

**d) Impuestos diferidos**

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 , los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

| INSTITUCIÓN FINANCIERA | ACTIVOS M$ | PASIVOS M$ | ACTIVOS M$ | PASIVOS M$ |
|---|---|---|---|---|
| Impuestos diferidos relativos a provisiones | 10.480.783 | - | 8.854.444 | - |
| Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero - tributario | 2.620.685 | - | 1.802.655 | - |
| Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales | 6.654.156 | - | 6.148.139 | - |
| Impuestos diferidos relativos a activos en leasing | - | 4.954.946 | - | 4.704.788 |
| Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing | 2.715.318 | - | 2.817.307 | - |
| **TOTALES** | **22.470.942** | **4.954.946** | **19.622.545** | **4.704.788** |
| **TOTAL ACTIVO NETO** | **17.515.996** | | **14.917.757** | |

| MOVIMIENTOS EN ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial | 14.917.757 | 14.983.334 |
| Incremento (decremento) con cargo a resultados del ejercicio (*) | 1.268.889 | (65.577) |
| Incremento (decremento) en activo por impuestos en el patrimonio (**) | 1.329.350 | - |
| **ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS NETO, SALDO FINAL** | **17.515.996** | **14.917.757** |

(*) Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el saldo neto presentado como gasto por impuesto a las ganancias en el estado de resultados integrales corresponde sólo al efecto de la variación por impuestos diferidos por M$1.268.889 y M$65.577, respectivamente.

(**) Con fecha 29 de septiembre de 2014, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°20.780 "Reforma Tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario".

Entre los principales cambios, dicha Ley agrega un nuevo sistema de tributación semi integrado, que se puede utilizar de forma alternativa al régimen integrado de renta atribuida. Los contribuyentes podrán optar libremente a cualquiera de los dos para pagar sus impuestos. En el caso de Empresa de Correos de Chile por regla general establecida por ley se aplica el sistema de tributación semi integrado, sin descartar que una futura Junta de Accionistas opte por el sistema de renta atribuida.

El sistema semi integrado establece el aumento progresivo de la tasa de Impuesto de Primera categoría para los años comerciales 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 en adelante, incrementándola a un 21%, 22.5%, 24%, 25.5% y 27% respectivamente.

Los efectos de aplicar estas nuevas tasas en el cálculo del impuesto de primera categoría generaron un mayor abono a resultados por efecto de impuestos corrientes por M$1.268.889.

En relación al impuesto diferido se consideraron las disposiciones del Oficio Circular Nº 856 de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, que señala que las diferencias por concepto de activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento de la tasa de impuesto a primera categoría, deberán contabilizarse en el ejercicio respectivo contra patrimonio. El abono (neto) a resultados acumulados por este concepto ascendió a M$1.329.350, registrado en los presentes estados financieros al 31 de diciembre de 2014. Ver nota 18 (b).

## 14. OTROS PASIVOS FINANCIEROS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

**a) Composición general**

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras:

| | 31.12.2014 | | 31.12.2013 | |
|---|---|---|---|---|
| | CORRIENTE M$ | NO CORRIENTES M$ | CORRIENTE M$ | NO CORRIENTE M$ |
| Sobregiro bancario | 74.175 | - | - | - |
| Préstamos que devengan intereses | 3.803.323 | 17.806.773 | 2.828.902 | 20.514.102 |
| Acreedores por arrendamiento financiero | 761.381 | 3.469.348 | 691.125 | 4.004.386 |
| **TOTALES** | **4.638.879** | **21.276.121** | **3.520.027** | **24.518.488** |

**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:

| RUT DE LA ENTIDAD | INSTITUCIÓN FINANCIERA | TASA INTERÉS | | MONEDA | SALDOS EN MONEDA DE ORIGEN | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | NOMINAL | EFECTIVA | | 31.12.2014 | 31.12.2013 | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
| 97.018.000-1 | Scotiabank | 6,89 | 6,89 | $ | - | - | 6.045.933 | 6.045.933 |
| 97.036.000-K | Santander | 4,12 | 4,3 | UF | 314.991 | 367.490 | 7.871.847 | 8.692.491 |
| 97.952.000-K | Penta | 3,88 | 3,88 | UF | 307.676 | 363.618 | 7.692.316 | 8.604.580 |
| **TOTALES** | | | | | **622.667** | **731.108** | **21.610.096** | **23.343.004** |

**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 2014 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| INSTITUCIÓN FINANCIERA | RUT | MONEDA | CORRIENTE | | TOTAL CORRIENTE M$ | NO CORRIENTE | | TOTAL NO CORRIENTE M$ |
| | | | HASTA 90 DÍAS M$ | 90 DÍAS A 1 AÑO M$ | | 1 A 5 AÑOS M$ | MÁS DE 5 AÑOS M$ | |
| Scotiabank | 97.018.000-1 | $ | 45.933 | 857.142 | 903.075 | 3.428.568 | 1.714.290 | 5.142.858 |
| Santander | 97.036.000-K | UF | 760.968 | 646.443 | 1.407.411 | 5.171.549 | 1.292.887 | 6.464.436 |
| Penta | 97.952.000-K | UF | 803.993 | 688.844 | 1.492.837 | 5.510.757 | 688.722 | 6.199.479 |
| **TOTALES** | | | **1.610.894** | **2.192.429** | **3.803.323** | **14.110.874** | **3.695.899** | **17.806.773** |

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| INSTITUCIÓN FINANCIERA | RUT | MONEDA | CORRIENTE | | TOTAL CORRIENTE M$ | NO CORRIENTE | | TOTAL NO CORRIENTE M$ |
| | | | HASTA 90 DÍAS M$ | 90 DÍAS A 1 AÑO M$ | | 1 A 5 AÑOS M$ | MÁS DE 5 AÑOS M$ | |
| Scotiabank | 97.018.000-1 | $ | - | 45.933 | 45.933 | 3.428.568 | 2.571.432 | 6.000.000 |
| Santander | 97.036.000-K | UF | 792.240 | 557.941 | 1.350.181 | 3.059.296 | 4.283.014 | 7.342.310 |
| Penta | 97.952.000-K | UF | 820.077 | 612.711 | 1.432.788 | 3.259.958 | 3.911.834 | 7.171.792 |
| **TOTALES** | | | **1.612.317** | **1.216.585** | **2.828.902** | **9.747.822** | **10.766.280** | **20.514.102** |

**d) Composición de los acreedores por arrendamiento financiero, según su vencimiento**

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

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 | VALOR BRUTO M$ | INTERÉS DIFERIDO M$ | VALOR PRESENTE M$ |
|---|---|---|---|
| Hasta 1 año | 928.753 | (167.372) | 761.381 |
| desde 1 año hasta 5 años | 3.792.408 | (323.060) | 3.469.348 |
| **TOTALES** | **4.721.161** | **(490.432)** | **4.230.729** |

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 | VALOR BRUTO M$ | INTERÉS DIFERIDO M$ | VALOR PRESENTE M$ |
|---|---|---|---|
| Hasta 1 año | 879.065 | (187.940) | 691.125 |
| desde 1 año hasta 5 años | 4.395.325 | (463.927) | 3.931.398 |
| Más de 5 años | 73.255 | (267) | 72.988 |
| **TOTALES** | **5.347.645** | **(652.134)** | **4.695.511** |

Corresponde a contrato pactado con el Banco Santander en Unidades de Fomento (UF), a una tasa de interés de 5,36% anual.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M$2.300.691 y M$2.124.466, respectivamente, que se presentan formando parte de los costos de venta en el estado de resultados integrales, dentro del ítem bienes y servicios (Ver nota 20 (a)).

El detalle de pagos futuros mínimos derivados de contratos de arrendamiento operativo no cancelables al 31 de diciembre de 2014, es el siguiente:

| | M$ |
|---|---|
| Hasta 1 año | 2.491.270 |
| desde 1 año hasta 5 años | 9.965.080 |
| Más de 5 años | 12.456.343 |
| **TOTAL** | **24.912.693** |

## 15. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

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

| | 31.12.2014<br>M$ | 31.12.2013<br>M$ |
|---|---|---|
| Acreedores comerciales nacionales (a) | 7.141.119 | 7.284.541 |
| Acreedores internacionales (b) | 1.996.744 | 2.937.415 |
| Juicios ejecutoriados (c ) | 591.783 | 321.060 |
| Acreedores por recuperación de contribuciones (d) | 350.000 | 350.000 |
| **TOTALES** | **10.079.646** | **10.893.016** |

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

(a) Corresponde a deudas por envíos postales al exterior.

(c) El saldo al 31 de diciembre de 2013, corresponde a obligación de pago por juicios ejecutoriados caratulados Valderrama Castro y Hernán Martínez y Otros. El saldo al 31 de diciembre de 2014 por M$591.783, incluye el saldo de la obligación pendiente de pago más los intereses y reajustes (ver Nota 26 (g)).

(d) El saldo al 31 de diciembre de 2014, corresponde al costo del contrato por los servicios del Estudio de abogados Guzmán & Benítez relacionado con la recuperación de contribuciones (Ver nota 6 (c)).

## 16. PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS, CORRIENTES Y NO CORRIENTES

### (A) PROVISIÓN DE INDEMNIZACIONES POR AÑOS DE SERVICIOS

La provisión por indemnización por años de servicios se determina a través de un valor actuarial, de acuerdo con NIC 19. 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 la Unidad de Crédito Proyectada.

Adicionalmente, para efectos de medir las obligaciones de la Empresa respecto a sus empleados por concepto de Indemnización por años de servicio (IAS), 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 utilizados 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.

### Mortalidad

Durante el año 2012, la Administración actualizó los parámetros y tasas utilizadas en el cálculo de las provisiones por beneficios a los empleados. Asimismo, se utilizaron 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 AFP's en Chile. Durante los períodos 2013 y 2014, los parámetros actualizados en 2012 se mantuvieron constantes.

### Rotación Laboral

| | 2014<br>% | 2013<br>% |
|---|---|---|
| Probabilidad de despido | 0,5 | 0,5 |
| Probabilidad de renuncia | 2,6 | 2,6 |

### 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% 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.

## (B) A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS SALDOS DE LA PROVISIÓN POR INDEMNIZACIÓN DE AÑOS DE SERVICIOS, NO CORRIENTES:

| NO CORRIENTE | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Provisión indemnización por años de servicios | 10.691.428 | 9.843.970 |
| **Movimiento indemnización por años de servicios** | **31.12.2014** | **31.12.2013** |
| Saldo inicial | 10.101.440 | 10.210.683 |
| Devengado en el año | 1.628.300 | 588.242 |
| Pagos del año | (772.512) | (697.485) |
| **Subtotales** | **10.957.228** | **10.101.440** |
| **Descuento de anticipo pagado con indemnización por años de servicios** | **(265.800)** | **(257.470)** |
| **TOTALES** | **10.691.428** | **9.843.970** |

## (C) PROVISIONES POR BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS, CORRIENTES

| CORRIENTE | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Provisión para vacaciones | 3.208.150 | 2.987.645 |
| Provisión otros beneficios a los empleados | 133.196 | 331.656 |
| **TOTALES** | **3.341.346** | **3.319.301** |

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

| MOVIMIENTO DE VACACIONES | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Saldo inicial | 2.987.645 | 2.739.447 |
| Devengado en el año | 462.204 | 449.893 |
| Aplicación del año | (241.699) | (201.695) |
| **TOTALES** | **3.208.150** | **2.987.645** |

## 17. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, CORRIENTES

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Retenciones previsionales AFP | 454.687 | 441.566 |
| Cuota social por pagar a Sindicatos | 140.127 | 181.057 |
| Retención créditos Caja Compensación Los Andes | 160.692 | 163.920 |
| Retenciones previsionales por pagar a Isapres e INP | 219.557 | 208.819 |
| Otros pasivos no financieros corrientes | 375.595 | 344.623 |
| **TOTALES** | **1.350.658** | **1.339.985** |

## 18. PATRIMONIO

a) El capital está compuesto por la constitución de la Empresa mediante el decreto indicado en Nota 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) Reclasificación al estado financiero al 31 de diciembre de 2013

La Empresa ha reclasificado en sus estados financieros desde el rubro Otras Reservas a Ganancias Acumuladas, los ajustes derivados de la primera aplicación de IFRS en cumplimiento con disposiciones de la SVS. Esta reclasificación ha sido efectuada retroactivamente con efecto al 1 de enero de 2013 por un importe de M$5.185.467.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las ganancias acumuladas presentaron los siguientes movimientos:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Saldo inicial | 10.993.127 | 6.004.432 |
| Ganancias (pérdidas) | 330.760 | (104.998) |
| Reclasificación desde otras reservas | - | 5.185.467 |
| Efecto directo incremento tasa de impuestos de primera categoría (*) | 1.329.350 | - |
| Otras disminuciones | - | (91.774) |
| **TOTALES** | **12.653.237** | **10.993.127** |

(*) Efecto Reforma Tributaria - Conforme a las disposiciones de Oficio Circular Nº 856 de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, se ha registrado un abono a las "Ganancias (pérdidas) Acumuladas" por un monto de M$1.329.350, por concepto impuestos diferidos que se produjo como efecto directo del incremento de la tasa de impuesto a primera categoría.

## 19. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

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

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Ingresos por servicios nacionales | 71.253.119 | 69.678.367 |
| Ingresos por servicios internacionales | 8.857.817 | 5.360.602 |
| **TOTALES** | **80.110.936** | **75.038.969** |

## 20. COSTO DE VENTAS Y GASTOS DE ADMINISTRACION

El siguiente es el detalle de los costos de ventas y gastos de administración al 31 de diciembre de 2014 y 2013:

a) Costos de ventas

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Gastos en personal | 35.663.040 | 33.138.666 |
| Bienes y servicios | 31.163.803 | 29.779.124 |
| **TOTALES** | **66.826.843** | **62.917.790** |

b) Gastos de administración

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Gastos en personal | 6.145.011 | 5.569.931 |
| Bienes y servicios | 3.153.843 | 3.612.439 |
| Depreciación y amortización | 2.501.951 | 2.373.054 |
| Otros gastos | 190.424 | 124.144 |
| **TOTALES** | **11.991.229** | **11.679.568** |

## 21. OTRAS GANANCIAS

| CONCEPTO | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Utilidad por ventas activos fijos | 118.197 | 242.301 |
| Ventas papel en desuso | 5.768 | 9.665 |
| Indemnizaciones recibidas | 54.313 | 120.589 |
| Arriendos percibidos | 171.398 | 127.196 |
| Multas cobradas a proveedores | 49.193 | 104.692 |
| Intereses por mora | 274.193 | 228.828 |
| Cheques caducados | 128.177 | 93.479 |
| Recuperación de contribuciones pagadas | - | 690.191 |
| Fondo de mejoramiento | 109.524 | - |
| Otros | 47.894 | 42.660 |
| **TOTALES** | **958.657** | **1.659.601** |

## 22. OTROS GASTOS POR FUNCION

| OTROS GASTOS, POR FUNCIÓN | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Multas | 248.830 | 219.409 |
| Reclamaciones legales | 528.734 | 198.674 |
| Gasto por recuperación de contribuciones (*) | - | 350.000 |
| Deterioro por anticipo de liquidez | 292.000 | 68.000 |
| Deterioro por anticipo de remuneraciones por huelga | 41.866 | 9.601 |
| Costos proyectos fondo mejoramiento calidad de servicio (UPU) | 44.440 | - |
| Otros gastos, por función | 257.342 | 211.869 |
| **TOTALES** | **1.413.212** | **1.057.553** |

(*) Ver nota 15 (d).

## 23. COSTOS FINANCIEROS

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se detallan a continuación:

| COSTOS FINANCIEROS | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Intereses y comisiones por préstamos | 1.196.509 | 955.910 |
| Intereses por leasing financiero | 193.460 | 213.045 |
| **TOTALES** | **1.389.969** | **1.168.955** |

## 24. EFECTOS EN LA VARIACION EN LAS TASAS DE CAMBIO DE LA MONEDA EXTRANJERA

Las diferencias de cambio y resultados por unidades de reajuste reconocidas en resultado al cierre de los ejercicios 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:

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Activos en moneda extranjera | 740.518 | 812.144 |
| Pasivos en moneda extranjera | (66.462) | (471.463) |
| **TOTALES POR DIFERENCIAS DE CAMBIO** | **674.056** | **340.681** |
| Reajuste activos en UF | 84.245 | 20.493 |
| Reajuste pasivos en UF | (1.231.008) | (464.586) |
| **TOTALES POR RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE** | **(1.146.763)** | **(444.093)** |

a) Activos por moneda, al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

| ACTIVOS | MONEDA ORIGEN | MONEDA FUNCIONAL | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|---|
| **Activos corrientes:** | | | | |
| Efectivo y equivalente al efectivo | Peso chileno | CLP | 1.141.400 | 3.589.319 |
| Efectivo y equivalente al efectivo | Dólar | CLP | 87.898 | 218.555 |
| Otros activos no financieros corrientes | Peso chileno | CLP | 2.521.211 | 2.520.146 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes | Peso Chileno | CLP | 9.918.409 | 11.374.494 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes | DEG | CLP | 10.394.624 | 8.822.645 |
| Inventarios | Peso chileno | CLP | 720.572 | 587.841 |
| Activos por impuesto, corrientes | Peso chileno | CLP | 655.281 | 573.016 |
| **ACTIVOS CORRIENTES TOTALES** | | | **25.439.395** | **27.686.016** |

| | MONEDA ORIGEN | MONEDA FUNCIONAL | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|---|---|
| **Activos no corrientes:** | | | | |
| Otros activos no financieros, no corrientes | Peso chileno | CLP | 4.122.000 | 4.793.191 |
| Activos intangibles distintos a la plusvalía | Peso chileno | CLP | 945.951 | 1.560.551 |
| Propiedades, plantas y equipos | Peso chileno | CLP | 32.628.741 | 32.020.803 |
| Propiedades de inversión | Peso chileno | CLP | 166.264 | 168.603 |
| Activos por impuestos diferidos | Peso chileno | CLP | 17.515.996 | 14.917.757 |
| **TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES** | | | **55.378.952** | **53.460.905** |

b) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2014

| | MONEDA ORIGEN | MONEDA FUNCIONAL | CORRIENTES | |
|---|---|---|---|---|
| | | | HASTA 90 DÍAS M$ | 90 DÍAS A 1 AÑO M$ |
| Otros pasivos financieros | UF | CLP | 1.610.894 | 3.027.985 |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | Peso | CLP | 9.193.292 | - |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | DEG | CLP | - | 886.354 |
| Pasivos por impuestos corrientes | Peso | CLP | 4.142 | - |
| Provisión beneficios empleados | Peso | CLP | - | 3.341.346 |
| Otras provisiones | Peso | CLP | - | - |
| Otros pasivos no financieros corrientes | Peso | CLP | 1.350.658 | - |
| **TOTALES** | | | **12.158.986** | **7.255.685** |

c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2013

| | MONEDA ORIGINAL | MONEDA FUNCIONAL | CORRIENTES | |
|---|---|---|---|---|
| | | | HASTA 90 DÍAS M$ | 90 DÍAS A 1 AÑO M$ |
| Otros pasivos financieros | UF | CLP | 1.519.118 | 2.000.909 |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | Peso | CLP | 10.538.214 | - |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | DEG | CLP | - | 354.802 |
| Pasivos por impuestos corrientes | Peso | CLP | 316 | - |
| Provisión beneficios empleados | Peso | CLP | - | 3.319.301 |
| Otras provisiones | Peso | CLP | - | - |
| Otros pasivos no financieros corrientes | Peso | CLP | 1.339.985 | - |
| **TOTALES** | | | **13.397.633** | **5.675.012** |

| TOTAL CORRIENTE M$ | NO CORRIENTES | | | TOTAL NO CORRIENTE |
|---|---|---|---|---|
| | 1 A 3 AÑOS M$ | 3 A 5 AÑOS M$ | MÁS DE 5 AÑOS M$ | |
| 4.638.879 | 6.873.315 | 8.036.331 | 6.366.475 | 21.276.121 |
| 9.193.292 | - | - | - | - |
| 886.354 | - | - | - | - |
| 4.142 | - | - | - | - |
| 3.341.346 | - | - | 10.691.428 | 10.691.428 |
| - | 96.971 | - | - | 96.971 |
| 1.350.658 | - | - | - | - |
| **19.414.671** | **6.970.286** | **8.036.331** | **17.057.903** | **32.064.520** |

| TOTAL CORRIENTE M$ | NO CORRIENTES | | | TOTAL NO CORRIENTE |
|---|---|---|---|---|
| | 1 A 3 AÑOS M$ | 3 A 5 AÑOS M$ | MÁS DE 5 AÑOS M$ | |
| 3.520.027 | 6.600.825 | 7.078.395 | 10.839.268 | 24.518.488 |
| 10.538.214 | - | - | - | - |
| 354.802 | - | - | - | - |
| 316 | - | - | - | - |
| 3.319.301 | - | - | 9.843.970 | 9.843.970 |
| - | 32.772 | - | - | 32.772 |
| 1.339.985 | - | - | - | - |
| **19.072.645** | **6.633.597** | **7.078.395** | **20.683.238** | **34.395.230** |

# 25. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

## REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

Como retribución por su asistencia a sesiones, comisiones o comités, los Directores perciben el equivalente a UTM 8, 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

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Dietas del Directorio | 40.624 | 43.330 |

## DIETAS DEL DIRECTORIO

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

| | 31.12.2014 M$ | 31.12.2013 M$ |
|---|---|---|
| Remuneraciones (*) | 1.168.952 | 1.544.210 |

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

# 26. CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 2014 y 2013, suman M$178.436 y M$204.973, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro otros activos no financieros corrientes. (Ver nota 6).

b) Reclamaciones Legales: Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos se registra una provisión de M$96.971 y M$32.772, respectivamente, 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 2014 y 2013, suman M$880.721 y M$1.744.471, 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 Penta: mantuvo condiciones de endeudamiento de la cartera comprada a Banco Corpbanca en 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 año 2012 se realizaron diversas fiscalizaciones de la Inspección del Trabajo a Correos de Chile. La Gerencia de Asuntos Legales de la Empresa está concluyendo el proceso de revisión, evaluación y apelación de las fiscalizaciones, cuyo resultado ha significado pagos por M$210.597 en 2013 y M$130.607 en 2014, que se presentan formando parte de la Nota 22 "Otros gastos por función".

f) La Empresa mantiene a la fecha de cierre de los estados financieros cuentas por pagar por concepto de juicios laborales ejecutoriados por M$591.783. Al 31 de diciembre de 2013, la Empresa mantenía cuentas por pagar por el mismo concepto por M$321.060 de las cuales durante el año 2014 pagó M$197.930. Adicionalmente la Administración, de acuerdo a los mejores antecedentes de las probables futuras demandas de cobro ejecutivo, provisionó un reconocimiento adicional por M$468.653 contra los resultados del ejercicio por el mismo monto (ver Notas 15 (c) y 22).

g) Con fecha 30 de diciembre de 2014, el Directorio de la Empresa aprobó un plan global de reestructuración.

## 27. SANCIONES

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la Empresa y sus directores o administradores aparte de lo mencionado en Nota 26 e), no han sido sancionados en el respectivo período por ninguna Autoridad Fiscalizadora.

## 28. 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.

## 29. ADMINISTRACION 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 expuestos al riesgo por 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 o decrecimiento de la economía, por lo que al existir aceleración o desaceleración 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 contratados.

## 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. Uno 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 2014 por un monto total de M$3.000.000 para financiamiento de capital de trabajo y de un monto total de M$1.000.000 para financiamiento de Boletas de Garantía para participar en licitaciones públicas y/o privadas, garantizando fiel cumplimiento de contrato y seriedad de la oferta.

Con el objeto de mantener la liquidez financiera, durante el año 2013 la empresa contrató un crédito bancario con el banco Scotiabank por M$6.000.000 (ver Nota 14), para financiar el anticipo de liquidez entregado a los trabajadores producto de la negociación colectiva (ver Nota 9).

## 30. HECHOS POSTERIORES

Entre el 1 de enero de 2015 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.

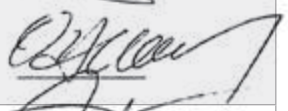
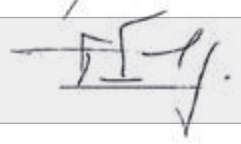
# DECLARACION DE RESPONSABILIDADES

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

En sesión de Directorio de fecha 26 de marzo de 2015, las personas abajo individualizadas se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en los presentes Estados Financieros, al 31 de diciembre de 2014, de acuerdo al siguiente detalle:

## CONTENIDO

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

| NOMBRE | CARGO | RUT | FIRMA |
|---|---|---|---|
| Lysette Henríquez Amestoy | Presidenta | 5.678.225-7 | |
| Cristian Palma Arancibia | Director | 7.016.527-9 | |
| Luis Cordero Vega | Director | 11.948.501-0 | |
| Oscar Eltilt Spielmann | Director | 6.041.946-9 |  |
| Iván Mesias Lehu | Director | 3.392.282-5 | |
| Franco Faccilongo Forno | Gerente General | 5.902.973-8 |  |

# Hechos Relevantes

» **Con fecha 3 de junio de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros que el Consejo SEP ha aceptado las renuncias de los Directores de la Empresa de Correos de Chile Sra. Susana Carey Claro, Sr. Jorge Álvarez Aravena, Sr. Rafael Tapia de la Puente, Sr. Antonio Recabarren Medeiros y Sr. Eduardo Bizama Cabalá.

» **Con fecha 3 de junio de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación de la Sra. Lysette Henriquez Amestoy como Presidenta del Directorio, al Sr. Andrés Palma Irarrazaval como Vicepresidente y a los Señores Roberto Cifuentes Allel, Luis Cordero Vega y Oscar Santelices Altamirano, como Directores.

» **Con fecha 30 de junio de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Oscar Eltit Spielman como Director de la Empresa Correos de Chile, a contar del 27 de junio de 2014 y hasta el 2 de octubre de 2015, en reemplazo y en las mismas condiciones en que fuera designado el Sr. Oscar Santelices Altamirano, quien asumiera como Secretario General del Partido por la Democracia.

» **Con fecha 8 de julio de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros que la Empresa de Correos de Chile puso término al Contrato de trabajo del Gerente General, señor Pablo Montané Alliende, en virtud de la causal prevista en el inciso segundo del artículo 161 del Código del Trabajo, estos es desahucio escrito del empleador.

» Asimismo, informamos que a contar del **9 de julio de 2014** se ha procedido a designar como Gerente General Interino al Sr. Leonardo Pozo Vergara, quien ejercerá el cargo con las mismas facultades y atribuciones del Gerente General titular.

» **Con fecha 10 de julio de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros que a través de carta de fecha 8 de julio de 2014, dirigida al Presidente del Sistema de Empresas Publicas (SE) el Director Andrés Palma Irarrazaval, ha presentado su renuncia al cargo de Vicepresidente del Directorio de la Empresa de Correos de Chile, en atención a su reciente nombramiento como Secretario Ejecutivo de la Reforma Educacional.

» **Con fecha 5 de agosto de 2014,** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Héctor Altamirano Cornejo como Director de la Empresa de CorreosChile, desde el 4 de agosto de 2014 hasta el 02 de octubre de 2015, en reemplazo, y bajo las mismas condiciones en que fuera designado el Sr. Andrés Palma Irarrázaval, quien presentó su renuncia a dicho cargo.

» **Con fecha 7 de agosto de 2014,** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Roberto Cifuentes Allel como Vicepresidente de la Empresa

de Correos de Chile, a partir del 4 de agosto de 2014 y hasta el 2 de octubre de 2015, en reemplazo y bajo las mismas condiciones en que fuera designado el Sr. Andrés Palma Irarrázaval, quien renunció a dicho cargo.

» **Con fecha 20 de agosto de 2014,** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Franco Faccilongo Forno, como nuevo Gerente General de la Empresa de Correos de Chile, a contar del 1 de septiembre, fecha en la que el señor Leonardo Pozo Vergara, deja el cargo de Gerente General Interino.

» **Con fecha 3 de septiembre de 2014,** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros -a modo de hecho esencial- la renuncia del Director Roberto Cifuentes Allel, al Directorio de la Empresa de Correos de Chile.

» **Con fecha 18 de noviembre de 2014,** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros, la designación del Sr. Juan Enrique Morales Jaramillo como Director y Vicepresidente de la Empresa de Correos de Chile, a contar del 17 de noviembre de 2014, en reemplazo y bajo las mismas condiciones en que se desempeñaba don Roberto Cifuentes Allel, quien presentó su renuncia a dicho cargo.

» **Con fecha 1 de diciembre de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros -a modo de hecho esencial- la renuncia del Director y Vicepresidente, Juan Enrique Morales Jaramillo al Directorio de la Empresa de Correos de Chile.

» **Con fecha 23 de diciembre de 2014** informamos a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación del Sr. Cristián Palma Arancibia como Director y Vicepresidente de la Empresa de Correos de Chile, a contar del 22 de diciembre de 2014, en reemplazo y bajo las mismas condiciones en que se desempeñaba el Sr. Juan Enrique Morales Jaramillo, quien presentó su renuncia a dicho cargo.

» Asimismo, **informamos que a contar del 22 de diciembre de 2014,** hemos designado como Director de la Empresa de Correos de Chile al Sr. Iván Mesías Lehu, en reemplazo y bajo las mismas condiciones en que se desempeñaba el Sr. Héctor Altamirano Cornejo, quien presentó su renuncia a dicho cargo.

# ANALISIS RAZONADO

# ESTADOS FINANCIEROS AL 31-12-2014

El presente informe permite entregar un análisis de los Estados Financieros de la Empresa de Correos de Chile, al 31 de diciembre del 2014 y su comparación respectiva con los resultados del mismo período de 2013 y con los saldos de balance al 31 de diciembre de 2013.

Este documento forma parte integral de los Estados Financieros de la Empresa junto con sus respectivas notas, debiendo ser leído en conjunto.

La ganancia bruta al 31 de diciembre del ejercicio 2014, respecto a igual período 2013, presenta una variación positiva de M$ 1.162.914. El aumento corresponde a mayores ventas por M$ 5.071.967 compensados en parte por mayores costos de ventas por M$ 3.909.053.

A diciembre 2014 el total de activos de CorreosChile, equivale a M$ 80.818.347, cifra inferior en 0,40% respecto al 31 de diciembre 2013, leve variación explicada por disminución en Efectivo y equivalentes por M$ 2.578.576 y Otros activos no financieros no corrientes por M$ 671.191, mientras los Activos por impuestos diferidos aumentan en M$ 2.598.239.

El total pasivos disminuye en 3,72%, variando desde M$ 53.467.875 al 31 de diciembre del 2013 hasta los M$ 51.479.191 al 31 de diciembre 2014, esta variación se explica por disminución en Otros pasivos financieros no corrientes por M$ 3.242.367 y aumento de Otros pasivos financieros corrientes por M$ 1.118.852.

El patrimonio total de la empresa, presenta una variación positiva de M$ 1.660.110, cifra superior en 6,00% respecto al 31 de diciembre 2013, explicado por un efecto directo en patrimonio de M$ 1.329.350 por impuestos diferidos por la Reforma Tributaria. Además, el resultado del ejercicio acumulado a diciembre 2014 es de M$ 330.760.

## 1. ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CLASIFICADOS

El Estado de Situación Financiera Clasificado de CorreosChile, que compara la posición patrimonial al 31 de diciembre 2014 y 31 de diciembre 2013, es el siguiente:

## ACTIVOS

| ACTIVOS | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Activos Corrientes** | | |
| Efectivo y Equivalentes al Efectivo | 1.229.298 | 3.807.874 |
| Otros activos no financieros, corrientes | 2.521.211 | 2.520.146 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes | 20.313.033 | 20.197.139 |
| Inventarios | 720.572 | 587.841 |
| Activos por impuestos, corrientes | 655.281 | 573.016 |
| **TOTAL ACTIVOS CORRIENTES** | **25.439.395** | **27.686.016** |
| **Activos No Corrientes** | | |
| Otros activos no financieros, no corrientes | 4.122.000 | 4.793.191 |
| Activos intangibles distintos de la plusvalía | 945.951 | 1.560.551 |
| Propiedades, Plantas y Equipos | 32.628.741 | 32.020.803 |
| Propiedades de inversión | 166.264 | 168.603 |
| Activos por impuestos diferidos | 17.515.996 | 14.917.757 |
| **TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES** | **55.378.952** | **53.460.905** |
| **TOTAL ACTIVOS** | **80.818.347** | **81.146.921** |

La disminución del total activos corrientes a diciembre 2014 de M$ 2.246.621 (-8,11%), en comparación a diciembre 2013, se genera principalmente por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

| ACTIVOS CORRIENTES | DIC 14/DIC 13 VAR % | DIC 14/DIC 13 VAR M$ |
|---|---|---|
| Efectivo y Equivalentes al Efectivo | -68% | (2.578.576) |
| Otros activos no financieros, corrientes | 0% | 1.065 |
| Activos por impuestos, corrientes | 14% | 82.265 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes | 1% | 115.894 |
| Inventarios | 23% | 132.731 |

La disminución del efectivo y equivalentes al efectivo de M$ 2.578.576, se explica mayormente por pago de créditos bancarios durante el 2014, primera y segunda cuota de intereses del crédito del Banco Scotiabank, cuotas de los créditos Banco Penta y Banco Santander.

El aumento de activos por impuestos corrientes de M$ 82.265 corresponde a impuestos por recuperar por crédito franquicia Sence.

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes aumentan sólo un 1%, es decir, M$ 115.894, sin embargo, al analizar la composición de este rubro tenemos un aumento en el saldo de deudores internacionales de M$ 1.547.654 y deudores nacionales disminuye en M$ 1.431.760 por mayor recuperación en el período.

El incremento en inventarios por M$ 132.731 corresponde a la reposición de materiales de explotación (bolsas courier, etiquetas, sobres, cintas de embalaje, elásticos, otros) destinados para la venta.

El aumento del total activos no corrientes a diciembre 2014 de M$ 1.918.047 (3,59%), en comparación a diciembre 2013, se genera principalmente por:

| ACTIVOS NO CORRIENTES | DIC 14/DIC 13 VAR % | DIC 14/DIC 13 VAR M$ |
|---|---|---|
| Otros activos no financieros, no corrientes | -14,00% | (671.191) |
| Activos intangibles distintos de la plusvalía | -39,40% | (614.600) |
| Propiedades de inversión | -1,40% | (2.339) |
| Propiedades, Plantas y Equipos | 1,90% | 607.938 |
| Activos por impuestos diferidos | 17,40% | 2.598.239 |

Otros activos no financieros no corrientes corresponden a la activación de días no trabajados y anticipo de liquidez, ambos conceptos asociados al proceso de Negociación Colectiva 2013. La disminución de M$ 671.191 corresponde al reconocimiento en resultado del anticipo de liquidez y anticipo de días no trabajados de los trabajadores que han cesado su relación laboral con la empresa (renuncias y despidos), además de la recuperación (vía descuento en las remuneraciones) de los días no trabajados durante la huelga.

Activos intangibles distintos de la plusvalía menores en M$ 614.600 por amortización de software y licencias computacionales.

Propiedades, plantas y equipos presenta un aumento de M$ 607.938 por el neto entre activaciones por inversiones en equipamiento tecnológico, instalaciones, bienes muebles y vehículos por M$ 2.275.799 menos las depreciaciones del período por M$ 1.667.861.

Los activos por impuestos diferidos aumentan en M$ 2.598.239 debido al efecto en activos por impuestos en el patrimonio de M$ 1.329.350 (Reforma Tributaria) y variación en activos por impuestos correspondientes al resultado del ejercicio por M$1.268.889.

## PASIVOS Y PATRIMONIO

| PASIVOS | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Pasivos Corrientes** | | |
| Otros pasivos financieros, corrientes | 4.638.879 | 3.520.027 |
| Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes | 10.079.646 | 10.893.016 |
| Pasivos por Impuestos, corrientes | 4.142 | 316 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes | 3.341.346 | 3.319.301 |
| Otros pasivos no financieros, corrientes | 1.350.658 | 1.339.985 |
| **TOTAL PASIVOS CORRIENTES** | **19.414.671** | **19.072.645** |
| **Pasivos No Corrientes** | | |
| Otros pasivos financieros, no corrientes | 21.276.121 | 24.518.488 |
| Otras provisiones, no corrientes | 96.971 | 32.772 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes | 10.691.428 | 9.843.970 |
| **TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES** | **32.064.520** | **34.395.230** |
| **TOTAL PASIVOS** | **51.479.191** | **53.467.875** |

| PATRIMONIO | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Patrimonio** | | |
| Capital emitido | 16.685.919 | 16.685.919 |
| Ganancias acumuladas | 12.322.477 | 11.098.125 |
| Utilidad del Ejercicio | 330.760 | (104.998) |
| **TOTAL PATRIMONIO** | **29.339.156** | **27.679.046** |
| **TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO** | **80.818.347** | **81.146.921** |

El aumento del total pasivos corrientes de M$ 342.026 (1,79%), en relación al 31 de diciembre 2013, se genera principalmente por las siguientes variaciones:

| PASIVOS CORRIENTES | DIC 14/DIC 13 VAR % | DIC 14/DIC 13 VAR M$ |
|---|---|---|
| Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes | -7,5% | (813.370) |
| Pasivos por Impuestos, corrientes | 1211% | 3.826 |
| Otros pasivos no financieros, corrientes | 1% | 10.673 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes | 1% | 22.045 |
| Otros pasivos financieros, corrientes | 32% | 1.118.852 |

La disminución de 7,5%, es decir M$ 813.370, en las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes, se explica por menores cuentas por pagar a proveedores nacionales por M$ 143.422 y menor saldo por pagar a administraciones extranjeras por el correo de salida por M$ 940.671. Por otra parte, la obligación de pago por juicios ejecutoriados aumenta en M$ 270.723, principalmente por provisión de acuerdo a los mejores antecedentes de las probables futuras demandas de cobro ejecutivo.

Otros pasivos no financieros corrientes, aumenta en M$ 10.673, por mayores retenciones previsionales AFP, Isapre e INP.

Las provisiones por beneficios a los empleados corrientes aumentan en M$ 22.045, principalmente por la provisión de bono de rentabilidad de acuerdo a resultado financiero positivo del año 2014.

Otros pasivos financieros corrientes aumentan en M$ 1.118.852 por intereses de nuestros créditos bancarios vigentes.

La disminución del total pasivos no corrientes de M$ 2.330.710 (-6,78%), en relación al 31 de diciembre 2013, se genera principalmente por las siguientes variaciones:

| PASIVOS CORRIENTES | DIC 14/DIC 13 VAR % | DIC 14/DIC 13 VAR M$ |
|---|---|---|
| Otros pasivos financieros, no corrientes | -13,20% | (3.242.367) |
| Otras provisiones, no corrientes | 195,90% | 64.199 |
| Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes | 8,60% | 847.458 |

La variación negativa de M$ 3.242.367 en otros pasivos financieros no corrientes, corresponde a menores obligaciones financieras debido al pago de cuotas de créditos bancarios durante al año 2014.

El aumento de otras provisiones no corrientes de M$ 64.199, corresponde a mayor provisión de juicios por demandas tanto laborales como civiles.

Las provisiones por beneficios a los empleados no corrientes, aumentaron en M$ 847.458 por la provisión de indemnización por años de servicios del período.

### PATRIMONIO

El aumento del Patrimonio en M$ 1.660.110 corresponde al efecto directo de M$ 1.329.350 por impuestos diferidos en el patrimonio, debido a la reforma Tributaria (de acuerdo a Ley N°20.780, que establece un aumento de la tasa del impuesto de primera categoría a un 21% a contar del año tributario 2015 en base a las utilidades financieras del año comercial 2014). Además, el resultado del ejercicio acumulado al 31 de diciembre 2014 es de M$ 330.760.

## 2. PRINCIPALES INDICADORES

### LIQUIDEZ

| LIQUIDEZ | UNIDAD | 12/31/2014 | 12/31/2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Liquidez | veces | 1,31 | 1,45 | -9,66% |
| Razón Acida | veces | 1,27 | 1,42 | -10,56% |

La liquidez experimenta una disminución de 9,66% respecto a diciembre 2013. La variación de este indicador se debe principalmente a la disminución en efectivo y equivalentes al efectivo.

La variación de la razón acida se explica de forma similar a la señalada anteriormente (cabe mencionar, que el inventario en CorreosChile es inmaterial).

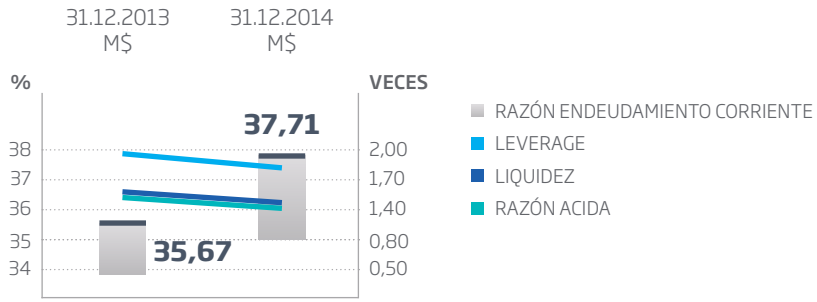
### ENDEUDAMIENTO

| ENDEUDAMIENTO | UNIDAD | 12/31/2014 | 12/31/2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Leverage | veces | 1,75 | 1,93 | -9,33% |
| Razón Endeudamiento Corriente | % | 37,71% | 35,67% | 5,72% |
| Razón Endeudamiento No Corriente | % | 62,29% | 64,33% | -3,17% |

La disminución de 9,33% del leverage se explica por la amortización de capital e intereses de créditos bancarios durante febrero, mayo, agosto y noviembre 2014.

La variación tanto de la razón de endeudamiento corriente como no corriente se explica por la disminución de los pasivos financieros.

**RATIOS DE LIQUIDEZ Y ENDEUDAMIENTO**




## ACTIVIDAD

| ACTIVIDAD | UNIDAD | 12/31/2014 | 12/31/2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Rotación Activos No Corrientes | veces | 1,45 | 1,4 | 3,57% |
| Rotación Activos Totales | veces | 0,99 | 0,92 | 7,61% |
| Días Calle Nacional* | días | 58 | 73 | -20,55% |
| Días Calle Internacional | días | 425 | 592 | -28,21% |
| Plazo Promedio CXP Nacional | días | 89 | 94 | -5,32% |

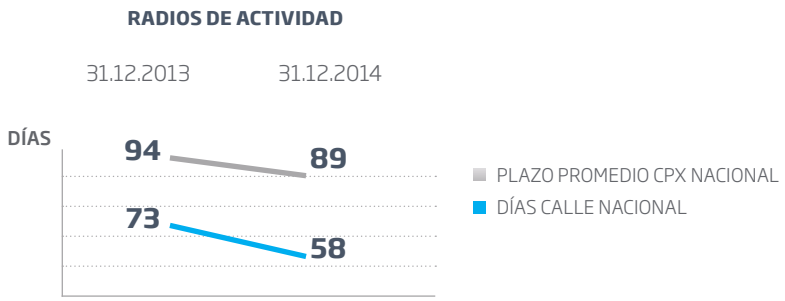
* Considera Ventas Año Móvil

El aumento en la rotación de activos no corrientes y rotación de activos totales respecto a diciembre 2013, se explica por el aumento de 6,76% en las ventas, mientras al 31 de diciembre del 2013 se consideran ingresos por M$ 75.038.969, al 31 de diciembre del 2014 las ventas totalizan M$ 80.110.936.

La disminución del indicador días calle nacional respecto a diciembre del 2013, en 15 días, se debe a la recaudación durante el 2014 de las ventas asociadas al proceso de elecciones de primera y segunda vuelta realizado durante el 2013, además de mayor eficiencia en la gestión de cobranza durante el transcurso del año 2014.

Respecto a los días calle internacional, los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar internacionales corresponden a derechos adquiridos con los administradores postales internacionales donde los plazos de facturación se encuentran regulados por la normativa internacional UPU. La disminución se explica por recuperación a través de UPU Clearing, otros medios de cobranza y compensaciones pendientes con Cuentas por Pagar Internacionales.

El indicador de plazo promedio de cuentas por pagar nacional experimentó una baja de 5 días, lo cual se explica por una mejora de los procesos internos de aprobación de pago a proveedores.



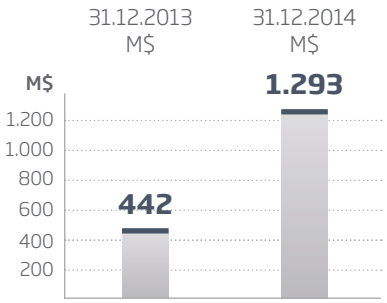

## COBERTURA - RENTABILIDAD Y RENDIMIENTO

| COBERTURA - RENTABILIDAD - RENDIMIENTO | UNIDAD | 31-12-2014 | 31-12-2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Cobertura Gastos Financieros | veces | 0,93 | 0,38 | 144,74% |
| ROA | % | 1,60% | 0,54% | 193,95% |
| Rendimiento Activos Operacionales | % | 3,83% | 1,29% | 196,90% |
| Rentabilidad Sobre Los Activos | % | 0,41% | -0,13% | -415,38% |
| Rentabilidad Sobre El Patrimonio | % | 1,16% | -0,38% | -405,26% |

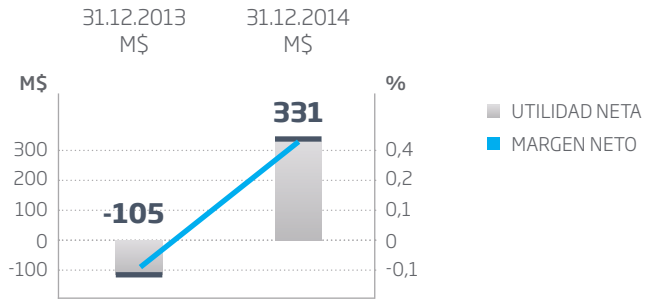
La mejora en el comportamiento de la cobertura de gastos financieros, ROA y rendimiento de activos operacionales se explica por un mejor resultado operacional durante el 2014 en comparación al período 2013 (afectado por huelga legal durante proceso de negociación colectiva 2013), a diciembre 2014 presentamos un resultado operacional de M$ 1.292.864, mientras que el 2013 sólo alcanzo los M$ 441.611. El costo financiero a diciembre 2014 respecto a diciembre 2013 es mayor por préstamo obtenido con el Banco Scotiabank por un total de M$ 6.000.000 en noviembre 2013.

La variación en la rentabilidad sobre los Activos y Patrimonio se explica por un resultado acumulado a diciembre 2014 de M$ 330.760, a igual período 2013 tenemos M$ -104.998.

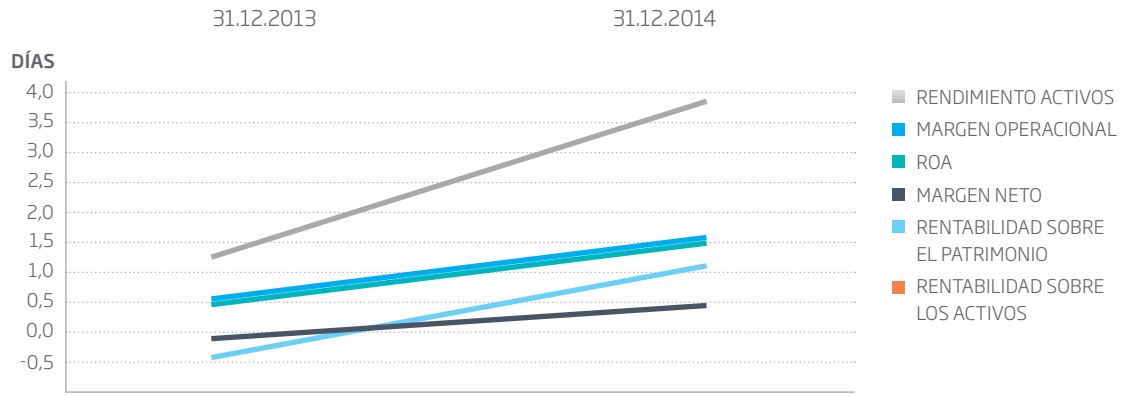
**RESULTADO OPERACIONAL**




**UTILIDAD NETA**




**RADIOS DE ACTIVIDAD**



# 3. RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

## ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN

| ESTADO DE RESULTADO | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Ganancia (Pérdida)** | | |
| Ingresos de actividades ordinarias | 80.110.936 | 75.038.969 |
| Costo de Venta | (66.826.843) | (62.917.790) |
| **Ganancia bruta** | **13.284.093** | **12.121.179** |
| Gasto de Administración | (11.991.229) | (11.679.568) |
| Otros Gastos, por función | (1.413.212) | (1.057.553) |
| Otras ganancias (pérdidas) | 958.657 | 1.659.601 |
| Ingresos Financieros | 86.238 | 189.287 |
| Costos Financieros | (1.389.969) | (1.168.955) |
| Diferencias de Cambio | 674.056 | 340.681 |
| Resultados por unidades de reajuste | (1.146.763) | (444.093) |
| **Ganancia (pérdida), antes de impuestos** | **(938.129)** | **(39.421)** |
| Gasto por impuestos a las ganancias | 1.268.889 | (65.577) |
| **GANANCIA (PÉRDIDA)** | **330.760** | **(104.998)** |

| RESULTADO OPERACIONAL | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Ingresos** | **80.110.936** | **75.038.969** |
| Costo de Venta | (66.826.843) | (62.917.790) |
| Gasto de Administración | (11.991.229) | (11.679.568) |
| **RESULTADO OPERACIONAL** | **1.292.864** | **441.611** |

La ganancia bruta a diciembre 2014, aumenta en M$ 1.162.914 respecto a igual período 2013. Los factores que explican este aumento corresponden a mayor venta por M$ 5.071.967 y mayor costo de venta de M$ 3.909.053, explicados principalmente por mayor costo en RRHH debido a reajuste por IPC de las remuneraciones fijas, mayor pago de gratificación garantizada y mayor provisión IAS durante el 2014.

El aumento de los gastos de administración en M$ 311.661 se explica principalmente por mayor gasto en RRHH, depreciación, amortización y patentes. Sin embargo, existe un menor gasto en bienes y servicios que contra resta en parte las alzas de gastos mencionadas anteriormente.

El aumento de otros gastos por función de M$ 355.659, corresponde al reconocimiento en resultado del anticipo de liquidez y anticipo de días no trabajados de los trabajadores desvinculados (renuncias y despidos) y mayor provisión de juicios por demandas de cobro de cotizaciones previsionales adeudadas a las AFP's.

Otras ganancias disminuyen en M$ 700.994, debido a que durante el 2013 se reconoció en este ítem M$ 690.000 correspondiente a provisión por recuperación de contribuciones pagadas durante años anteriores.

Los ingresos financieros bajan M$ 103.049 por menores intereses obtenidos por colocaciones a corto plazo de los excedentes de caja invertidos.

Los costos financieros suben M$ 221.014 por mayor provisión de intereses por préstamo bancario de Scotiabank por M$ 6.000.000 obtenido en noviembre del 2013.

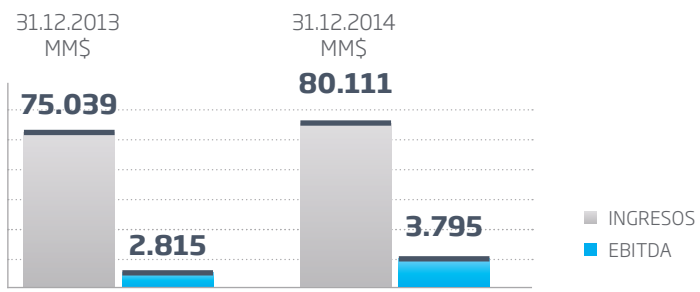
La variación en diferencias de cambio respecto al 2013, se explica por la variación positiva del DEG durante el período, lo cual impacta positivamente nuestras cuentas por cobrar internacionales, generando una utilidad por tipo de cambio mayor a la del año anterior.

El aumento en los resultados por unidades de reajuste de M$ 702.670 se explica por mayor reajuste de nuestros pasivos financieros en UF, producto de una mayor inflación en el período respecto al año anterior.

| INDICADOR | UNIDAD | 31-12-2014 | 31-12-2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Ebitda | M$ | 3.794.815 | 2.814.666 | 34,82% |
| Mg Ebitda | % | 4,74% | 3,75% | 26,40% |

| ITEM | UNIDAD | 31-12-2014 | 31-12-2013 | VAR |
|---|---|---|---|---|
| Resultado No Operacional | M$ | (2.230.993) | (481.032) | 363,79% |

**RESULTADO OPERACIONAL**



# 4. ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

Las principales actividades del flujo neto de efectivo originado al 31 de diciembre 2014 y 2013 son las siguientes:

| ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (MÉTODO DIRECTO) | 31-12-2014 M$ | 31-12-2013 M$ |
|---|---|---|
| **Flujos de Efectivo Procedentes de (utilizados en) actividades de operación** | | |
| Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios | 80.706.911 | 74.626.950 |
| Pagos a Proveedores por el suministro de bienes y servicios | (36.507.902) | (35.543.323) |
| Pagos a y por cuenta de los empleados | (40.806.052) | (45.131.005) |
| **FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) LA OPERACIÓN** | **3.392.957** | **(6.047.378)** |
| Intereses recibidos | 74.826 | 215.642 |
| Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos | 156.257 | (371.140) |
| **FLUJOS DE EFECTIVO NETO (UTILIZADOS EN) PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN** | **3.624.040** | **(6.202.876)** |
| **Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión** | | |
| Venta de propiedades, plantas y equipos | 0 | 292.920 |
| Compra de propiedades, plantas y equipos | (1.749.480) | (1.438.127) |
| Compra de intangibles | 0 | (62.453) |
| **FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN** | **(1.749.480)** | **(1.207.660)** |
| **Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación** | | |
| Uso Líneas de Crédito | 416.950 | 0 |
| Pagos Líneas de Crédito<br>Importes procedentes de préstamos de corto plazo | (342.776)<br>0 | 0<br>5.111.546 |
| Importes procedentes de préstamos de largo plazo | 0 | 6.000.000 |
| Pago préstamos bancarios | (2.579.533) | (7.596.689) |
| Pago de pasivos por arrendamientos financieros | (655.843) | (604.468) |
| Intereses pagados | (1.291.934) | (984.665) |
| **FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN** | **(4.453.136)** | **1.925.724** |
| Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente de Efectivo, Antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio | (2.578.576) | (5.484.812) |
| Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Principio del Período | 3.807.874 | 9.292.686 |
| **EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO** | **1.229.298** | **3.807.874** |

El flujo de efectivo procedente de las actividades de Operación al 31 de diciembre 2014 alcanza los M$ 3.392.957. La recaudación de ingresos procedentes de la prestación de servicios acumulados a diciembre 2014 fue mayor en M$ 6.079.961 respecto a igual período del año 2013. Los egresos por pago a proveedores aumentan en M$ 964.579 respecto al año anterior. Los pagos asociados a remuneraciones del personal son menores en M$ 4.324.953 en relación al año anterior, debido a que durante el 2013 se pagó el anticipo de liquidez durante proceso de negociación colectiva.

Durante el año 2014 no se han recibido importes por venta de propiedades, plantas y equipos, sin embargo, se realizan pagos por proyectos de inversión durante el año por un total de M$ 1.749.480.

El flujo de efectivo utilizado en actividades de Financiación al 31 de diciembre del 2014, alcanza los M$ 4.453.136, a diferencia del año anterior, durante el 2014 no existen importes procedentes de préstamos de largo plazo.

## 5. ADMINISTRACION 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 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 GENERALES DEL DESEMPEÑO DE LA ECONOMÍA

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.

## RIESGOS DE LOS ACTIVOS

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

## 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.

Uno de estos mecanismos es la utilización de líneas de sobregiro con los bancos comerciales. Estas líneas cuentan con la autorización del Ministerio de Hacienda, para el año 2014 se autoriza por los siguientes conceptos y montos:

- Financiamiento de Capital de Trabajo M$ 3.000.000, en operaciones de préstamos de corto plazo.

- Financiamiento de Boletas de Garantía M$ 1.000.000, para tomar boletas de garantías para participar en licitaciones públicas y/o privadas, garantizando seriedad en la oferta, fiel cumplimiento de contrato o correcta ejecución de los mismos.

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA