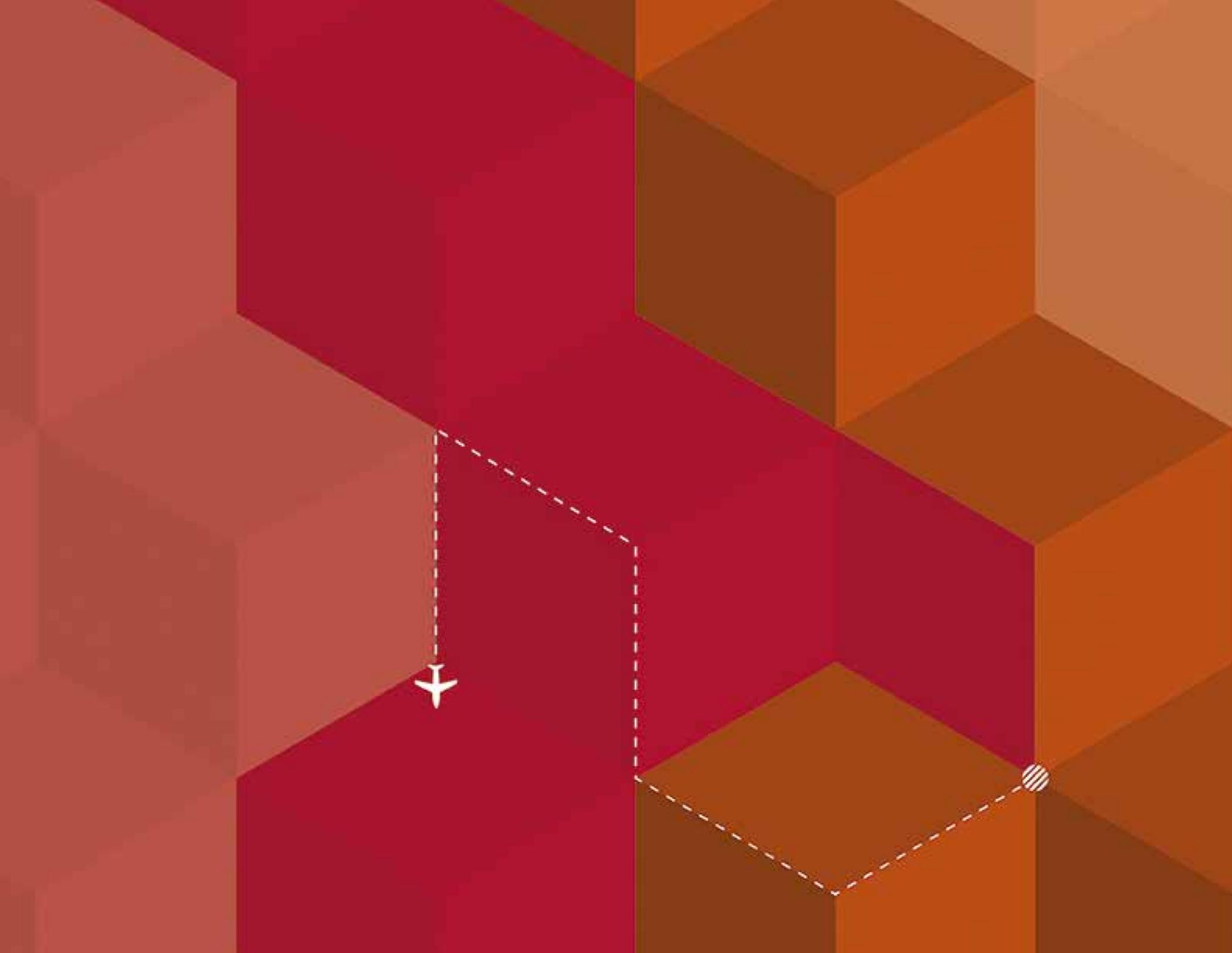




Memoria Anual 2016





entregamos
confianza

ÍNDICE

01 ¿QUIÉNES SOMOS?	10	03 FOCO EN LOS CLIENTES	38
1.1_ Identificación de la Empresa	12	3.1_Gerencia de calidad y de servicio al cliente	40
1.2_ Marco Legal	14	3.2_Gestión de riesgo	41
1.3_ Descripción de la Organización	16	3.3_CorreosChile en Cifras	42
1.4_ Historia	22	04 GESTIÓN COMERCIAL	44
1.5_ Gobierno Corporativo	26	4.1_Gerencia Comercial	46
02 ROL SOCIAL, COMUNIDAD Y DIALOGO	28	4.2_Nuestros Productos	50
2.1_Importante Rol Social	30	4.3_Nuestros Resultados	53
2.2_Campaña de Navidad 2016	31	05 GESTIÓN OPERATIVA	54
2.3_Comunidad y Diálogo	32	5.1_Gerencia de operaciones	56
2.4_Emisiones Postales 2015	32	5.2_Cadena Operativa de CorreosChile	58
2.5_Aporte Patrimonial y Cultura	34	06 GESTIÓN TECNOLÓGICA	60
2.6_Gestión Internacional	36	6.1_Nueva Tecnología	62

07 GESTIÓN DE PERSONAS 64

7.1_Grandes Hitos	66
7.2_Bienestar	72
7.3_Remuneraciones e indemnizaciones	76

08 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 78

8.1_EBITDA	80
8.2_Proyectos de Inversión	81
8.3_Normativa e Inversiones Financieras	85
8.4_Marcas y Patentes de CorreosChile	86
8.5_Propiedades	87
8.6_Seguros	88
8.7_Proveedores	89

09 ESTADOS FINANCIEROS 92

9.1_Estados Financieros	96
9.2_Declaracion de responsabilidad	160
9.3_Hechos Relevantes	162
9.4_Análisis Razonado	163

Carta de la Presidenta del Directorio de CorreosChile

● Lysette Henríquez Amestoy

A través de estas páginas se intenta presentar resumidamente los principales antecedentes y resultados de la empresa CorreosChile para 2016.

Por una parte, en un contexto de bajo crecimiento económico (1,7 %) logró aumentar sus Ventas en un 7%, fundamentalmente impulsado por el gran incremento del tráfico internacional de llegada, en particular de los PPI (pequeños paquetes internacionales), en su mayor parte proveniente desde China, dando cuenta del avance del comercio electrónico transfronterizo. En los últimos años tres años, el tráfico internacional de envíos de llegada ha crecido desde aproximadamente 4 millones de envíos al año a 14 millones de envíos. Esto ha significado un gran despliegue logístico de la empresa en materia de seguridad, almacenamiento y formas de transporte a través de todo el país. En la práctica, ha ido transitando gradualmente desde las cartas hacia la paquetería.

Por otra parte, el año 2016 ha estado marcado por el proceso de Negociación Colectiva con los cinco sindicatos de la empresa, que se llevó a cabo en forma pacífica y sin llegar a huelga, lo que dista bastante de la traumática situación de paro y huelga prolongado vivida el año 2013. Esto ha sido producto, en gran medida, del ambiente de diálogo que ha caracterizado la relación trabajadores empresa de la actual gestión.

Sin embargo, con relación a este tema no podemos dejar de mencionar la lamentable herencia de la administración anterior respecto a la Negociación Colectiva de 2013, cuyos efectos se manifiestan a plenitud a partir del 1° de enero del 2016, consistiendo en la aplicación del Artículo 50 (gratificación del 25% con un límite de 4,75 ingresos mínimos, genere o no utilidades la empresa). Lo anterior ha significado que, del costo total de la Negociación Colectiva en los próximos tres años, el 75% corresponde a los efectos del Artículo 50 (Negociación del 2013) y el 25% restante a la Negociación del 2016. Lo anterior ha tenido un efecto importante en el costo anual de los recursos humanos, aumentando éstos en casi \$ 9.300 millones en 2016 respecto al año anterior, siendo que las ventas sólo se incrementaron en \$ 6.700 millones durante el mismo período. Lo anterior plantea un esfuerzo mayor en materia de productividad, al cual desde ya estamos abocados.





Otra herencia compleja ha sido el nivel de endeudamiento de la empresa con las instituciones financieras, alcanzando su peak al año 2013: UF 1.202.853. Sin embargo, el año 2016 con gran satisfacción señalamos que éste se redujo a UF 678.647, en un 44%, significando un esfuerzo grande en materia de gestión, con un servicio de la deuda de más de \$ 5.000 millones al año. Esto nos ha llevado a plantearnos reestructurar esta deuda a futuro, mediante la emisión de un Bono Corporativo.

Este Bono Corporativo no sólo se ha planteado con fines de mitigar los efectos de la deuda financiera, sino también para abordar la implementación del Plan Estratégico 2016-2020. Este aborda, por una parte, hacer la reconversión de cartas a paquetería, teniendo como línea estratégica de desarrollo los envíos derivados del comercio electrónico. Chile ha avanzado mucho en extensión de la banda ancha, en bancarización y "tarjetización", favoreciéndose mucho con esto el comercio electrónico desde todos los puntos del territorio. Complementario con lo anterior, Correos de Chile ha avanzado en las definiciones de su oferta básica que garantizará a la población chilena, a través de todo el territorio nacional en materia de cobertura, estándares de calidad y servicios básicos en su carácter de empresa pública. Esos compromisos que se empiezan a implementar ahora hacia el 2020 y se expresan en el llamado Servicio Postal Universal (SPU). Entre estos compromisos cabe mencionar, llegar con cobertura a todas las comunas del país, en localizaciones sobre 5.000 habitantes, tanto con servicios de distribución como de admisión; y en todas las localidades sobre 10.000 habitantes, tener sucursales y, bajo ello, agencias. Esto implica incorporar por lo menos aproximadamente 600.000 habitantes más a la red de atención actual.

El Plan Estratégico también representa una importante inversión en tecnología e infraestructura. Tecnología que será central, no sólo en superar obsolescencia tecnológica actual de la empresa sino también en abordar el desarrollo de nuevos productos y formas de distribuir y admitir mucho más funcionales para nuestros clientes. Cabe hacer notar que durante 2016 hemos

avanzado en la implementación del Plan Estratégico pero que gran parte de los proyectos de inversión se finalizarán hacia el 2018 o 2019. Sin embargo, este Directorio ha tomado el firme compromiso de concebir el desarrollo de Correos en términos estratégicos, más allá de la duración del Gobierno actual, para garantizar su sustentabilidad y adecuado cumplimiento de su rol público a futuro, superando visiones cortoplacistas.

Este ha sido un año también de concreción de importantes alianzas. A la alianza que ya tenemos con PROCHILE, se ha ido sumando la suscripción de convenios de colaboración con SERCOTEC, INDAP, FONASA y últimamente, con BANCOESTADO. En gran parte de ellas ha sido central, dar un mejor servicio de menor costo a las MIPYMES de todo el país.

Asimismo, el año 2016 ha sido un año en que hemos dado una gran batalla por la calidad, elevándola en 6 puntos. Este es un tema en que claramente persistiremos a futuro y que es central en nuestro Plan Estratégico.

Los desafíos futuros de la empresa son muchos, tanto para concretar el Plan Estratégico, como en materia de cambios en la cultura laboral que éste conlleva. Si ambas cosas caminan aparejadas habremos avanzado significativamente en lograr una empresa sustentable y que cumple con su rol público de forma satisfactoria en todo el territorio nacional, para los cambios que plantea el entorno.

Presidenta del Directorio de CorreosChile

● Cristián Palma Arancibia

El 2016 fue un año clave para CorreosChile, ya que la empresa comenzó a realizar el aterrizaje de su Plan Estratégico 2016-2020, y a avanzar con mayor rapidez en la mejora de sus índices de gestión interna, buscando oportunidades de generar mayores sinergias y eficiencias en sus procesos, con miras al giro tecnológico que es necesario emprender para responder a las actuales demandas del mercado postal y de paquetería.

El pasado ejercicio fue un tiempo de definiciones y de dar comienzo a los primeros proyectos de este Plan Estratégico, desde donde comenzamos a avanzar hacia la empresa que queremos ser en el largo plazo, apuntando hacia la sustentabilidad en todos nuestros ámbitos de acción, con la misión de preservar a CorreosChile hacia las futuras generaciones, y mejorando de manera permanente sus estándares de calidad de servicios hacia sus clientes.

Con esas metas por delante, la empresa comenzó a poner en marcha la primera parte de sus proyectos de renovación tecnológica, los que han posibilitado grandes avances en las áreas de Calidad y Servicio al Cliente, Comercial y Operacional. Así, contamos con una nueva plataforma de contact center y un nuevo modelo de gestión de la calidad, permitiéndonos mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

La incorporación de estas herramientas, además, nos permitió profundizar en nuestras alianzas comerciales locales e internacionales, viabilizando la integración tecnológica con nuestros clientes institucionales. En este ámbito, es necesario destacar que el año 2016 se cerró una importante alianza internacional con Aliexpress, lanzando el servicio Aliexpress Standar Shipping, que busca acortar los tiempos entre la compra y la entrega de sus productos en Chile.

Así también, seguimos ampliando la modernización de la red de elementos de apoyo a nuestros carteros, priorizando los medios de transportes que también hagan más sustentable nuestra operación desde el punto de vista medioambiental: bicicletas eléctricas y carros con capacidad de llevar hasta 100 paquetes. Estos avances han ido aparejados de la reducción de los costos de transporte nacional, internacional, troncal y capilar, logrando disminuir el gasto en más de 2 dígitos.

Por otra parte, durante los pasados 12 meses, CorreosChile vivió una etapa crucial de cara a los procesos de Negociación Colectiva, desarrollada con los cinco sindicatos de trabajadores de la empresa. Pese a que en estas situaciones siempre existe el riesgo de no poder acercar posiciones entre las partes, tuvimos la satisfacción de cerrar estos acuerdos colectivos sin ningún día de paralización o huelga, mostrando la madurez de la empresa y de sus trabajadores, para avanzar en un camino conjunto.

En 2016 también inauguramos 20 centros de entrega, ubicados en distintos puntos del país, que operan con avisos mediante el envío de SMS a los destinatarios. Este innovador mecanismo de entrega emerge como un nuevo canal hacia nuestros clientes, que se suma a las 224 sucursales y 268 agencias a lo largo del país, red que de aquí al 2020 se ampliará en -al menos- 48 nuevas sucursales.

También es necesario destacar la participación de CorreosChile en las Elecciones Municipales 2016, siendo el operador encargado de transportar las 40.000 cajas con votos, hacia los locales de votación, en forma previa a la elección, y retirándolas la misma noche con destino al SERVEL. Junto con esto, también se recibieron y trasladaron las actas con el resumen de las elecciones, a los Tribunales Electorales y a la Dirección del Servicio Electoral.

Otro aspecto relevante del ejercicio pasado se relaciona con los reconocimientos recibidos por la empresa, como el premio a nivel internacional 'Performance Award EMS 2016', por lograr la posición número 15, dentro de 193 países del mundo, por la Calidad de Servicio del Servicio EMS (Expreso Internacional). Además, finalizando el año, CorreosChile obtuvo el puesto número 35 en el ranking del reconocido estudio Brand Asset Valuator (BAV), que indica el nivel de valoración que los clientes tienen de una marca, logrando un





resultado histórico, y escalando 162 posiciones en comparación al período 2015.

Es síntesis, en 2016 la empresa fue capaz de enfrentar un mercado cada vez más exigente y dinámico, con una competencia altamente estratégica y ansiosa por destronarla de la posición de liderazgo que ostenta, pero que seguirá ocupando en el futuro, gracias al compromiso de todos sus trabajadores. Este escenario nos impulsa a potenciar con mayor esfuerzo la puesta al día de CorreosChile, para poder cumplir con las altas expectativas de nuestros clientes en el segmento postal y también en paquetería, haciendo realidad la concreción de su Plan Estratégico.



Gerente General de CorreosChile
CRISTIÁN PALMA ARANCIBIA



01

¿Quiénes Somos?

En CorreosChile procuramos mantener un contacto directo, cercano y permanente con todo nuestro entorno, por lo mismo, la estructura de la empresa así como sus objetivos, están orientados a dicho fin.



1.1 Identificación de la Empresa

Misión

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

Visión

CorreosChile 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. Es comparable con las mejores empresas de correos a nivel mundial.

Valores

Responsabilidad

En el cumplimiento del rol social que se traduce en cobertura geográfica, calidad y a precios accesibles con clientes, proveedores, trabajadores y la comunidad en que se desenvuelve.

Austeridad

En el uso y la asignación prudente de recursos.

Compromiso

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

Excelencia

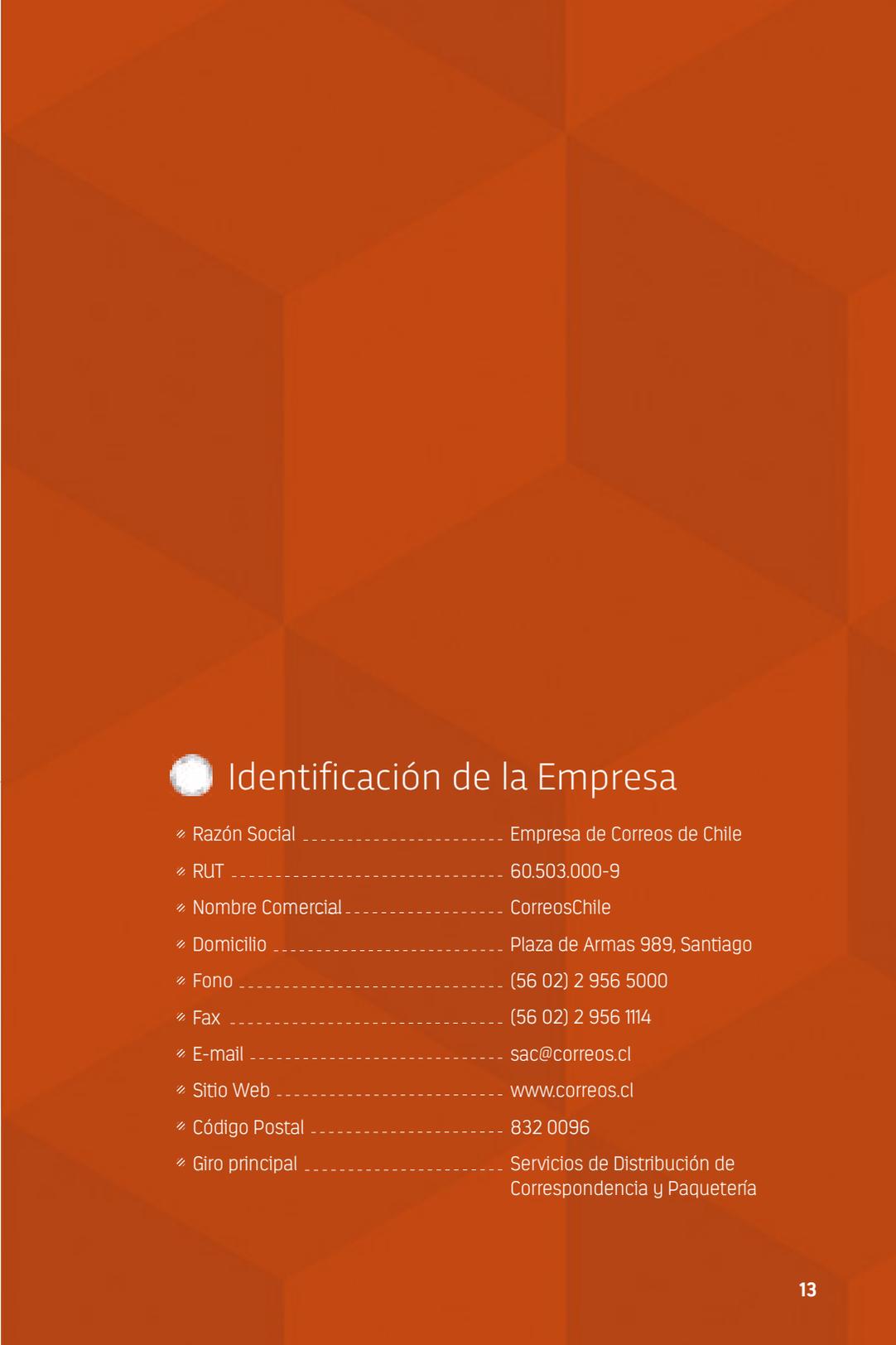
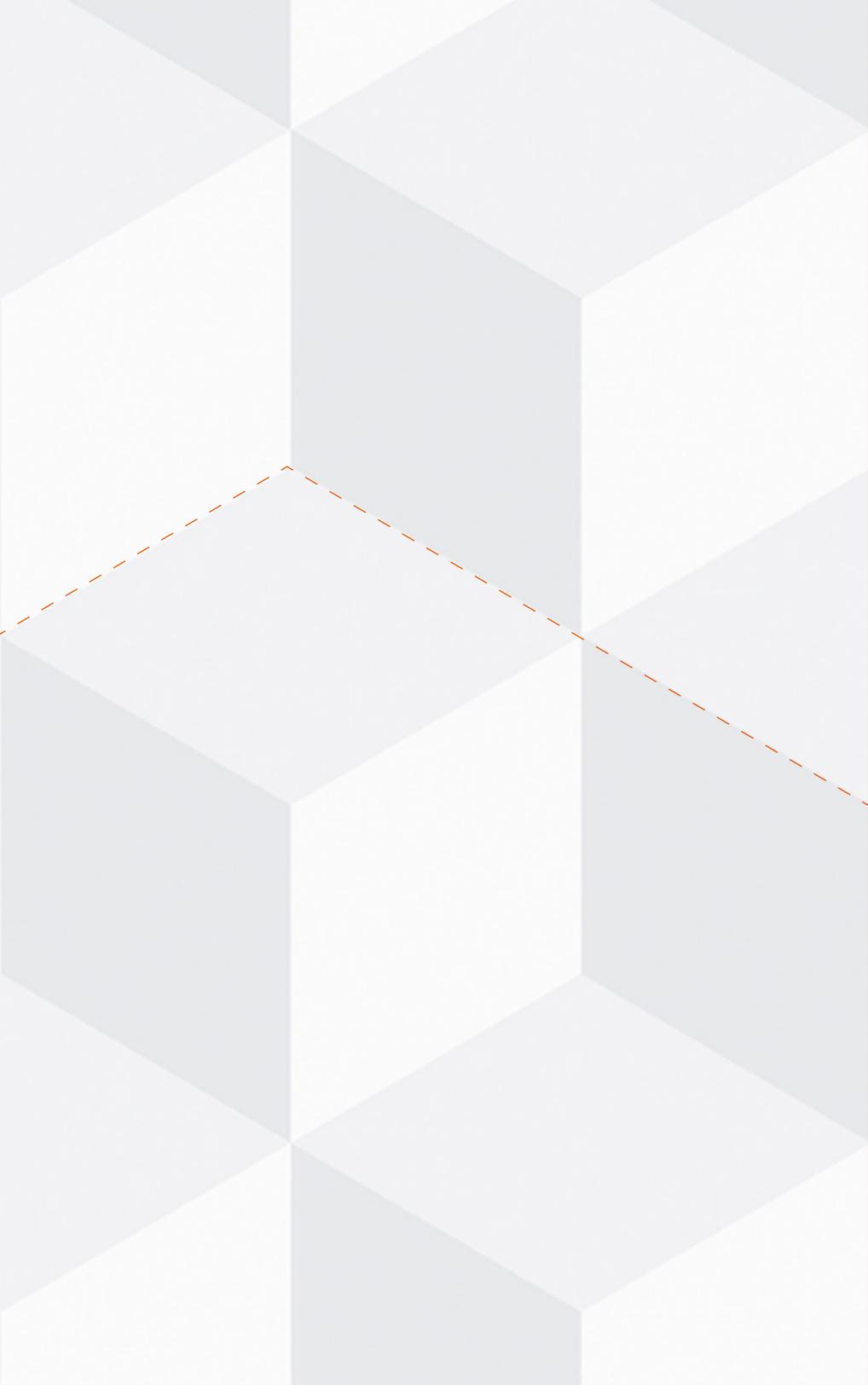
En el cumplimiento de la excelencia operacional y las ofertas explicitadas de servicio para cada cliente.

Transparencia

En sus formas de actuar, competir y desempeñarse en la sociedad.

Sustentabilidad

Asegurando que los procesos, servicios y operaciones tengan un beneficio positivo para la comunidad y sus trabajadores. En la autogeneración de sus recursos para cumplir con su rol social.



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

1.2 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 estableció que uno de sus objetivos principales es 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.



1.3 Descripción de la Organización

Nuestra estructura organizacional la encabeza un Directorio, designado por el Sistema de Empresas Públicas (SEP), quienes forman parte desde el 3 de junio de 2014 y hasta el 2 de octubre de 2018, tras ser reelegidos en sus cargos en octubre de 2015.

Dicho organismo lo integran cinco miembros: Presidenta, Vicepresidente y 3 Directores, del cual depende el Gerente General y el Gerente Contralor, siendo el primero quien ejerce la administración de CorreosChile a través de nueve gerencias: de Personas, Asuntos Legales, Tecnología, Administración y Finanzas, Calidad y Servicio al Cliente, Operaciones, Comercial, Asuntos Corporativos y Planificación; además de una subgerencia de Seguridad.

El Directorio opera con los Comités de Auditoría y Riesgos; Operaciones, Ventas y Calidad; Licitaciones y Gestión de Contratos y Legal y Personas.

Directorio

Nuestra asamblea está conformada por los siguientes miembros:



01 Lysette Henríquez Amestoy
 Presidenta del Directorio
 Rut: 5.678.225-7

Ingeniera Civil Industrial de la Universidad de Chile, consultora de diversos organismos internacionales de Naciones Unidas en países de América Latina, África y Europa, tales como: PNUD, OIT, ONUDI, CEPAL, ILPES, UNFPA, PREALC, PMA; así como del BID, Eurosocial, GTZ, OEA, AID y de gobiernos de diferentes países.



02 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 de Derechos Humanos.



03 Verónica Montellano Cantuarias
 Directora
 Rut: 5.897.432-3

Ingeniera Comercial de la Universidad de Concepción, consultora estratégica: Plan de negocios y desarrollo de estrategias. Asesora a Gobiernos Corporativos y estructuras empresariales, diseño y disposición de políticas. Generación de escenarios para el desarrollo de empresas y agencias estatales en América Latina.

**Asumió dicho cargo a partir del 1° de noviembre de 2016.*



04 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).

**Presentó su renuncia con fecha 7 de septiembre de 2016 y asumió como Gerente General a contar del 1° de octubre de 2016.*



05 Luis Alberto Cordero Vega
Director
Rut: 11.948.501-0

Abogado, Magíster en Derecho y en Políticas Públicas, además de Postítulo en Economía, todos estudios cursados en la Universidad de Chile, donde también ejerce como profesor de Derecho Administrativo e investigador Senior del Centro de Regulación y Competencia (RegCom) de la misma facultad. Asimismo, es Doctor en Derecho de la Universidad de Lleida.

**Presentó su renuncia a contar del 31-01-2017*

06 Oscar Axel Eltit Spielmann
Director
Rut: 6.041.946-9

Ingeniero Forestal de la Universidad Austral de Chile, Posgrado en Economía, mención Planeación Sectorial, de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) y 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).

** Presentó su renuncia con fecha 28 de octubre de 2016.*

Gerencia



01 **Cristián Palma Arancibia**
Gerente General

Ingeniero Agrónomo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Arts in Economics de Georgetown University, además posee un Diplomado en Política Comercial. 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).



02 **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.



03 **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 del Desarrollo.



04 **María Elena Cooper Izikson**
Gerente de Asuntos Corporativos

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



05 **Carlos Ureta Rechner**
Gerente de Personas

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Magíster en Dirección de Personas y Organizaciones de la Universidad Adolfo Ibáñez.





06 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.



09 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.



07 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.



07 Jorge Álvarez Eugenin
Gerente de Planificación
Licenciado en Ciencias Forestales de la Universidad de Chile y Diplomado en Control de Gestión Gerencial de la misma Casa de Estudios. Además de Auditor Líder en sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.



08 Sandra Vallejos Garay
Gerente de Tecnología
Ingeniero Civil en Informática de la Universidad Austral y diplomada en Gestión de la Tecnología y Sistemas de Información de la Universidad de Chile.



08 Rodrigo Mora Solís de Ovando
Gerente Comercial
Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Administración de Empresas en IADE.

1.4 HISTORIA

En estos 269 años de existencia, CorreosChile ha logrado hitos de gran relevancia, tanto a nivel nacional como internacional, que la han posicionado como una de las empresas con más historia del país.

1736

Nace el correo nacional como respuesta a las necesidades de modernización del país. Luego, bajo el mandato de don José Antonio Manso de Velasco (1737 - 1744) se inició la creación del sistema de "Redes Postales", que abarcaba desde La Ligua hacia el sur.

1736

El Gobernador de Chile, Domingo Ortiz de Rozas (1745-1755), **nombró a Ignacio de los Olivos como Teniente del Correo Mayor, quien se convirtió en el fundador del Correo de Chile.**

1761

Con el objetivo de estimular el desarrollo del correo, tanto a nivel nacional como internacional, el Gobernador Antonio de Guill y Gonzaga, organizó el servicio local y potenció las comunicaciones postales, regularizando especialmente la que involucraba a las ciudades de Santiago, Buenos Aires y Montevideo.

1818

Tras la proclamación de la Independencia de Chile, el 12 de febrero, se dio inicio al período republicano, noticia que fue difundida gracias a los servicios de correos, administración que fue estatizada bajo el gobierno de Bernardo O'Higgins.

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.

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, que en una de sus disposiciones, indicaba que este servicio debía ser el sistema más eficiente para transportar información y cultura.

1868

Nació el giro postal.

1871

Se distribuyeron por primera vez, tarjetas de Navidad y Año Nuevo.

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

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

2009

Se inauguró la planta CEP (Courier, Expresos y Paquetería), que se transformó en una de las instalaciones más modernas de Latinoamérica al operar en el procesamiento de estos tres tipos de envíos y contar con sistemas logísticos de clasificación automática o sorter.

2011

Denominado el año de la trazabilidad, pues tanto en el área postal como en el CEP, se implementaron herramientas que permitieron realizar seguimientos en línea de los envíos postales y de paquetería, lo que continúa hasta hoy.

2012

Se integró el primer sistema de entrega de compras online automático de América Latina, denominado 'CityBox', el que desde entonces opera 24/7. Producto de esta innovación, se obtuvieron los premios: eCommerce Award y ALOG del correspondiente año, como Empresa Destacada de la Industria Logística.

2013

Fue el lanzamiento oficial de los servicios 'CityBox' y 'MiCityBox' en un evento denominado Mapping, que tuvo un carácter familiar, masivo y gratuito, y en el cual el público pudo ver la evolución de las comunicaciones, desde sus inicios hasta la era digital, proyectándose material audiovisual sobre la fachada del edificio patrimonial de CorreosChile.

2014

Se instalaron 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, se realizó el lanzamiento oficial de la Casilla Miami, una solución importante para quienes compran online en tiendas de Estados Unidos. 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.

2015

Se inició un fuerte fortalecimiento de la red de sucursales, a través del reacondicionamiento de 21 locales a nivel nacional. Además, se puso en marcha una importante alianza con ProChile, la que beneficia a las Mipymes nacionales inscritas en dicho organismo, ofreciéndoles un 15% de descuento en una serie de servicios de CorreosChile. Adicional a lo anterior, se realizó un reordenamiento de la parrilla comercial para retail. También, y debido al sostenido crecimiento de las compras internacionales, la empresa distribuyó más de 13 millones 500 mil envíos, reflejados en ingresos superiores a los \$13 mil millones. Adicionalmente, y para cumplir con entregar un mejor servicio a los clientes, se revisaron y reestructuraron los procesos logísticos y de distribución para disminuir los tiempos de envío. Por último, la empresa logró incrementar en un 45% las ventas asociadas a los negocios eCommerce basados en la multicanalidad de despacho y entrega, producto del crecimiento del comercio digital en Chile.

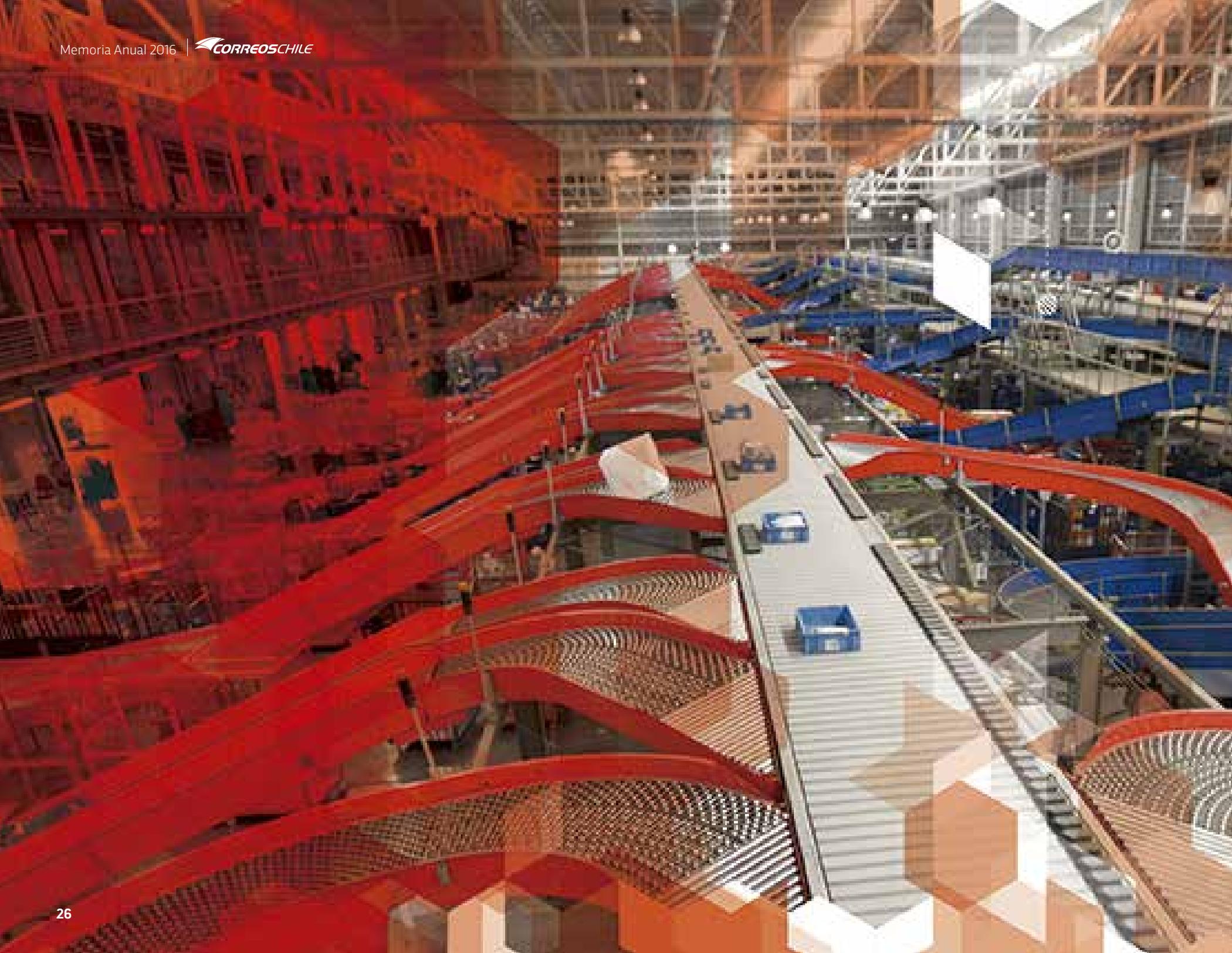
2016

Continuó el trabajo de repotenciamiento de la red de sucursales, iniciado el 2015, logrando el mejoramiento de imagen de 74 locales. Para cumplir con el objetivo fijado por la empresa, de apoyar el desarrollo de Pymes, se firmaron e implementaron importantes alianzas con Sercotec e Indap, ofreciéndoles el beneficio de un 15% de descuento en diversos servicios de CorreosChile. Estos nuevos convenios se suman a los ya existentes con ProChile.

En relación al trabajo con eCommerce, durante 2016 se creó un nuevo servicio: 'Standard Shipping' (SRP), el cual se trabaja exclusivamente con AliExpress, ofreciendo una disminución considerable en los tiempos de entrega, lo que significó un fuerte trabajo con la empresa asiática y mejoramiento de los sistemas internos para poder llevarlo a cabo. Durante el ejercicio, se movieron 660.000 envíos de SRP, reflejados en \$1165 millones en ingresos.

Al mismo tiempo, se dio un nuevo enfoque a las casillas físicas, como domicilios postales únicos para compras online nacional e internacional (haciendo especial mención a los paquetes provenientes de AliExpress). También se potenció fuertemente el concepto de paquetería, desarrollando una campaña de posicionamiento en sucursales, medios digitales, vía pública y medios de comunicación.

Finalizando el año, CorreosChile logró el puesto número 35 en el ranking del reconocido estudio Brand Asset Valuator (BAV), que indica el nivel de valoración que los clientes tienen de una marca, logrando un resultado histórico y escalando 162 posiciones, en comparación al obtenido en 2015.





1.5

Gobierno Corporativo

CorreosChile es una empresa del Estado, con patrimonio propio, autofinanciada, supervisada, y fiscalizada por diversos órganos del Estado, cada uno dentro del ámbito de sus competencias y facultades, tales como el Sistema de Empresas Públicas (SEP); Comité Permanente de Corfo, encargado del nombramiento de los miembros del Directorio, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través del cual la empresa se relaciona con el supremo gobierno, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Desarrollo Social y la Contraloría General de la República.

Tanto la dirección como la administración superior de CorreosChile radican en el Directorio, conformado por cinco miembros, cuyos cargos tienen vigencia por tres años, pudiendo ser reelegidos. Además, son los encargados de nombrar al Gerente General, que es quien encabeza la empresa.

El Directorio mantiene una tarea constante por lograr que CorreosChile y sus trabajadores estén comprometidos responsablemente con la empresa en todos sus ámbitos: cultura interna, desarrollo de sus actividades, toma de decisiones, forma de proceder, metas y ambientes de trabajo, y que todo lo anterior se desarrolle en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, que contribuya a la creación de valor y promueva el respeto por los derechos de las personas y grupos de interés, inspirados en los principios de buen gobierno corporativo del Sistema de Empresas Públicas (SEP).



02

Rol social, comunidad y diálogo

La responsabilidad social asumida desde la formación de CorreosChile nos lleva a mantener una preocupación constante por ser un aporte a la sociedad, facilitando no solo la comunicación entre los chilenos, sino que facilitando los medios para que esta sea efectiva, expedita y aporte valor.



2.1 Importante rol social

Siguiendo los mandatos del Estado de Chile y de la Unión Postal Universal (UPU), organismo dependiente de las Naciones Unidas (ONU), CorreosChile cumple un importante rol estratégico y social en el país, estando presente con una amplia cobertura en todo el territorio nacional y a precios accesibles.

Las obligaciones que debe cumplir como empresa pública son:

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, como parte del rol social que cumple CorreosChile está el principio histórico de mantener activa nuestra red a lo largo de todo el país, incluyendo sucursales en los lugares más apartados del territorio nacional, Chile, tal como lo establece el ser operador del Servicio Postal Universal.



2.2 Campaña de Navidad

Uno de los proyectos con mayor trayectoria en el ámbito social de nuestra empresa es la Campaña de Navidad, la que en 2016 celebró 24 años de existencia.

Durante el desarrollo de esta cruzada, en CorreosChile nos unimos para lograr un importante objetivo: alcanzar el mayor porcentaje de apadrinamiento de cartas de los niños más necesitados de Chile, las que llegan cargadas de ilusión.

Bajo el lema: "Entrega Esperanza", 48.179 niños recibieron un regalo esta Navidad, lo que representó el apadrinamiento del 90% de las cartas.

La campaña, extendida desde Arica a Punta Arenas, tuvo una amplia presencia en regiones, reafirmando el importante rol social de CorreosChile. Asimismo, en la Región Metropolitana, las personas también pudieron participar de esta importante misión, a través del sitio web www.navidad.correos.cl, medio por el cual se logró apadrinar las cartas de 3.386 niños.

2.3 Comunidad y diálogo

Elecciones Municipales 2016

CorreosChile participó activamente en las Elecciones Primarias de Alcaldes y en las Elecciones de Alcalde y Concejales, distribuyendo en total más de 270.000 notificaciones a vocales de mesa y colegios escrutadores, y abasteciendo de material electoral (cajas, sobres y votos) a las bodegas del Servel a nivel regional, las que luego fueron transportadas a los locales de votación. Asimismo, el día de las elecciones primarias y de alcaldía, más de 3.500 trabajadores de la empresa se encargaron de recibir los votos y actas en los locales de votación a lo largo del país. Este material fue transportado desde esos locales a las Direcciones Regionales del Servel, Tribunales Electorales regionales y la Tesorería General de la República, organismo encargado de remunerar a los vocales de mesa.

2.4 Emisiones postales

1) 100 años de Tradición Aeronaval

Lanzamiento: 16 de marzo de 2016

3) América UPAEP: Olimpiadas

Lanzamiento: 21 de octubre de 2016

5) Navidad 2016

Lanzamiento: 14 de noviembre 2016

7) Pueblos Originarios: Selk'nam

Lanzamiento: 29 de diciembre de 2016



2) Homenaje al Teniente Hernán Merino Correa

Lanzamiento: 25 de abril de 2016

4) Monumentos Nacionales: Pica y Matilla

Lanzamiento: 27 de octubre de 2016

6) 50 años de la Radio Bío Bío

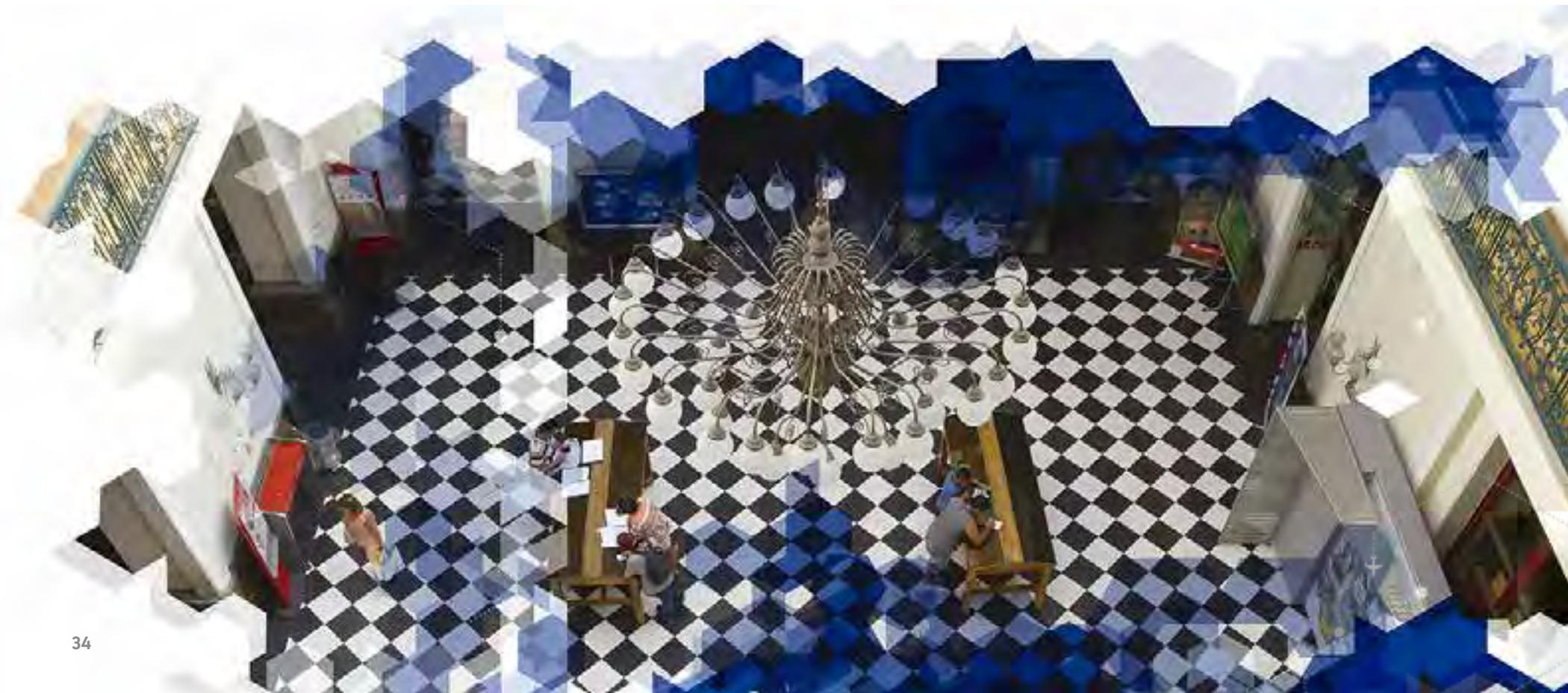
Lanzamiento: 7 de diciembre de 2016

8) Fiesta de la Pampilla

Lanzamiento: 30 de diciembre de 2016

2.5 Aporte patrimonial y cultural

En CorreosChile nos caracterizamos por fomentar y apoyar enérgicamente la actividad cultural. Por ello, nuestras oficinas centrales están abiertas a la comunidad y se encuentran insertas en los circuitos turísticos de cada región del país.





En Santiago, el Correo Central de la Plaza de Armas, además de ser una de nuestras sucursales más importantes, se ha posicionado como un relevante atractivo turístico, reconocido nacional e internacionalmente. Esto también sucede debido a que realizamos un sinnúmero de actividades para mostrar a la comunidad este Patrimonio Nacional.

Durante 2016, CorreosChile abrió las puertas de su Hall Central para exhibir la obra teatral "Correo", que realizó 12 funciones entre enero y marzo de 2016; recibiendo a más de 500 personas.

También se efectuaron numerosas actividades en el Museo Postal, entre las cuales destaca el evento denominado "Patios Patrimoniales", realizado en el marco del Día del Patrimonio Nacional, que se celebra todos los años durante el mes de mayo. Este 2016 logramos un total de 6.200 visitantes, quienes además pudieron disfrutar de la obra de teatro "Correo", un montaje teatral a cargo de la artista Isabel Motta, junto con las visitas guiadas por el Museo Postal.

Con motivo del Día Mundial de la Carta, se llevaron a cabo diversas actividades, entre las cuales destacan cuatro talleres para adultos, realizados en el Hall Central de CorreosChile.

Por otra parte, durante el 2016 se realizaron 64 talleres a 1.600 niños de colegios de nivel básico, además de siete Exposiciones Filatélicas que se montaron en el Hall del Correo Central.

Durante este año, un importante logro fue la firma del convenio con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), el cual permitió realizar talleres de cartas a los niños de establecimientos dependientes de esta institución, en las instalaciones del Museo Postal de CorreosChile.

2.6 Gestión internacional

Asuntos internacionales

CorreosChile es el operador postal designado por el Gobierno de Chile y desarrolla sus actividades internacionales en el marco de las acciones y obligaciones derivadas de la Unión Postal Universal (UPU), organismo intergubernamental especializado de las Naciones Unidas, del cual Chile (a través de CorreosChile) es miembro.

Actualmente, la UPU cuenta con 192 países miembros y 220 operadores postales designados. En dicha sede, se discuten y tratan temáticas financieras, operacionales, comerciales, de cooperación técnica y de gobernanza, donde las responsabilidades para cada operador se desprenden de las Actas UPU, las cuales adquieren el rango de tratados internacionales entre los países que lo suscriben.

Durante el 2016, el trabajo de CorreosChile -junto al apoyo del Gobierno de Chile- estuvo centrado en su postulación al Consejo de Explotación Postal de la UPU durante el 26° Congreso de Estambul, para el período 2017-2020. Luego de un largo proceso de lobby internacional, Chile -mediante CorreosChile- obtuvo el cupo, contando con el voto favorable del 70% de los países participantes.

El Consejo de Explotación Postal (CEP), que está compuesto por 40 países miembros electos en cada Congreso, se ocupa de los aspectos operativos, económicos, comerciales y tecnológicos del intercambio internacional entre los 220 operadores designados por los países miembros de la UPU.

La membresía de Chile al CEP es muy relevante en el actual contexto mundial del mercado postal, el cual está viviendo una transición de cartas a paquetes y donde el e-Commerce transfronterizo es una oportunidad para su sostenibilidad.

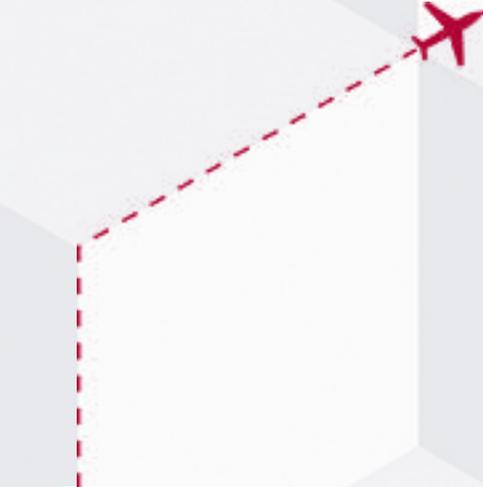
Considerando el contexto postal internacional y las necesidades de la empresa, los objetivos de CorreosChile en el Consejo de Explotación Postal son:

- Defender las reglas de intercambio que sean del interés de la empresa.
- Fomentar la cooperación técnica internacional en beneficio de CorreosChile.
- Instalar otras reglas favorables, en el tratado internacional y sus reglamentos, que permitan abordar eficientemente el crecimiento equilibrado del e-Commerce transfronterizo: cobranza internacional, costos, tasas de intercambio y calidad de servicio.

Con reglas de intercambio justas, es posible fortalecer el principio fundamental de la UPU sobre el Territorio Postal Único, garantizando la libertad de tránsito, además del Servicio Postal Universal.

Durante el Congreso de Estambul, Chile –además– presentó una serie de propuestas que fueron aprobadas, las cuales apuntan a mejorar las condiciones de cobranza internacional. Junto a eso, CorreosChile defendió aquellas propuestas de sumo interés, entre las que destaca el nuevo modelo de gastos terminales y el plan integral de productos, ambas alineadas a la necesidad de ser un operador sostenible en el tiempo.

Dado el foco de trabajo, Chile y CorreosChile asumieron dos presidencias: la del Grupo de Asuntos Operativos-Contables y la del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.



03

Foco en los clientes

Porque es lo que nos mueve a ser cada vez mejores, nuestros clientes son uno de los focos principales para CorreosChile, y -por lo mismo- durante el transcurso del año 2016, se realizaron diversas acciones destinadas a entregarles un mejor servicio.



3.1

Gerencia de calidad y de servicio al cliente

Entre los principales hitos dentro de esta área de gestión, en el año 2016 se concretó la implementación de la nueva plataforma de Contact Center, solución que permite ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad acorde a sus expectativas, incluyendo las mejores prácticas de la industria.

Esta nueva herramienta nos permite prestar servicios con un soporte tecnológico de clase mundial, que se mantendrá actualizado con los últimos avances, entregando una facilidad de administración a través de interfaces gráficas amigables, Dashboard y métricas en Tiempo Real, Gestión de Calidad 360° (agentes y clientes), Poderoso IVR Multicanal (llamadas, email, chats, redes sociales, etc.), y una gran capacidad de Integración con sistemas terceros.

En el marco de implementación de un modelo de gestión de calidad BPM (Business Process Management), se adquirió la nueva plataforma de procesos ARIS, sistema informático que facilita el aumento de la productividad de empresas y organizaciones, basado en las ventajas de una mirada sistémica. Éste permite la alineación e interacción de las diferentes áreas funcionales, cuya finalidad última es hacer compatibles los avances en la satisfacción de nuestros clientes y sus expectativas, con mejores resultados organizacionales, incrementando la eficiencia, reduciendo los costos, mejorando la calidad, disminuyendo los tiempos y acortando los plazos de producción y entrega del servicio.

Adicionalmente, se incrementaron los estudios de satisfacción de clientes, tanto para nivel Empresas como Personas, de tal

manera de tener mejor información de su satisfacción con la atención, productos y servicios que ofrece CorreosChile, y así orientar planes de mejora que apunten a mantener y capturar nuevos clientes. De esta manera, adoptamos la premisa que la satisfacción de nuestros clientes tiene sentido de sustentabilidad y responsabilidad social para la empresa.

En el ámbito de atención de clientes en sucursales, se implementó el programa "Mystery Choper" o Cliente Incognito, que introduce la evaluación constante de la calidad de servicio que ofrecemos, en las dimensiones "Imagen" y "Atención", lo cual se ha traducido en importantes mejoras en el servicio entregado, habiéndose constituido como uno de los principales indicadores de desempeño de nuestros trabajadores de sucursales.

Además, se inició un programa de capacitación con INACAP para la totalidad de nuestros Ejecutivos de Atención de Clientes de Contact Center y de Servicio Atención de Clientes, enfocado en el desarrollo de habilidades blandas, para el otorgamiento de un mejor servicio para nuestros clientes.





3.2

Gestión de riesgo

Durante el año 2016, se continuaron impulsando importantes avances en esta área, fundamentalmente aquellos correspondientes a los Riesgos Estratégicos Críticos a nivel de Gobierno Corporativo, siendo los Administradores de Riesgos los auspiciadores y responsables de la correcta ejecución de los planes de mitigación correspondientes.

Los Administradores de Riesgos son los Gerentes de primera línea, en sus respectivas áreas de competencias.

El avance de los Planes de Mitigación, como así también los temas contingentes a materias de Riesgos a nivel de Gobierno Corporativo, se revisan en las reuniones mensuales del Comité de Riesgos, el cual sesiona en conjunto con el Comité de Auditorías.

Adicionalmente, se dieron los primeros pasos para el levantamiento de Riesgos Operativos asociados a los procesos de Cuadratura de Carga y SRP (Servicio Registrado Prioritario). Lo anterior, a través de la herramienta (ARIS) recién adquirida, la cual permite levantar, rediseñar y simular procesos, definir controles e identificar riesgos y sus respectivos planes de mitigación.



3.3 CorreosChile en cifras



AGENCIAS: **268**

TERMINALES CITYBOX EN SANTIAGO: **49**

REGISTROS CASILLA MIAMI: **30.642**

CAMPAÑA NAVIDAD: **24 AÑOS**

CARTAS APADRINADAS NAVIDAD 2016: **48.179**



04

Gestión comercial

La estrategia comercial de CorreosChile durante el 2016 estuvo marcada por importantes sucesos, que muestran el dinamismo y la flexibilidad con que la empresa está afrontando las nuevas necesidades de sus clientes. Entre estos hitos, destacan el trabajo en conjunto con AliExpress y la creación de un nuevo servicio que mejora sus tiempos de entrega, así como también la conformación de un equipo exclusivo para eCommerce y el posicionamiento de marca en el mercado de paquetería.



WWW.CORREOS.CL
SERVICIO AL CUENTE
600 950 2020

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

LISTA DE SERVICIOS DISPONIBLES EN CORREOS CHILE

SERVICIOS Y CONDICIONES			
CS1	CS2	CS3	CS4

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA

4.1 Gerencia comercial

“Somos paquetería” fue el concepto trabajado por la Gerencia Comercial durante el 2016 y que -producto de un fuerte trabajo- permitió a CorreosChile consolidarse en el mercado eCommerce, mejorando los tiempos de entrega de los envíos internacionales de llegada al país, especialmente los provenientes de China, además de extender beneficios -tanto a sus clientes Pyme como personas- fortaleciendo y generando nuevas alianzas y acuerdos de colaboración.

a) Sucursales

Durante el 2016, uno de los principales focos de la Gerencia continuó siendo las sucursales, las cuales fueron potenciadas mediante diversas actividades realizadas en el año, dentro de las cuales destacan:

- **Mejoramiento de Imagen:** se mantiene este proyecto iniciado en 2015, con el objetivo de homogenizar y estandarizar la imagen corporativa de las sucursales a lo largo del país, además de mejorar el posicionamiento de marca. En esta etapa se intervinieron 73 sucursales, realizando cambios tanto internos (front office) como externos (fachada). Cabe destacar que en 13 de ellas, las mejoras fueron posibles gracias a los fondos otorgados por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).
- **Campaña Paquete Express Sucursal (PES):** con el fin de aumentar el tráfico e ingresos correspondientes a este servicio, se implementó esta campaña en sucursales, mediante descuentos segmentados por origen/destino.
- **Convenio de Colaboración:** con el objetivo de beneficiar a los clientes y convertir nuestras sucursales en una plataforma de servicios públicos, en diciembre de 2016, se instalaron cuatro tótems de autoatención de Fonasa en oficinas de CorreosChile (dos en la Región Metropolitana, uno en Antofagasta y otro en Concepción). En ellos, los clientes pueden acceder a cuatro tipos de certificados: de afiliación, de no afiliación, de cotizaciones y de estado de licencia médica.

b) eCommerce

Durante el 2016, respondiendo al enfoque eCommerce trazado por la empresa, se comenzó a conformar el equipo dedicado específicamente a este tema en CorreosChile, compuestos por profesionales especialistas en el tema, como ejecutivos de ventas, product manager y desarrolladores TI.

El equipo tiene por objetivo detectar e implementar los requerimientos de los clientes, además de desarrollar plataformas digitales que permitan una integración constante y con un alto grado de información de cara a los usuarios. El cierre del rubro eCommerce en el 2016 fue de M\$3.400.

c) Alianzas

CorreosChile, en su trabajo de potenciamiento de las Pymes del país, firmó durante 2016 una nueva alianza, esta vez con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), la que se suma a la previamente establecida con ProChile.

La alianza con INDAP consiste en un 15% de descuento en los servicios de envío nacional: Certificada, Documento Express, Documento Express Domicilio y Sucursal, y en los servicios de envío internacional: Pequeño Paquete Internacional, EMS, Courier Paquete y Encomienda Internacional Gracias a la realización de ambas alianzas, CorreosChile logró ingresos cercanos a los \$40.000.000 en 2016.

Además, durante el año, la empresa concretó un acuerdo con BancoEstado para beneficiar a sus clientes con importantes descuentos en los servicios de CorreosChile, con especial énfasis en las microempresas y Pymes, además de las personas. Éste se firmó en enero de 2017 y beneficia a más de 10.000.000 de clientes de dicha entidad bancaria, quienes acceden a un 15% de descuento en sucursales para Envíos Nacionales e Internacionales.

d) Relaciones internacionales

La distribución de envíos internacionales es un servicio en fuerte aumento. CorreosChile es el mayor distribuidor de envíos internacionales de llegada al país. Durante el 2016, la Empresa movió más de 17 millones de envíos.

Los envíos internacionales con registro alcanzaron los 5.887.280 envíos. Durante el año, la Empresa comenzó un fuerte trabajo para aumentar los envíos registrados y disminuir los envíos sin registro, y así, ofrecer mayor información a los clientes. Para esto, CorreosChile creó un nuevo servicio, el cual está siendo utilizado por AliExpress. El Servicio Registrado Prioritario o AliExpress Standard Shipping disminuye considerablemente los tiempos de entrega y proporciona trazabilidad desde el origen hasta la entrega en domicilio. Durante el 2016 este servicio estuvo como opción principal de despacho solo para algunos productos de AliExpress, moviendo 660.000 paquetes, reflejados en \$1165 millones de ingresos. Gracias a los buenos resultados de este servicio, el 2017 AliExpress aumentará los productos que se podrán recibir a través de SRP y se extenderá como opción de despacho a todos los productos mayores de US\$5 e inferiores a US\$30, con lo que se espera un incremento sustancial de SRP.

Paralelamente, durante el ejercicio pasado se realizó un fuerte trabajo de educación, enfocado al cliente, quienes pueden evitar inconvenientes en la distribución de sus envíos. Para lograr este objetivo, es fundamental que sepan la relevancia de registrar toda la información requerida para que un envío llegue a destino, como son los datos completos del destinatario y el remitente.

Algunas de las campañas realizadas con ese objetivo fueron: 'Código Postal', 'Tips del Buen Comprador Online' y 'Cómo Comprar en AliExpress', entre otras..

e) Casillas

También se dio un nuevo enfoque al servicio de 'Casillas Físicas', lo que responde al aumento en la demanda de compras online nacionales e internacionales. De esta forma, las acciones para potenciar este servicio se enfocaron en la posibilidad de recibir paquetes por este medio, con todos sus atributos propios del servicio, y con particular atención en los paquetes provenientes de AliExpress.

f) Posicionamiento de marca

- **Campaña Somos Paquetería:** con el objetivo de avanzar en posicionar a CorreosChile como el principal actor del mercado nacional en el rubro de la distribución de paquetes y encomiendas, entre septiembre a diciembre de 2016 la empresa desarrolló la campaña: 'Somos paquetería', la que tuvo como públicos objetivos a las personas, pymes y empresas. En tanto, los medios de difusión utilizados fueron:

RADIO

- Radio Bío Bío: alianza con la radio y concurso especial, en el cual, CorreosChile distribuía los premios a través de sus servicios de paquetería.
- ADN: Menciones en vivo y frases grabadas.

MEDIOS DIGITALES

- Publicidad y contenidos en Facebook
- Google Adwords y Search.
- Banners en Yapo.cl.
- Contenidos en web CorreosChile y redes sociales de la Empresa.

VÍA PÚBLICA

- Tarjeta Bip: 30.000 tarjetas Bip en estaciones de Metro.
- Lunetas Transantiago: 240 buses en Santiago.
- Lunetas buses regiones: 200 buses en regiones.

PRENSA

- Avisos en la Tercera y Publímetro.

OTROS MEDIOS

- Adhesivos de ventanal y material POP en sucursales de CorreosChile.

- **Estudio BrandAsset BAV:** el 2016 marca un hito en la evaluación de CorreosChile, producto de este prestigioso estudio que indica el nivel de valoración que los clientes tienen de una marca.

CorreosChile se ubicó en el lugar número 35 del ranking, logrando una histórica posición, que le permitió a la empresa destacar por sobre más de 1.200 marcas, escalando 162 posiciones en relación a 2015.

Según datos del estudio, los buenos resultados logrados por CorreosChile se debieron a un aumento de la presencia de marca, la cual se logró por una combinación de acciones de posicionamiento en diversos medios y soportes.

g) Parrilla Comercial

En enero de 2016, la parrilla de productos de CorreosChile fue reorganizada con el fin de entregar a los clientes información de manera más simple y clara, agrupando los servicios en Paquetería, Documentos, Giros y Casillas.

La reestructuración afectó a los siguientes servicios:

ANTES	ENERO DE 2016	CLASIFICACIÓN
Carta +	CARTA CORREOS (Solo retail)	
Courier documento 11 am	DOCUMENTO EXPRESS AM (Con entrega hasta las 12 del día)	DOCUMENTOS
Courier Documento	DOCUMENTO EXPRESS (Con entrega hasta las 12 del día)	
Courier Paquete 11 am	PAQUETE EXPRESS AM (Con entrega hasta las 12 del día)	PAQUETES
Courier Paquete	PAQUETE EXPRESS DOMICILIO (Con entrega solo en domicilio)	
Encomienda	PAQUETE EXPRESS SUCURSAL (Con entrega solo en sucursal/agencia)	

4.2 Nuestros productos

a) Paquetería

- **Paquete Express Domicilio:** envíos expresos de paquetes a domicilio en todo Chile, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
- **Paquete Express Sucursal:** envíos de paquetes a sucursales de CorreosChile a lo largo de todo el país, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
- **Paquete Express AM:** envíos expresos de paquetes a todo Chile, con entrega antes del mediodía, con seguimiento punto a punto.
- **Valija:** 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:** entrega y recepción de productos y compras online, con una red de terminales automáticas de paquetería, con notificación vía e-mail y SMS.
- **Casilla Miami:** servicio de casilla internacional, habilitado para recibir en Miami y despachar a Chile paquetes desde Estados Unidos o el mundo. Éste es un servicio integrado con CityBox, así que además de la recepción en domicilio y sucursal, también se puede recibir en dichos terminales de paquetería.
- **Courier Internacional:** envíos expresos a todo el mundo, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
- **Pequeño Paquete Internacional (PPI):** envíos de paquetes de hasta 2 kilos, a todo Chile y el mundo, distribuido a través de la red de operadores designados de la Unión Postal Universal.
- **Express Mail Service (EMS):** servicio rápido de entrega internacional de documentos y paquetes, distribuidos a través de la red de operadores designados de la Unión Postal Universal.
- **Encomienda Internacional:** envíos de paquetes a todo el mundo.
- **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.





b) Documentos

- **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 una carta (según reafirmación del dictamen de la Contraloría General de la República N° 84.659), a nivel nacional e internacional (servicio disponible mercado Retail y Empresa).
- **Carta Registrada:** 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 ha sido distribuido el documento (servicio disponible solo para mercado Empresa).
- **Carta +:** envío de correspondencia de última generación, con visualización del estado de entrega vía web, gracias al equipamiento de dispositivos GPS con el que cuentan nuestros carteros. Dependiendo de la cobertura, se puede disponer de un mapa digital mostrando el punto exacto de la entrega (servicio disponible solo mercado Empresa).
- **Carta Correos:** 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 ha sido entregado el documento (servicio disponible solo para el mercado Retail).
- **Carta Normal:** envíos de correspondencia sin seguimiento a todo Chile y el mundo (servicio disponible para mercado Empresa, envíos nacionales; y para mercado Retail y Empresa para envíos internacionales).
- **Servicios Especiales:** soluciones integrales de distribución postal según los requerimientos de cada cliente (servicio disponible solo para mercado Empresa).
- **Courier documentos:** Envíos expresos de documentos a todo el mundo, de forma más rápida y con seguimiento punto a punto.
- **Documento Express AM:** Envíos expresos de documentos a todo Chile con entrega antes del mediodía, de la forma más rápida y con seguimiento punto a punto (entrega en domicilio, sucursales y agencias).
- **Documento Express:** envíos expresos de documentos a todo Chile de forma rápida y con seguimiento punto a punto (entrega en domicilio, sucursales y agencias).

c) Giros

- **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.

d) Casillas y Clasificadores

- **Casillas y Clasificadores:** domicilios postales únicos y permanentes, que permiten recibir paquetes y documentos de manera segura, con aviso SMS y en un solo lugar (Red de sucursales de CorreosChile).

4.3

Nuestros resultados

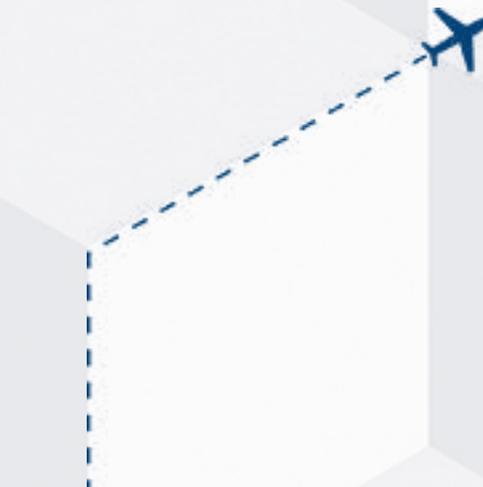
Positivos crecimientos en ventas

- **Ventas Totales:** cerramos el año 2016 con ventas totales por MM\$97.434, con un crecimiento del 7% en comparación a los MM\$90.697 de 2015, superando en MM\$6.737 las ventas del año anterior.
- **Ventas Postal Nacional:** presentan un decrecimiento de solo un 0,2% respecto al mismo período del año anterior, debido principalmente a la sustitución electrónica y a las tendencias ambientales.
- **Ventas Paquetería Nacional:** presentan un incremento del 12% respecto al mismo período del año anterior, en línea con nuestra estrategia de crecer en este segmento.
- **Ventas Internacional:** presentan un crecimiento explosivo del 27% respecto al mismo período del año anterior (incluye cartas y paquetería), debido a la importante alza sostenida de los últimos años del eCommerce.

Margen Bruto y Margen Contribución

Durante el año 2016, pese al alza en los costos de remuneraciones por entrada en vigencia completamente de la gratificación garantizada y costos asociados a la Negociación Colectiva 2016, logramos atenuar la caída de nuestra razón Margen Bruto, mostrando un leve deterioro respecto a la exhibida en 2015, pasando de un 40% a un 37%. Mientras el Margen de Contribución pasó de un 19% en el año 2015, a un 15% durante el 2016. La reducción acotada de ambos márgenes fue posible gracias a una exitosa contención en costos tanto de transportes como de aquellos asociados a la compra de bienes y servicios, además del crecimiento de nuestras ventas.

- **Margen Bruto 2016 MM\$36.162, año 2015 MM\$36.697**
- **Margen Contribución 2016 MM\$14.349, año 2015 MM\$17.524**



05

Gestión operativa

Año a año, en CorreosChile procuramos revisar nuestros servicios y ampliarlos en caso de ser necesario, entendiendo que vivimos en un mundo globalizado, en el cual las demandas son cada vez mayores. Esta flexibilidad y adaptación nos ha permitido en 2016, obtener un premio internacional por "Calidad de Servicio".



5.1 Gerencia de operaciones

Paquetería Nacional

En paquetería nacional, el foco durante 2016 estuvo centrado en crecer, mejorar los niveles de cumplimiento y ganar eficiencia, con especial atención en la satisfacción de nuestros clientes.

Se estableció un plan de mejora continua, que apunta a cerrar las brechas de cumplimiento que son más significativas y valoradas por los clientes. Así también, concluimos el año con un nivel de servicio superior al 90%, cifra competitiva en este negocio.

CorreosChile tiene como uno de sus ejes principales el rol público y su compromiso con la comunidad donde se desenvuelve. Por ello, destacan las operaciones -en su mayoría gubernamentales- tales como: la entrega de notebooks a 130.000 alumnos de séptimo básico y entrega de útiles a 1.650.000 escolares.

Otra de las operaciones logísticas a destacar, es la participación de CorreosChile en las Elecciones Municipales 2016, siendo el operador encargado de mover las 40.000 cajas con votos, hacia los locales de votación en forma previa a la elección, y retirándolas

la misma noche para entregárselas al SERVEL. Adicionalmente, también es el ente encargado de recibir y trasladar las actas con el resumen de las elecciones, a los Tribunales Electorales y al Director del Servicio Electoral.

El segmento de clientes eCommerce sigue caracterizado por crecimientos de tráficos importantes respecto a años anteriores. De esta manera, el 2016 estuvo marcado por dos eventos importantes, llamados "Cybers", en los cuales las empresas de comercio electrónico pusieron a disposición de los clientes sus mejores ofertas de productos. Esta estrategia permite incrementar el volumen en varias veces, concentrado en pocos días, y genera en los clientes de CorreosChile una valoración mayor, evaluando satisfactoriamente su desempeño.

Paquetería Internacional

La paquetería internacional, proveniente desde el extranjero por compras eCommerce, crece a cifras cercanas al 40% anual. Esto nos ha llevado a desafíos importantes en capacidad de operación, mejoras de niveles de servicio y satisfacción de clientes.

Adicionalmente, durante el transcurso del año, se firmó una alianza con el cliente AliExpress, lanzando el servicio AliExpress Standar Shipping, que busca acortar los tiempos entre la compra y la entrega en Chile.



5.2 Cadena operativa

El trabajo durante el 2016 se ha centrado en todos los procesos de la cadena:

- 1. Internación:** trabajo que se realiza en conjunto con el Servicio Nacional de Aduanas y Servicio Agrícola y Ganadero, entidades fiscalizadoras de los paquetes que llegan a Chile. Para esto, CorreosChile inició la construcción de una nueva planta en el Aeropuerto de Santiago, que permitirá aumentar en tres veces la capacidad instalada.
- 2. Clasificación:** fue necesario aumentar los metros cuadrados dedicados a esta etapa de la cadena, creciendo en infraestructura de 680 m² a 2.400 m². Adicionalmente, se formuló un proyecto para construir una planta automatizada, dedicada a la clasificación de este tipo de envíos.
- 3. Distribución:** se definieron cuatro canales de entrega, que se escogen dependiendo del tamaño y oferta comercial: Móviles, Carteros, Sucursales y Centros de Entrega.
 - El canal "Carteros" sigue conservando más del 80% de las entregas, por lo cual, en el año 2016 se implementaron nuevos elementos de apoyo a la distribución de la paquetería, se otorgaron bicicletas eléctricas y carros con capacidad para llevar hasta 100 paquetes. Esta iniciativa seguirá creciendo en cobertura y alcance a nivel nacional.
 - En 2016, inauguramos 20 "Centros de Entrega", ubicado a nivel nacional, y que operan con el envío de SMS a los destinatarios para que sepan cuándo pueden acercarse a retirar sus paquetes.
 - Se suma como un canal relevante, nuestra red de más de 200 sucursales, en las que se realizan entregas vía mesón, además de la red de casillas.

Carta Certificada

Dentro del mundo postal, un servicio muy relevante es la Carta Certificada, la única válida legalmente.

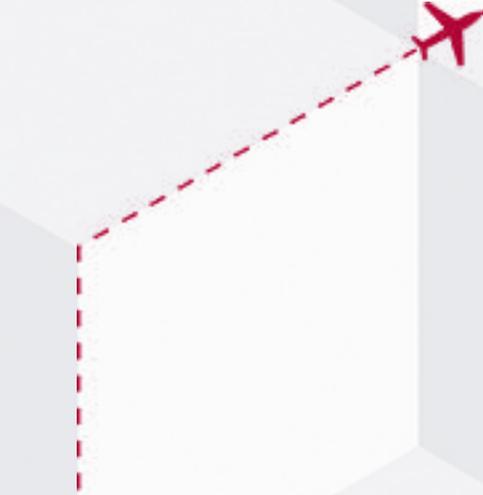
El 2016 estuvo marcado por el reforzamiento y capacitación de los protocolos que aseguren el cumplimiento y el nivel de este servicio, el cual mejoró 14 puntos entre el inicio y el fin del año.

Mejoras Transversales

Dentro de mejoras transversales, destaca la reducción de los costos de transporte nacional, internacional, troncal y capilar, logrando reducir el gasto en más de dos dígitos. Adicionalmente, este año se definió una nueva imagen corporativa, que fue implementada en nuestros móviles a nivel nacional.

Premios

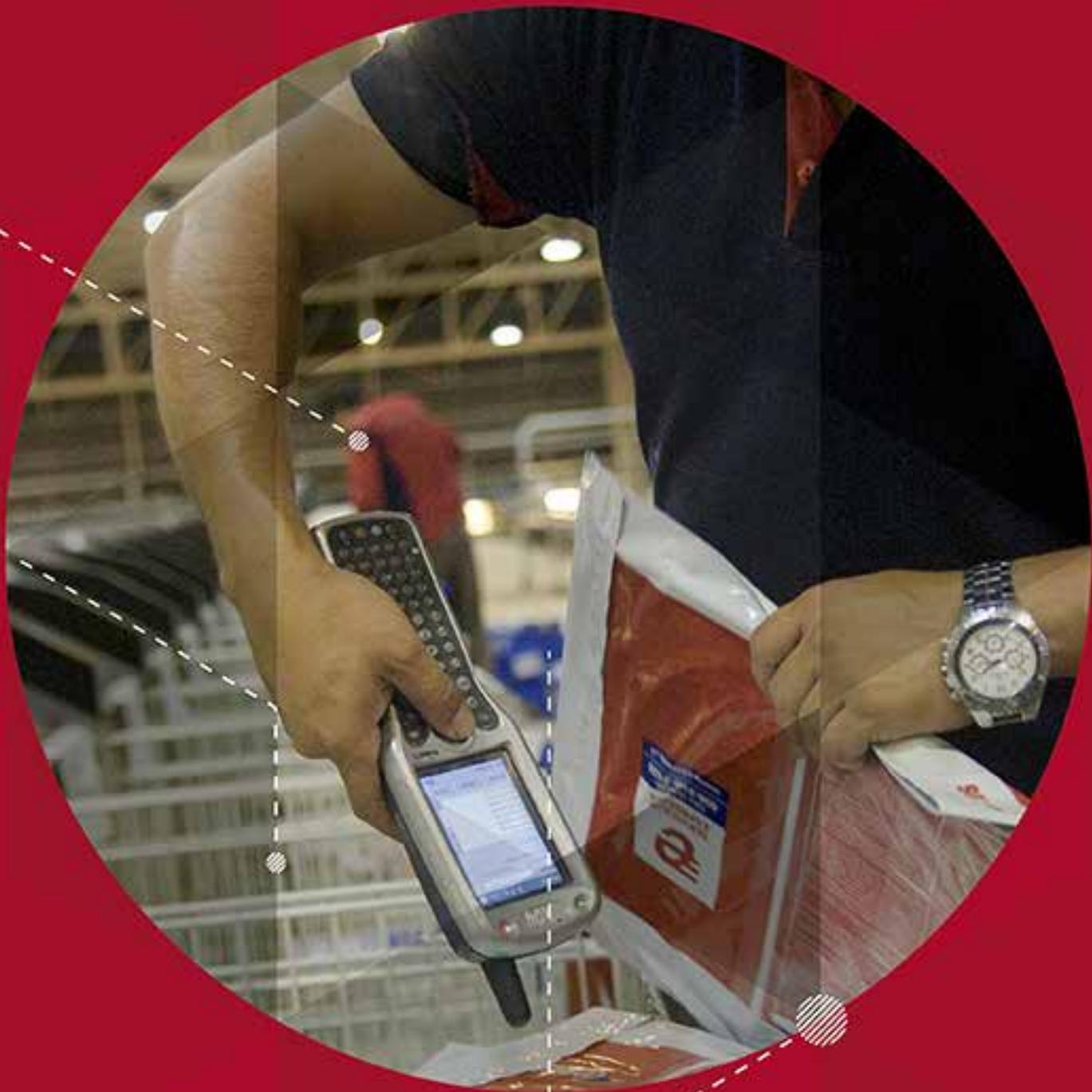
Durante el 2016, CorreosChile recibió un premio a nivel internacional, por lograr la décimo quinta posición -dentro de 193 países del mundo-, por la "Calidad de Servicio", referente al servicio EMS (Expreso Internacional).



06

Gestión tecnológica

Entendiendo la relevancia que tiene hoy en día el desarrollo e incorporación de mejoras vinculadas a la tecnología, es que en CorreosChile se plantea como objetivo constante el mantenerse actualizado en este tema, e implementando mejoras en pro de sus clientes.



6.1 Nueva tecnología

Gerencia de Tecnologías de la Información

Durante el año 2016 se dio inicio al plan estratégico de TIC, relacionado con la renovación tecnológica de CorreosChile, contexto en el cual se desarrollaron exitosamente los siguientes proyectos:

- **Migración del datacenter**, lo que implicó actualizar toda la plataforma base e infraestructura de servidores de dos sistemas 'core' (Frente de Caja y Paquetería), además de otros 50 legados de la empresa. Adicionalmente, se dispuso de un sitio de contingencia que asegura la continuidad operativa de la organización.
- **Cambio a una nueva plataforma telefónica con alta disponibilidad y contingencia para el área del Contact Center**, operada por la Gerencia de Calidad. Esta modificación generó mejoras concretas al servicio prestado por dicha área, incrementando la cantidad de llamados atendidos y generando una mejora importante en el nivel de atención.
- **Actualización de la aplicación móvil de CorreosChile para sistemas operativos Android**, avance que permitió una mayor autogestión de nuestros clientes y una descomprensión de los canales de Servicio de Atención a Clientes, ya que consultas que anteriormente iban dirigidas a dicha área, tales como seguimiento de envíos, consultas por tarifas o puntos de atención, ahora pueden ser respondidas por esta nueva aplicación, que se descarga en forma directa a los dispositivos móviles.





TI como Valor Agregado al Negocio

Bajo la meta de que TI se transforme en un área de agregación de valor al negocio, en línea con los objetivos estratégicos que persigue CorreosChile, durante el año 2016 se desarrollaron diversas iniciativas a cargo de esta área de gestión, dentro de las cuales destacan:

- **Integración con AliExpress y con el operador logístico SINOAIR**, lo cual permitió optimizar y agilizar los diferentes procesos de la empresa, tales como el de la admisión de la carga internacional, la clasificación y el despacho. A la fecha, la empresa maneja casi en línea toda la información de AliExpress con destino Chile, lo que permite asegurar aumentos de carga y enfrentar nuevos convenios de servicio, como también la integración con otros operadores logísticos internacionales.
- **Mejora de la capa de integración con clientes nacionales**, mediante la disponibilización de datos maestros de la empresa, tales como: códigos postales, listado de comunas y sucursales, entre otros; lo cual permitió optimizar procesos internos y disminuir errores asociados a imputaciones manuales. Junto a eso, se considera el servicio web de admisión, permitiendo facilitar la operación, ya que CorreosChile queda integrado directamente con el despacho del usuario. Para esta función, el año 2016 se lograron cerca de 30 clientes integrados.
- **Automatización de indicadores tanto operacionales como comerciales**, lo cual permite a las áreas correspondientes tener una mejor visibilidad de lo que sucede con su negocio y, por ende, buscar e implementar las acciones correctivas correspondientes para el cumplimiento de sus metas y las de la organización. Además, permite mejorar la productividad, gestionando el negocio de mejor forma, gracias a los indicadores automatizados.



07

Gestión de personas

Un aspecto clave para el crecimiento es el factor personas, y en CorreosChile estamos muy conscientes de esto. Por ello, existe un área dedicada a implementar mejoras constantes, que lleven a contar con personal no solo cada vez más capacitado, sino que también más feliz.



7.1 Grandes hitos

Principales aspectos sobre negociación colectiva 2016

El año 2016 estuvo marcado por los procesos de negociación colectiva que debía enfrentar la empresa, los cuales involucraron prácticamente a la totalidad de las organizaciones sindicales. Además, se tenía el precedente de una situación idéntica vivida el año 2013, la que concluyó con una extensa huelga legal, pérdidas en el ejercicio financiero, caída en la imagen empresa y una importante fuga de clientes.

Así las cosas, el proceso de negociación colectiva reglado que culminó con la suscripción de 5 contratos colectivos en agosto y diciembre de 2016, implicó cerrar acuerdo de beneficios comunes con la totalidad de los trabajadores sindicalizados de la empresa, involucrando a más del 95% del personal de CorreosChile.

La relevancia de este ejercicio radicó en que se cerraron acuerdos sin un solo día de huelga, permitiendo continuidad laboral y tranquilidad para avanzar en el desarrollo del plan estratégico de la empresa.

La tarea fue posible gracias a la preparación anticipada del proceso y al establecimiento de mesas de trabajo con las organizaciones sindicales, las que estuvieron dispuestas a trabajar y conversar con antelación y fuera del proceso normado, permitiendo nivelar las expectativas de las partes involucradas.

En consecuencia, la administración de la empresa y los sindicatos dieron muestra de una madurez en su relacionamiento, expresada en la capacidad de llegar a acuerdos, sin renunciar a legítimas posiciones, pero teniendo en el centro el interés común, el cual fue y es la sustentabilidad de CorreosChile.

Capacitación

Presentación

Los programas de capacitación e intervenciones de desarrollo organizacional transversal a la empresa, estuvieron orientados a fortalecer conocimientos y habilidades de los trabajadores en distintos niveles de cargos, y programados en base a la planificación estratégica de CorreosChile.

Principales Hitos

- **Programa de Agentes Laborales**, realizado con la PUC y la UAI, conducentes a un diplomado y dirigido a jefaturas a nivel nacional. Se graduaron 42 trabajadores.
- **Diplomado en Transporte y Logística**, impartido por la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, fue dirigido a trabajadores de nivel operativo. Se graduaron 98 trabajadores.
- **Certificación de Competencias Laborales**, orientado a personas que no contaban con un certificado o título profesional, tenía como propósito el reconocimiento formal de las competencias laborales. Se certificaron 32 trabajadores de las planta CEP de Viña del Mar y Rancagua.
- **Reactualización Técnica**, cuyo objetivo fue mejorar los niveles de eficiencia laboral. Estuvo dirigido a 97 carteros, 100 operadores de sucursal y 100 operadores de planta.

KPIs Capacitación

- Trabajadores capacitados: 941
- HH capacitación: 64.268 hrs
- Inversión total: MM\$265.5
- Inversión promedio por trabajador capacitado: M\$282
- Inversión promedio por trabajador: M\$48.2
- Horas de entrenamiento promedio por trabajador capacitado: 68.3 hrs.
- Horas de entrenamiento promedio por trabajador empresa: 11.7 hrs.

Calidad de vida

Presentación

El Plan de Calidad de Vida tuvo por objetivo establecer acciones capaces de contribuir al bienestar de los trabajadores y grupo familiar, fomentando la autorresponsabilidad en esta materia, aumentando el compromiso, sentido de pertenencia y la satisfacción de los colaboradores con la empresa.

Principales Hitos

Programa Trabajar con Calidad de Vida-SENDA, acuerdo de colaboración suscrito entre CorreosChile y SENDA, cuyo objetivo es crear una cultura preventiva. Para lograrlo, se llevará a cabo en 3 etapas: creación de un comité preventivo al interior de la empresa; implementación de una encuesta, y elaboración de un plan de acción cuya ejecución se efectuará en 2017. Este trabajo se inició en la Región Metropolitana pero se extenderá a regiones.

Elaboración de la Política de Calidad de Vida, elaborada para dar los lineamientos generales del trabajo a realizar, con foco en prevención de adicciones a nivel nacional.

Formación de los Comités de Calidad de Vida, los que en total suman cinco, tanto en la Región Metropolitana como en la zona norte y sur del país. Además, al interior de la empresa cuentan con 32 gestores del tema a nivel nacional.

Programa Universidad de Chile-Escuelas de Verano, enfocado en "despertar el interés temprano de niños y adolescentes, de 8° básico a 4° medio, por las ciencias, y potenciar sus habilidades y destrezas en un contexto de aprendizaje experimental". Asistieron 23 hijos de trabajadores de la Región Metropolitana y el departamento de Bienestar financió el 100% del arancel.

KPIs Calidad de Vida

- Participantes totales: 9.186 (14.6% de crecimiento en relación a 2015)
- Inversión total: MM\$33
- HH invertidas: 602 hrs.
- Número de actividades: 128
- Inversión promedio por actividad: M\$2578
- Inversión promedio por participante: \$3.600
- Tiempo promedio por actividad: 4.7 hrs.
- Satisfacción usuaria en actividades de Calidad de Vida: 89.7%





SIMAPRO

Durante el año 2016, el programa “Sistema Integral de Medición y Avance de la Productividad” (SIMAPRO) de OIT, se expandió de 10 a 73 unidades productivas de la empresa, representando a 1.749 trabajadores, lo que representa un involucramiento de un 32% de la dotación, aproximadamente.

Con alcance en 15 ciudades, correspondientes a 11 regiones del país, el SIMAPRO se aplica en Centros de Distribución Postal, Centro Tecnológico Postal, Plantas CEP Nacionales y Sucursales de CorreosChile. En éstas, se registraron 1.009 propuestas de mejora durante su aplicación el año 2016 (cinco veces más que en 2015), de las cuales 677 se encuentran ejecutadas (seis veces más que el año anterior).

En concordancia con el plan estratégico de la compañía, el SIMAPRO, como un programa de mejora de productividad, apunta a contribuir al logro de los resultados. Esto se ve reflejado en que las propuestas de mejora que surgieron, apuntaron en un 79% a las vinculadas a indicadores y resultados de negocio de las unidades (productividad y calidad de servicio), mientras que el resto se dirigía a mejoras en ambientes laborales e infraestructura, lo que permite aumentar la satisfacción laboral de nuestros colaboradores.

Durante el año 2017, se trabajará en la expansión y profundización del programa, como herramienta de mejora de la productividad y ambientes laborales de nuestra empresa, con 40 unidades que se incorporarán a la implementación de la metodología, logrando un total de 113, lo que representará una expansión de un 55% con respecto al año anterior. Por su parte, la cantidad de trabajadores involucrados se estima en 2.400, es decir, un 33% más que en el período 2016.

KPIs SIMAPRO

- Número de propuesta de mejora: 1.009
- Ámbito de las mejoras:
 - Productividad: 39%
 - Calidad de servicio: 40%
 - Ambiente laboral: 10%
 - Infraestructura: 9%
 - Otros: 2%
- Mejoras implementadas: 677
- Número de participantes del programa: 1.749 colaboradores
- Número de participantes por unidad:
 - CEP RM: 84
 - CTP: 573
 - Distribución: 575
 - Transportes: 10
 - Sucursales: 284
 - CEP nacional: 223

Evaluación de desempeño

Presentación

Uno de los objetivos estratégicos de la compañía es desarrollar un alto nivel de desempeño. Por ello, CorreosChile implementó su primer proceso de evaluación referente a este tema, el que se llevó a cabo entre los meses de noviembre y diciembre de 2016. Con este proceso se pretende gestionar el desempeño de las primeras líneas, ajustando los planes de trabajo y desarrollo hacia el cumplimiento de la estrategia corporativa.

Principales Hitos

- Evaluación de desempeño a los de primera y segunda línea.
- Establecimiento de planes de desarrollo.
- Definición de objetivos para los de primera y segunda línea.
- Construcción de plan corporativo de sucesión.
- 90% de la implementación de la evaluación completada dentro de plazo.

Prevención de riesgos

Presentación

En CorreosChile hay una preocupación constante por apoyar desde todas las aristas a sus trabajadores, por lo que pone gran énfasis en la prevención de riesgo. Dentro de las acciones realizadas en el período 2016, se encuentran la gestión de comités que velen por el cumplimiento de las normas establecidas así como la elaboración de informes que den cuenta de la realidad que vive la empresa, para implementar las mejoras que sean necesarias.

Principales Hitos

Baja en Tasa de Accidentabilidad, de 4,42 a 3,41 al 31 de diciembre de 2016 (accidentes por cada 100 trabajadores en un período anual). La baja en las multas por concepto de seguridad y salud desde hace 3 años es la siguiente: 71.017.512 (2014), 21.265.340 (2015), 11.649.708 (2016).

Eje Comités Paritarios, 99% de constitución y desarrollando reuniones mensuales. Se han realizado 3 encuentro zonales (Norte, Sur, Austral), con la participación del 100% de sus representantes.

Eje Seguridad Industrial, en el que se levantaron 318 informes técnicos de condiciones fuera de estándar a nivel nacional, abarcando el 100% de las unidades de CorreosChile. Para mejorar estas condiciones, se estima una inversión de más de \$1.200.000.000.

Eje Higiene Industrial, se realizaron informes de riesgos Físicos, Químicos y Biológicos en el 90% de las unidades.

Protocolos de Seguridad y Salud Laboral, se implementó el Protocolo de Riesgos Psicosociales al 100% de las unidades, así como también uno de Radiación UV en las unidades con exposición a este agente. Además, otros fueron los de Trastornos Músculo Esquelético Relacionados con el Trabajo, aplicado en el 97% de las unidades, y el de Exposición Ocupacional al Ruido, en el 92% de las unidades.

7.2 Bienestar

Nuestra empresa ejecuta su política de mantención y beneficios de salud a través del Departamento de Bienestar, perteneciente a la Gerencia de Personas. Esta unidad, durante el período 2016, administró recursos por un total de \$978.741.257, capital que fue gestionado en forma bipartita, mediante el Consejo de Administración de Bienestar, el cual está integrado por representantes de la empresa y por aquellos electos por los trabajadores afiliados.

La labor principal de este departamento está enfocada en otorgar apoyo a la comunidad de CorreosChile y sus familias, frente a contingencias de salud, mediante reembolsos directos por gastos médicos incurridos, así como también de financiamiento de préstamos en condiciones muy favorables y con costos bajo mercado, además de subsidios escolares y actividades recreativas.

Al respecto, modificamos anualmente dichos reembolsos 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 del siguiente modo:

BENEFICIO OTORGADO	2016	2015	VARIACIÓN
Médicos	\$ 559.287.193	\$ 474.184.667	18%
Subsidios	\$ 85.199.391	\$ 89.943.607	-5%
Préstamos de Auxilio	\$ 138.908.586	\$ 143.591.215	-3%
Préstamos de Salud	\$ 107.126.497	\$ 78.103.362	37%
Bono Navidad	\$ 259.740.000	\$ 229.761.000	13%

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

Bono Navideño

Nuestros trabajadores reciben anualmente un bono de Navidad, cuyo valor es producto del resultado de la distribución de los excedentes del ejercicio contable anual. Este beneficio, durante el 2016, favoreció a 4.810 socios.

Concursos Escolares

Aualmente, en CorreosChile premiamos el alto rendimiento académico de los hijos de nuestros trabajadores. Entre las categorías de postulación se encuentran: Educación Básica, Media y Superior, que considera universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica.

Asimismo, distinguimos 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 el mes de abril, publicamos los requisitos para optar a estos beneficios, los que en el 2016 favorecieron a 148 alumnos.

Beneficio Económico por Compra de Vivienda Social

En 2016, se benefició con el aporte de UF15 por persona, a 10 socios que postularon y que compraron una vivienda social a través del subsidio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Actividad Recreativa en Santiago

En el marco de las actividades recreativas y celebración del día del trabajador postal, en octubre de 2016 realizamos un espectáculo de humor con el artista Stefan Kramer quien presentó su show "Mil Disculpas", el cual se desarrolló en el Teatro Caupolicán, en la Región Metropolitana. A la actividad asistieron 3.800 personas.

Actividades en Regiones

Durante el 2016, asignamos recursos a cada Gerencia Comercial Zonal para la realización de actividades familiares recreativas de fin de año. Esta modalidad implicó apoyo económico proporcional a las zonales, según el número de socios afiliados a Bienestar en cada región. El monto total destinado a estos eventos fue de \$25.000.000.

Actividad Recreativa para Socios Jubilados

En noviembre de 2016, se llevó a cabo el tradicional paseo recreacional para los socios jubilados. En esta ocasión, un total de 107 personas asistieron al centro turístico "Valle del Romeral", actividad tuvo un costo de \$3.000.000.-

Proyectos Fondos Deportivos-Recreativos

Durante el 2016, se destinaron \$5.000.000 para financiar instancias deportivas-recreativas de los socios de todo el país. Este financiamiento fue adjudicado a un total de 20 proyectos, que beneficiaron a socios de diversas regiones con este tipo de actividades, o bien mediante la implementación recreativa-cultural.

Proyecto Piloto Becas Escuelas de Verano U. de Chile

Gracias a un presupuesto de \$3.000.000, destinados a financiar becas de estudio para hijos de socios de la Región Metropolitana, 23 alumnos seleccionados por la Universidad de Chile y becados por Bienestar pudieron participar de las Escuelas de Verano realizadas en enero de 2017. El proceso de este proyecto piloto se efectuó entre octubre y noviembre 2016.





7.3 Remuneraciones e indemnizaciones

Dieta del directorio

La dieta total de los Directores de la empresa, devengada durante el año 2016, corresponde a **\$41.754.204** líquido.

NOMBRE DIRECTOR	CARGO	BRUTO	LÍQUIDO	OBSERVACIONES
Lysettee Henríquez Amestoy	Presidenta	\$ 17.262.720	\$ 15.536.448	Dieta desde Enero a Diciembre de 2016
Luis Cordero Vega	Director	\$ 6.833.160	\$ 6.149.844	Dieta desde Enero a Diciembre de 2016
Oscar Eltit Spielmann	Director	\$ 7.192.800	\$ 6.473.520	Dieta desde Enero a Octubre de 2016
Iván Mesías Lehu	Director	\$ 7.912.080	\$ 7.120.872	Dieta desde Enero a Diciembre de 2016
Verónica Montellano	Directora	\$ 1.438.560	\$ 1.294.704	Dieta desde Noviembre a Diciembre de 2016
Cristian Palma Arancibia	Ex Vicepresidente	\$ 5.754.240	\$ 5.178.816	Dieta desde Enero a Agosto de 2016

Remuneración del Gerente General

Las remuneraciones totales, devengadas durante el año 2016, corresponden a **\$83.188.549** líquido.

NOMBRE	REMUNERACIÓN GERENTE GENERAL		OBSERVACIÓN
	TOTAL BRUTO	TOTAL LÍQUIDO	
Sergio Cristián Palma Arancibia	\$ 40.622.855	\$ 25.620.500	Remuneración desde Octubre a Diciembre de 2016
Franco Faccilongo Formo	\$ 86.803.600	\$ 57.568.249	Remuneración corresponde al periodo Enero a Julio 2016, dado que el Señor Faccilongo dejó el cargo el 14-07-2016

OTROS ESTIPENDIOS GERENTE	ASIGNACIÓN DE VEHÍCULO	SEGURO DE VIDA Y SALUD	OBSERVACIÓN
Sergio Cristián Palma Arancibia	\$2.399.361	\$ 461.453	Recibe Otros Estipendios a contar del 03-10-2016
Franco Faccilongo Formo	\$ 3.894.974	\$ 283.423	Otros Estipendios corresponden al periodo Enero a Julio 2016, dado que el Señor Faccilongo dejó el cargo el 14-07-2016

Remuneraciones de Principales Ejecutivos

Las remuneraciones totales de los 16 ejecutivos principales de la empresa, devengadas durante el año 2016, corresponden a **\$847.125.140** líquidos.

REMUNERACIÓN TOTAL DE PRINCIPALES EJECUTIVOS 2016					
REMUNERACIÓN DIRECTIVOS	CANTIDAD	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL VARIABLE	TOTAL LÍQUIDO	OBSERVACIÓN
Gerentes	16	\$ 1.191.337.869	\$ 43.790.309	\$ 847.125.140	Remuneración Enero a Diciembre 2016
Subgerentes	20	\$ 757.214.420	\$ 46.087.724	\$ 579.244.603	Remuneración Enero a Diciembre 2016
Directivos	141	\$2.976.036.125	\$142.301.878	\$ 2.125.018.591	Remuneración Enero a Diciembre 2016

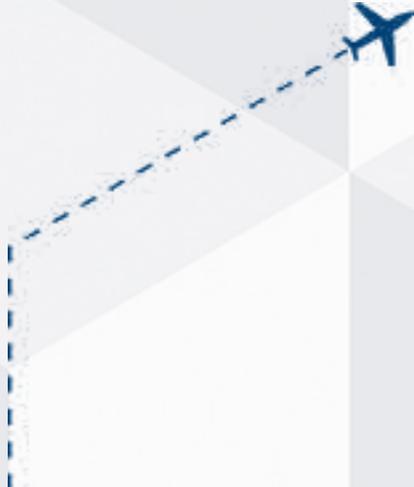
Remuneraciones Totales de CorreosChile

Las remuneraciones totales de la empresa, devengadas durante el año 2016, corresponden a **\$29.274.865.538** líquidos.

REMUNERACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA 2016				
REMUNERACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA	TOTAL FIJO BRUTO	TOTAL FIJO VARIABLE	TOTAL LÍQUIDO	OBSERVACIÓN
REMUNERACIÓN TOTAL	\$ 38.397.696.201	\$ 9.278.604.399	\$ 29.274.865.538	Remuneración Enero a Diciembre 2016

Indemnizaciones Totales de CorreosChile

Las indemnizaciones totales de la empresa, devengadas durante el año 2016, corresponden a **\$755.477.710** líquidos.



08

Gestión de administración y finanzas

La misión de la Gerencia de Administración y Finanzas es crear continuamente valor, dirigiendo y controlando las políticas financieras de la empresa, además de administrar adecuadamente la estructura de capital, las inversiones y la liquidez de CorreosChile en el tiempo, con el objeto de garantizar la continuidad operacional, la sustentabilidad financiera y el cumplimiento de su rol social.



8.1 EBITDA

El Margen Ebitda alcanzado el 2016 corresponde a 4,56%. Los factores que explican la disminución respecto al año anterior, corresponden a mayores costos y gastos por M\$11.767.487, explicados principalmente por el mayor costo en RR.HH., debido al incremento de remuneraciones fijas, producto de la contratación adicional de personal operativo, dado el crecimiento explosivo en tráfico de envíos internacionales.

Además, influyeron los mayores costos vinculados a la incorporación de gratificación garantizada (Art. 50) a contar de enero de 2016. Lo anterior genera también un aumento en el valor actuarial de la provisión de indemnización por años de servicios (IAS), a causa de los mayores haberes del personal con este beneficio.

Finalmente, las remuneraciones variables también aumentaron, producto de las mayores ventas, respecto al año anterior. Este resultado está atenuado -en parte- por el incremento en ventas de M\$6.737.048, respecto al período 2015.

INDICADOR	UNIDAD	31-12-2015	31-12-2016	VAR
EBITDA	M\$	4.443.367	9.473.805	-53,10%
MG EBITDA	%	4,56%	10,45%	-56,36%





8.2

Proyectos de inversión

Proyectos de Inversión Enmarcados en Plan Estratégico 2016-2020

Durante el ejercicio 2016, CorreosChile aprobó la actualización de su plan estratégico 2016-2020, el cual incluye una cartera de proyectos que impulsarán el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Antecedentes Generales del Plan Estratégicos

Visión y Misión Estratégica

CorreosChile definió su Misión y Visión, teniendo en consideración, entre otros, los siguientes factores relevantes:

1. Su condición de empresa pública sustentable.
2. La apropiación del sentido de marca por parte de sus trabajadores.
3. La responsabilidad, calidad y excelencia en la entrega de sus servicios postales y de paquetería a sus clientes.
4. Su importancia específica en el mercado postal y de paquetería a nivel nacional e internacional.
5. La adecuada lectura de las necesidades cambiantes de la sociedad en estas materias.

Misión

“CorreosChile es una empresa pública, sustentable, que envía, recibe y distribuye documentos y paquetería conectando todo Chile y el mundo,

con énfasis en calidad de servicio, precios accesibles y cumplimiento de su promesa de venta”.

Visión (2016-2020)

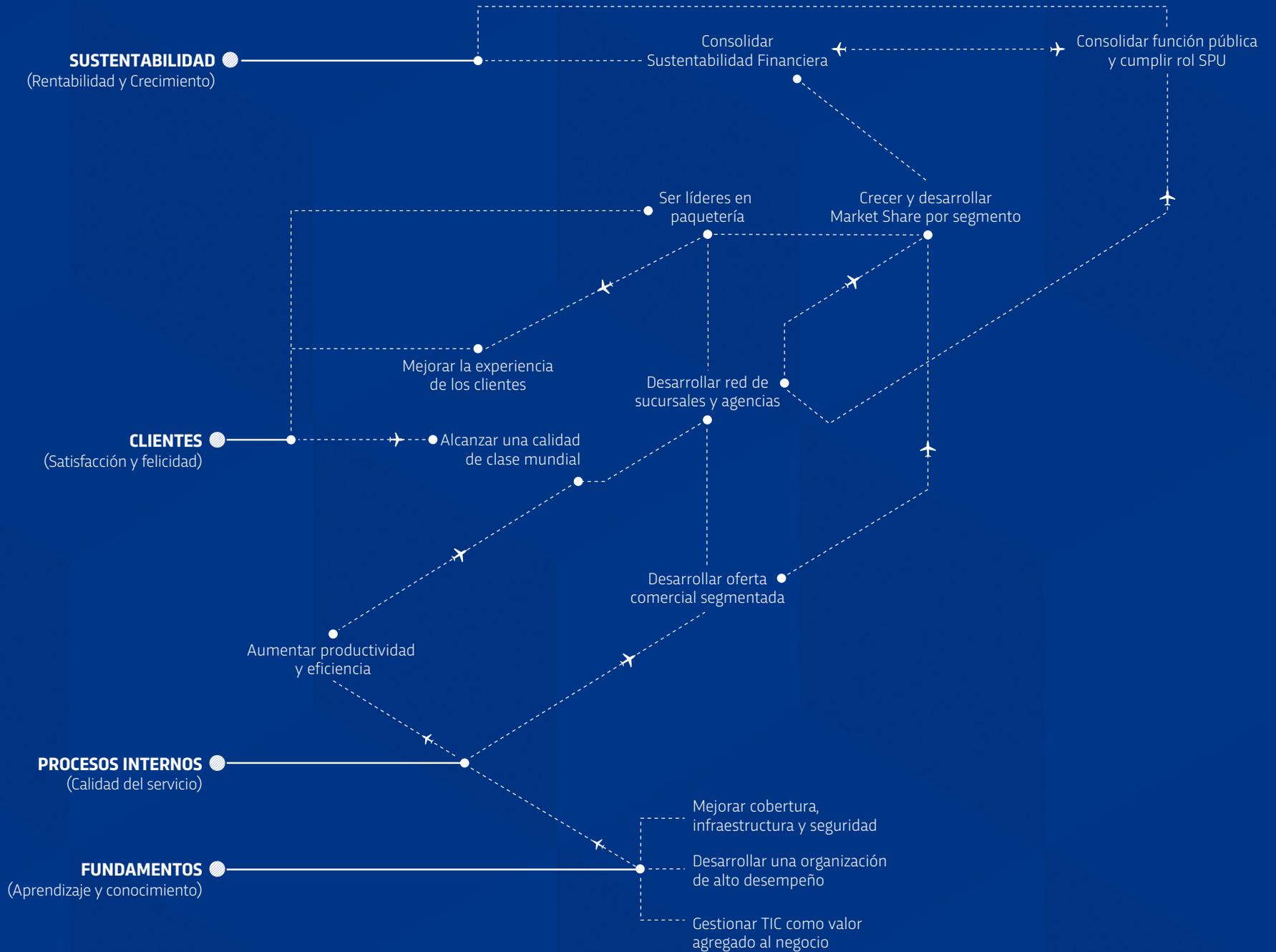
“Ser una empresa pública reconocida dentro de las mejores empresas de correos a nivel internacional, que genera creciente valor para la sociedad, sustentable y económicamente, responsable con sus clientes y usuarios, trabajadores, proveedores y comunidad donde se desenvuelve”.

Objetivos Estratégicos

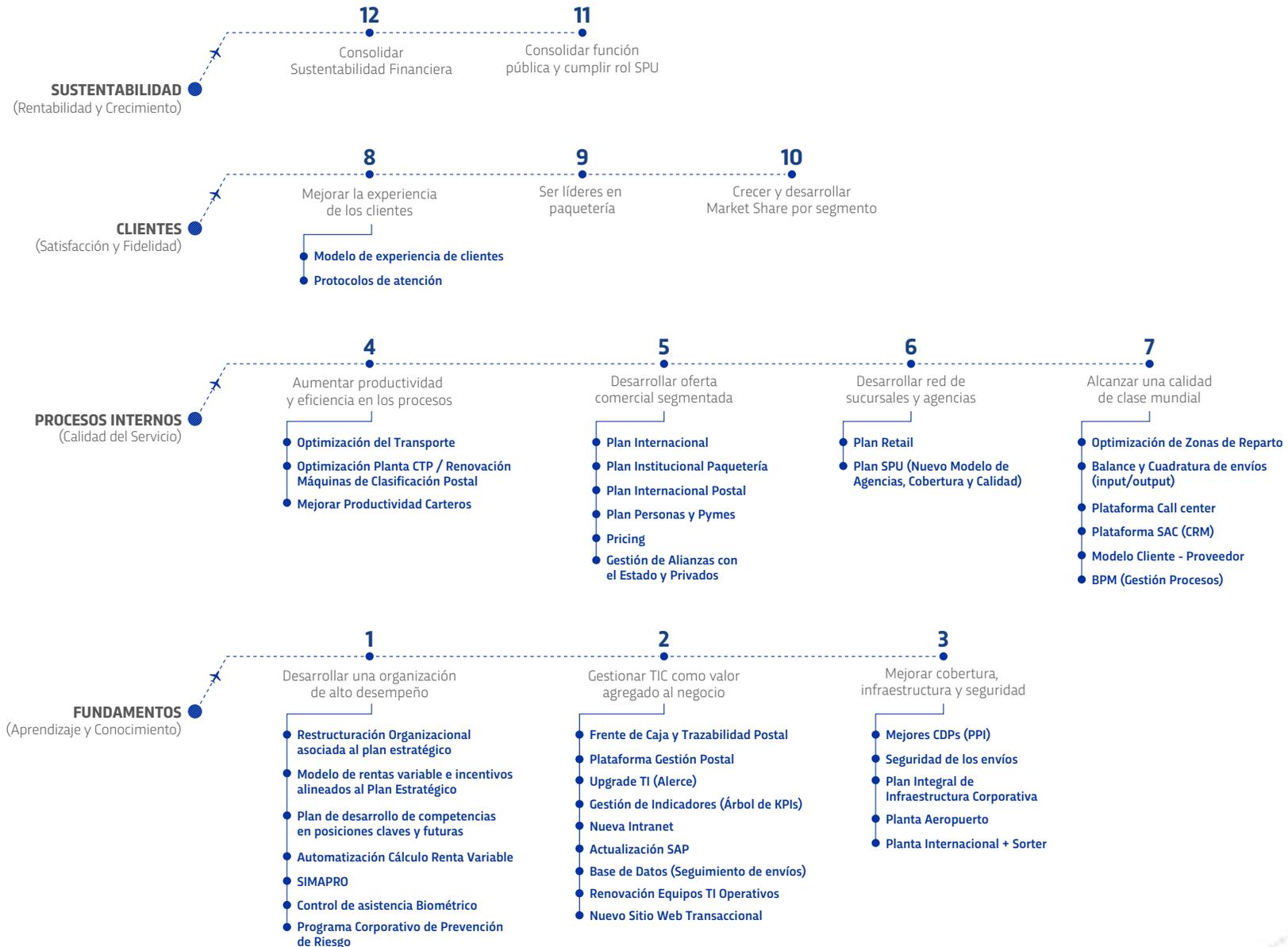
Mapa de Objetivos Estratégicos

Los Objetivos Estratégicos que se estima permitirán alcanzar la Visión trazada, en el siguiente mapa.

De esta forma, la empresa ha definido que para alcanzar la sustentabilidad financiera y fortalecer su función pública (rol SPU) requiere crecer y desarrollar su market share por segmento (llegando a ser líder en paquetería), junto con mejorar la experiencia de sus clientes respecto de los productos y servicios entregados.



Mapa de Proyectos Asociados a los Objetivos Estratégicos



8.3 Normativa e inversiones financieras

Para efectos de inversiones financieras, CorreosChile se rige por el Oficio Ordinario N°1.507, con fecha 23 de diciembre de 2010, y su actualización y complementación mediante Oficio Ordinario N°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.

La inversión en moneda extranjera 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.

8.4

Marcas y patentes de CorreosChile

Con el fin de resguardar el patrimonio de nuestra empresa, tenemos 194 marcas registradas en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dentro de las que destacan:

- CorreosChile: en las clases 16, 30, 35, 38 y 39.
- Citybox: en las clases 9, 16, 35 y 39.
- Código Postal: en las clases 9, 16, 35, 38 y 39.
- Carta Correos Correos Chile: en las clases 16, 35 y 39.
- La última, fue solicitada o registradas en el curso del año 2015.
- Adicionalmente, se encuentran registrados en NIC Chile, 95 nombres de dominio a favor de CorreosChile.



8.5

Propiedades

Los inmuebles que poseemos para el desarrollo de nuestras actividades operativas, comerciales y administrativas, están distribuidos en cuatro categorías: propios (68), destinados (62), comodato (23) y arrendados (153), totalizando 306 propiedades a nivel nacional.

Entre las más importantes se encuentran:

- Edificio Exposición. Exposición #221, Estación Central.
- Centro Tecnológico Postal. Juncal #50, Quilicura.
- Edificio Correo Central. Plaza de Armas #989, Santiago.
- Planta Cep. Eduardo Frei Montalva #3.996, Renca.
- Edificio Institucional Iquique. Bolívar #450.
- Edificio Institucional Linares. Manuel Rodríguez #62.
- Edificio Institucional Concepción. O'Higgins #799.
- Edificio Institucional Talcahuano. Sargento Aldea #360.
- Edificio Institucional Temuco. Portales #801.
- Edificio Institucional Coyhaique. Cochrane #226.
- Edificio Institucional Punta Arenas. Bories #911.

8.6 Seguros

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

Entre las principales pólizas vigentes en 2016 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 la red de sucursales, firmado con AIG Chile, Compañía de Seguros Generales S.A.
- Seguro de responsabilidad civil, firmado con Chilena Consolidada, Compañía de Seguros Generales S.A.
- Seguro para los vehículos propios de la empresa, firmado con la Compañía de Seguros Generales Penta Security.
- Coberturas de vida para los vigilantes privados, firmado con Chilena Consolidada, Seguros de Vida 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 y complementario de salud y catastrófico, firmados con HDI Seguros 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.

8.7 Proveedores

A continuación, se presenta una elección sintetizada de los principales proveedores, en algunas de las áreas de servicios utilizados.

Transporte Terrestre

- Sercomp
- José Saavedra Hermosilla
- Saavedra y Saavedra Ltda.
- Comercial Bemol Ltda.
- Emilio Carvajal Casanova
- Marcelo Soto Vargas
- Sociedad de Transportes Jama SPA.
- Sociedad de Transportes DNG SPA.
- Transportes Aboraico SPA.
- Yanina del Carmen Castro

Arriendo de Inmuebles

- Soc. de Inversiones Chile Lindo Ltda.
- Metro S.A
- Inmobiliaria e Inversiones San Jorge Ltda.
- Inversiones Bronia Ltda.
- Alt Anuch
- Montalba Quindos Servicios Inmobiliarios

- Soc. Inmobiliaria y Constructora Apoquindo
- Soc. Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.
- Distribuidora Automotriz Tuane y Paredes Ltda.
- Soc. Concesionaria Intermodal la Cisterna S.A.

Equipamiento Computacional

- Entel Chile S.A.
- Southern Technology Group S.A.
- Lenovo PC HK Limited
- Diprotec Ltda.

Desarrollo e Implementos

- Software AG España S.A.
- Alerce Chile SPA
- Soluciones Informáticas Ltda.
- Microsoft Licensing
- E-Partners S.A.

Infraestructura Tecnológica

- GTD Manquehue S.A.
- S y A Consultores Asociados Chile S.A.
- Netman Ltda.
- Bash Redes Limitada

Aseo

- Mago Chic Aseo Industrial Ltda.
- María Méndez Gutiérrez
- Scorpio Aseo y Mantenciones Ltda.
- Mafura Servicios Generales Ltda.

Mantenimiento y Soporte

- Quintec Chile S.A.
- Sixtra Chile S.A.
- Sistemas Oracle de Chile S.A.
- Everis S.A.
- Spincorp S.A.

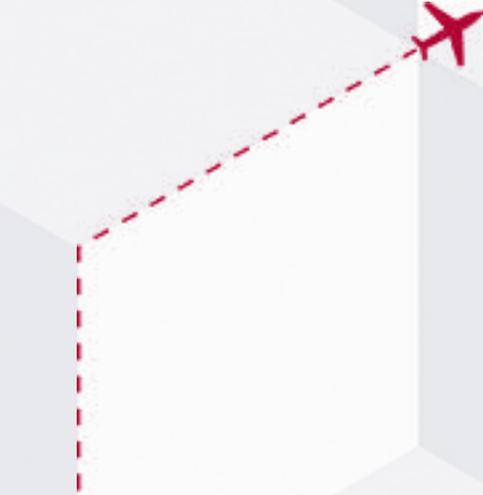
Seguridad y Vigilancia

- Prosegur Chile S.A.
- Traza
- Gestión de Personas y Servicios Ltda.
- Mercado Digital Servicios Generales Ltda.

Transporte Aéreo

- SKY Airline S.A.
- Ultramar Agencia Marítima Ltda.
- DHL Worldwide Express Chile Ltda.
- American Airlines INC.

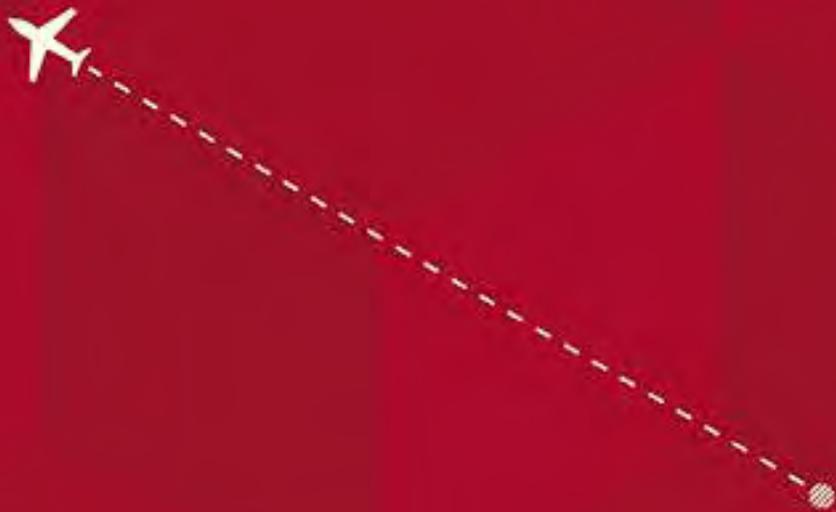




09

Estados Financieros

Uno de los valores de CorreosChile es la Sustentabilidad. Aquí es dónde damos a conocer cómo llevamos adelante el objetivo de lograr la autogeneración de nuestros recursos, para cumplir con el rol social que tenemos como empresa pública.



Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016 y 2015, y por los años terminados en esas fechas.

CONTENIDO

Informe del auditor independiente.
Estados de situación financiera clasificados.
Estados de resultados integrales por función.
Estados de cambios en el patrimonio neto clasificados.
Estados de flujos de efectivo directo.
Notas a los estados financieros.

ABREVIATURAS

M\$ Miles de pesos chilenos
UF Unidades de fomento
DEG Derecho especial de giro
US\$ Dólares estadounidenses
€ Euros
UTM Unidad tributaria mensual

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 Correos de Chile, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

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

Responsabilidad del Auditor

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

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Correos de Chile al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board ("IASB").

Otros Asuntos

Como se indica en la nota 2g, los estados financieros a 31 de diciembre de 2015, han sido reexpresados.

Marzo 28, 2017

Juan Carlos Rodríguez

9.1

Estados Financieros

Estados de Situación Financiera Clasificados

Al 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Cifras en miles de pesos - M\$)

ACTIVOS	NOTAS	31.12.2016	31.12.2015
	Nº	M\$	M\$
Activos Corrientes			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4 y 5	4.081.132	1.953.888
Otros activos no financieros, corrientes	6 y 9	1.668.473	1.309.777
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5 y 7	24.272.689	28.956.935
Inventarios, corrientes	8	1.032.258	1.030.208
Activos por impuestos, corrientes	14	355.942	375.742
Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		31.410.494	33.626.550
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	10	760.135	-
Total activos corrientes		32.170.629	33.626.550
Activos No Corrientes			
Otras cuentas por cobrar	7	1.983.077	2.123.781
Otros activos no financieros, no corrientes	9	1.161.579	416.454
Activos intangibles distintos de la plusvalía	11	1.255.610	1.411.413
Propiedades, plantas y equipos	12	31.505.771	30.710.424
Propiedad de inversión	13	138.412	940.724
Activos por impuestos diferidos	14	18.163.797	17.513.532
Total activos no corrientes		54.208.246	53.116.328
Total activos		86.378.875	86.742.878

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

Estados de Situación Financiera Clasificados

Al 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Cifras en miles de pesos - M\$)

PASIVOS Y PATRIMONIO	NOTAS	31.12.2016	31.12.2015
	Nº	M\$	M\$
Pasivos Corrientes			
Otros pasivos financieros, corrientes	5 y 15	4.794.006	4.950.024
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	5 y 16	13.554.213	12.526.268
Pasivos por impuestos, corrientes	14	1.240	3.670
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	17	4.588.772	4.214.971
Otros pasivos no financieros, corrientes	18	2.127.374	1.562.810
Total Pasivos Corrientes		25.065.605	23.257.743
Pasivos No Corrientes			
Otros pasivos financieros, no corrientes	5 y 15	13.099.151	17.298.113
Otras provisiones, no corrientes	28	176.488	34.408
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	17	17.456.385	15.679.103
Otros pasivos no financieros, no corrientes	19	260.877	-
Total de pasivos no corrientes		30.992.901	33.011.624
Total pasivos		56.058.506	56.269.367
Patrimonio			
Capital emitido	20	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	20	14.133.198	14.286.340
Otras reservas	20	(498.748)	(498.748)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		30.320.369	30.473.511
Participaciones no controladoras		-	-
Total Patrimonio		30.320.369	30.473.511
Total de pasivos y patrimonio		86.378.875	86.742.878

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

Estados de Resultados Integrales por Función

Por los años terminados el 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Cifras en miles de pesos - M\$)

GANANCIA (PÉRDIDA)	NOTAS	01.01.2016 31.12.2016	01.01.2015 31.12.2015
	Nº	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	21	97.433.766	90.696.718
Costo de ventas	22	(83.590.819)	(73.173.009)
Ganancia bruta		13.842.947	17.523.709
Gastos de administración	22	(12.121.288)	(10.705.012)
Otros gastos, por función	24	(1.863.484)	(1.590.933)
Otras ganancias	23	1.971.314	725.104
Ganancia de actividades operacionales		1.829.489	5.952.868
Ingresos financieros	4	76.580	35.042
Costos financieros	25	(1.087.251)	(1.544.174)
Resultados por diferencias de cambio	26	(1183.375)	1.414.354
Resultados por unidades de reajuste	26	(438.850)	(690.709)
Ganancia (pérdida) antes de impuestos		(803.407)	5.167.381
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	14	650.265	(2.611.278)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		(153.142)	2.556.103
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		(153.142)	2.556.103
Estado de resultado integral			
Ganancia (pérdida)		(153.142)	2.556.103
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral, total		(153.142)	2.556.103
Resultado integral atribuible a:			
Los propietarios de la controladora		(153.142)	2.556.103
Participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral atribuible, total		(153.142)	2.556.103

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros intermedios

Estados de Cambios en el Patrimonio Neto

Por los años terminados el 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Cifras en miles de pesos - M\$)

	NOTAS	CAPITAL EMITIDO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	PATRIMONIO A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	TOTAL PATRIMONIO
	Nº	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio al 01.01.2016	20	16.685.919	14.286.340	(498.748)	30.473.511	-	30.473.511
Incremento (disminución) por correcciones de errores		-	-	-	-	-	-
Patrimonio inicial reexpresado		16.685.919	14.286.340	(498.748)	30.473.511	-	30.473.511
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Pérdidas		-	(153.142)	-	(153.142)	-	(153.142)
Otros resultados integral		-	-	-	-	-	-
Resultado integral total		-	(153.142)	-	(153.142)	-	(153.142)
Total incremento (disminución) en el patrimonio		-	(153.142)	-	(153.142)	-	(153.142)
Patrimonio al 31.12.2016		16.685.919	14.133.198	(498.748)	30.320.369	-	30.320.369
Patrimonio al 01.01.2015	20	16.685.919	12.291.910	(246.520)	28.731.309	-	28.731.309
Incremento (disminución) por correcciones de errores (*)		-	(561.673)	(252.228)	(813.901)	-	(813.901)
Patrimonio inicial reexpresado		16.685.919	11.730.237	(498.748)	27.917.408	-	27.917.408
Cambios en patrimonio							
Resultado Integral							
Ganancias		-	2.556.103	-	2.556.103	-	2.556.103
Otros resultados integral		-	-	-	-	-	-
Resultado integral total		-	2.556.103	-	2.556.103	-	2.556.103
Total incremento (disminución) en el patrimonio		-	2.556.103	-	2.556.103	-	2.556.103
Patrimonio al 31.12.2015		16.685.919	14.286.340	(498.748)	30.473.511	-	30.473.511

(*) Ajuste cotizaciones previsionales anticipo liquidez. Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

Estados de Situación Financiera Clasificados

Al 31 de Diciembre de 2016 y 2015 (Cifras en miles de pesos - M\$)

FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	NOTAS Nº	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		106.164.531	88.587.334
Clases de pagos			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(40.572.393)	(37.040.395)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(55.655.518)	(44.367.196)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación		9.936.620	7.179.743
Intereses recibidos		63.853	22.882
Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos		(597.729)	(156.904)
Flujos de efectivo neto (utilizados en) procedentes de actividades de operación		9.402.744	7.045.721
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Compras de propiedades, plantas y equipos		(1.574.005)	(1.038.131)
Flujos de efectivo netos (utilizados en) procedentes de actividades de inversión		(1.574.005)	(1.038.131)
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			
Uso Líneas de Crédito		10.469.702	16.075.559
Pago Líneas de Crédito		(10.720.058)	(15.899.378)
Reembolsos de préstamos		(3.668.723)	(3.551.226)
Pago de pasivos por arrendamientos financieros		(780.021)	(715.126)
Intereses pagados		(1.002.395)	(1.192.829)
Flujos de efectivo netos procedente de (utilizados en) actividades de financiamiento		(5.701.495)	(5.283.000)
Incremento neto (Disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		2.127.244	724.590

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		2.127.244	724.590
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	4	1.953.888	1.229.298
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	4	4.081.132	1.953.888

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros intermedios

1. Información general

CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa de CorreosChile (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.

En el marco de la ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del Estado N° 20.285, la Empresa de CorreosChile se encuentra inscrita desde el 10 de julio de 2015 en el Registro Especial de Entidades informantes, bajo el número 363, con lo cual, 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 15 gerentes.

La dotación del personal al 31 de diciembre de 2016 y 2015 se detalla a continuación:

DOTACIÓN	31-12-2016	31-12-2015
DIRECTIVOS	178	165
PLANTA	4.799	4.625
PLAZOS FIJOS	1.327	1.220
TOTAL	6.304	6.010

GESTIÓN DE CAPITAL

Con el objeto de dar coherencia, unidad e integridad a las decisiones de la Empresa para el período 2015 -2020, se aprobó en sesión décima ordinaria de Directorio, con fecha 29 de octubre de 2015, el acuerdo N° 94, que indica:

Aprobar el Plan Estratégico de la Empresa de CorreosChile, para el período 2015-2020, contenido en la presentación efectuada por la señora Presidenta del Directorio, la cual se ordena archivar como parte integrante del presente acuerdo y ordenar su presentación al Sistema de Empresas Públicas-SEP, de acuerdo a lo requerido por dicho organismo. Este acuerdo será de ejecución inmediata, sin necesidad de esperar la aprobación de la presente Acta.

Posteriormente el 27 de octubre del año 2016, se aprueba en sesión décima ordinaria, acuerdo N° 114, la actualización del plan estratégico, para el período 2016 -2020.

Estos lineamientos estratégicos definieron los elementos básicos para la formulación estratégica, como son la Misión, Visión y Valores Corporativos, precisando los objetivos estratégicos corporativos:

- 1. Liderazgo de mercado con innovación TIC**, mejorando el market share en todos los mercados, con foco en negocios relevantes para la empresa y potenciando la fuerza de ventas.
- 2. Oferta igual o superior al mercado**, a través de mejora de productos relevantes de acuerdo a lo ofertado por la competencia y realizando una propuesta de valor customizadas a clientes o segmentos de clientes.
- 3. Contar con un equipo humano de excelencia**, que posea cultura colaborativa y de compromiso, que permita mejorar la productividad laboral. Además, reorientar el esfuerzo de capacitación y motivación.
- 4. Cumplimiento a tiempo y eficiencia con rentabilidad**, que permita mejorar la eficiencia en transporte y distribución, mejorar la calidad de entrega en tiempo y forma, y mejorar el servicio al cliente.

2. Bases de presentación

A) ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros corresponden al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 al 31 de diciembre de 2016 y 2015. La emisión de estos estados financieros al 31 de diciembre de 2016 fue aprobada por el Directorio, en su sesión de fecha 28 de marzo de 2017.

B) BASES DE PREPARACIÓN

Los estados financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB).

El estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2015 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo, fueron originalmente preparados de acuerdo a instrucciones y normas emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS), las cuales se componen de las NIIF, más instrucciones específicas dictadas por la SVS.

Esta instrucción difiere de lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren que dicho efecto sea registrado contra resultados del ejercicio. Estas instrucciones se relacionan directamente con el Oficio Circular N°856, emitido por la SVS el 17 de octubre de 2014, y que instruyó a las entidades fiscalizadas a registrar directamente en patrimonio, las variaciones en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos, que surgieran como resultado directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido en Chile por la Ley 20.780.

En la re-adopción de las NIIF al 1 de enero de 2016, la Empresa ha aplicado estas normas como si nunca hubiera dejado de aplicarlas, de acuerdo a la opción establecida en el párrafo 4A de la NIIF 1, "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera". Esta re-adopción de las NIIF no implicó realizar ajustes al estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2015 y estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado al 31 de diciembre de 2015, originalmente emitidos.

C) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

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

NUEVAS NIIF	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>NIIF 14, Diferimiento de cuentas regulatorias. Esta norma permite que una entidad que adopta por primera vez las Normas Internacionales de Información Financiera, pueda continuar con algunos cambios, usando "cuentas de regulación diferidas" de acuerdo con sus PCGA anteriores, tanto de la aplicación inicial de las NIIF como en los siguientes estados financieros.</p>	<p>Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>
ENMIENDAS A NIIFS	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>Contabilización de las adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas (Modificaciones a la NIIF 11). 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aplicar todas las combinaciones de negocios que representan los principios de la NIIF 3 y otras NIIF · Revelar la información requerida por la NIIF 3 y otras NIIF para las combinaciones de negocios. 	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>
<p>Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización (Modificaciones a la NIC 16 y la NIC 38). Las enmiendas son una orientación adicional sobre cómo se debe calcular la depreciación y amortización de propiedad, planta y equipo y activos intangibles.</p>	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>
<p>Método de la participación en los Estados Financieros Separados Individuales (Modificaciones a la NIC 27). Restablece que las inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas, sean opcionalmente valoradas usando el método de la participación, en los estados financieros individuales de una entidad.</p>	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>
<p>Iniciativa de Revelación (enmiendas a NIC 1 Presentación de estados financieros) 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aclaración de que la información no debe ser oscurecida por la agregación o proporcionando información inmaterial, consideraciones de importancia relativa se aplican a todas las partes de los estados financieros, e incluso cuando una norma requiere una divulgación específica, se aplican consideraciones de importancia relativa; · Aclaración de que los ítems que se presentarán en estos estados pueden desagregarse y agregarse como guía relevante y adicional sobre los subtotales en estas declaraciones y aclaraciones que la participación de una entidad de la OCI de asociados por puesta en equivalencia y negocios conjuntos se debe presentar en su conjunto como artículos de una sola línea en función de si es o no posteriormente se reclasifica a resultados; · Ejemplos de posibles formas de ordenar las notas para aclarar que la comprensibilidad y comparabilidad se deben considerar al determinar el orden de las notas y de demostrar que las notas no tienen que ser presentados en el orden hasta el momento figuran en el párrafo 114 de la NIC 1. 	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>
<p>Entidades de Inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación (enmiendas a NIIF 10, NIIF 12 y NIC 28). Aclara los problemas que han surgido en el contexto de la aplicación de la excepción de consolidación de entidades de inversión. Estas modificaciones de alcance restringido aclaran la aplicación de la excepción de consolidación para las entidades de inversión y sus filiales. Las modificaciones además disminuyen las exigencias en circunstancias particulares, reduciendo los costos de la aplicación de las Normas.</p>	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>

ENMIENDAS A NIIFS	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>Mejoras Anuales Ciclo 2012-2014 mejoras a cuatro NIIF. Hace enmiendas a las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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 a los propietarios o viceversa, y los casos en los que la contabilidad de los mantenidos para distribuir se interrumpe. · 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. · NIC 19 - 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 la del beneficio a pagar. · NIC 34 - Aclara el significado de "en otro lugar del informe intermedio" y requiere una referencia cruzada. 	<p>Periodos Anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016</p>

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
<p>NIIF 9, Instrumentos Financieros. Esta Norma introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Los instrumentos de deuda que se califican por referencia al modelo de negocio dentro de la cual se llevan a cabo y sus características de flujo de efectivo contractuales, se miden al costo amortizado (el uso del valor razonable es opcional en algunas circunstancias limitadas) · Las inversiones en instrumentos de capital pueden ser designados como "valor razonable con cambios en otro resultado integral" y los dividendos se reconocen en resultados. · Todos los demás instrumentos (incluyendo todos los derivados) se miden a valor razonable con cambios reconocidos en el resultado del periodo. · El concepto de "derivados implícitos" no se aplica a los activos financieros dentro del alcance de la Norma y todo el instrumento debe clasificarse y medirse de acuerdo con las pautas anteriores. · Se introduce un nuevo capítulo a la NIIF 9 sobre la contabilidad de cobertura, poniendo en marcha un nuevo modelo de contabilidad de cobertura que está diseñado para ser más acorde con la forma en que las entidades llevan a cabo sus actividades de gestión de riesgos, cuando cubren la exposición a los riesgos financieros y no financieros. · Permite que una entidad aplique sólo a los requisitos establecidos en la NIIF 9 (2010) para la presentación de las ganancias y pérdidas en los pasivos financieros designados como a valor razonable con cambios en resultados sin aplicar los demás requisitos del IFRS 9, es decir, la parte del cambio en valor razonable en relación con los cambios en el riesgo de crédito de la entidad se puede presentar en otro resultado integral en lugar de dentro del resultado. · Baja en cuentas. Los requisitos para la baja en cuentas de activos y pasivos financieros se trasladan de la NIC 39. 	<p>Se definió como fecha efectiva períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>

NUEVAS NIIF	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes. NIIF 15 proporciona un modelo único basado en principios, de cinco pasos que se aplicará a todos los contratos con los clientes. Los cinco pasos en el modelo son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificar el contrato con el cliente · Identificar las obligaciones de desempeño en el contrato · Determinar el precio de la transacción · Asignar el precio de transacción de las obligaciones de ejecución en los contratos · Reconocer ingreso cuando la entidad satisface una obligación de desempeño. <p>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. Esta norma reemplazará a las NIC 11 y NIC 18, y a las interpretaciones relacionadas con ellas (CINIIF 13, CINIIF 15, CINIIF 18 y SIC 31).</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018 (entidades que presentan sus primeros estados financieros anuales bajo IFRS)</p>
<p>NIIF 16, Arrendamientos. El 13 de enero de 2016, el IASB publicó una nueva norma, NIIF 16 "Arrendamientos". La nueva norma implicará que la mayoría de los arrendamientos sean presentados en el balance de los arrendatarios bajo un solo modelo, eliminando la distinción entre arrendamientos operativos y financieros. Sin embargo, la contabilización para los arrendadores permanece mayoritariamente sin cambios y se retiene la distinción entre arrendamientos operativos y financieros. NIIF 16 reemplaza NIC 17 "Arrendamientos" e interpretaciones relacionadas y es efectiva para períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2019, se permite la aplicación anticipada, siempre que NIIF 15 "Ingresos procedentes de Contratos con Clientes" también sea aplicada.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.</p>
ENMIENDAS A NIIFS	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>Venta o aportación de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28) 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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) · 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. 	<p>Fecha de vigencia aplazada indefinidamente</p>
<p>Reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizadas (enmiendas a NIC 12)</p> <p>El 19 de enero de 2016, el IASB publicó enmiendas finales a NIC 12 Impuesto a las ganancias. Las enmiendas aclaran los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Las pérdidas no realizadas en instrumentos de deuda medidos a valor razonable y medidos al costo para propósitos tributarios dan origen a diferencias temporarias deducibles independientemente de si el tenedor del instrumento de deuda esperar recuperar el valor libros del instrumento de deuda mediante su venta o su uso. · El valor libros de un activo no limita la estimación de las probables ganancias tributarias futuras. · Las estimaciones de utilidades tributarias futuras excluye las deducciones tributarias resultantes del reverso de diferencias temporarias deducible. · Una entidad evalúa un activo por impuestos diferidos en combinación con otros activos por impuestos diferidos. Cuando las leyes tributarias restrinjan la utilización de pérdidas tributarias, una entidad debería evaluar un activo por impuestos diferidos en combinación con otros activos por impuestos diferidos del mismo tipo. 	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2017.</p>

ENMIENDAS A NIIFS	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>Iniciativa de Revelación (enmiendas a NIC 7) Las enmiendas son parte del proyecto de iniciativa de revelación del IASB e introducen requisitos adicionales de revelación destinados a abordar las preocupaciones de los inversores de que los estados financieros actualmente no permiten entender los flujos de efectivo de la entidad, en particular respecto de la administración de las actividades financieras. Las modificaciones requieren la revelación de información que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los cambios en los pasivos procedentes de actividades financieras. Aunque no existe un formato específico requerido para cumplir con los nuevos requisitos, las modificaciones incluyen ejemplos ilustrativos para mostrar cómo una entidad puede cumplir el objetivo de estas enmiendas.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2017.</p>
<p>Aclaración a la NIIF 15 “Ingresos procedentes de contratos con clientes” Aclaraciones finales a “los ingresos procedentes de contratos con clientes” NIIF 15. Estas aclaraciones se enfocan en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificación de las obligaciones de desempeño, · Contraprestaciones principal vs agente, y · Orientación para la aplicación de licencias. · Y para proporcionar algún alivio de transición para los contratos modificados y contratos terminados. 	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.</p>
<p>Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2). Aclara la clasificación y medición de las transacciones de pagos basados en acciones. Las enmiendas abordan varias peticiones que el IASB y el Comité de Interpretaciones de las NIIF recibieron y que el IASB decidió abordar en una combinación del proyecto de alcance restringido.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.</p>
<p>Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40). El 8 de diciembre de 2016, el IASB ha emitido “Transferencias de Propiedades de Inversión (enmiendas a la NIC 40) para aclarar transferencias de propiedades a, o de, propiedades de inversión. Las enmiendas a la NIC Propiedades de Inversión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Enmienda el párrafo 57 para indicar que una entidad transferirá una propiedad a, o de, propiedad de inversión cuando, y sólo cuando, hay evidencia de un cambio en el uso. Un cambio de uso ocurre si la propiedad cumple, o deja de cumplir la definición de propiedad de inversión. Un cambio en las intenciones de la administración para el uso de una propiedad por sí sola no constituye evidencia de un cambio de uso. · La lista de ejemplos de evidencia del párrafo 57 a) – d) se presenta como una lista no exhaustiva de ejemplos en lugar de una lista exhaustiva 	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.</p>
<p>Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 12 y NIC 28). Hace enmiendas a las siguientes normas:</p> <p>NIIF 1 Eliminó las exenciones a corto plazo en los párrafos E3-E7 de la NIIF 1, ya que han cumplido su propósito.</p> <p>NIIF 12 Aclaró el alcance de la norma para especificar los requisitos de revelación, excepto los que figuran en los párrafos B10-B16 se aplican a los intereses de una entidad enumerados en el párrafo 5, que son clasificados como mantenidos para la venta, mantenidos para su distribución o como operaciones discontinuadas de acuerdo con NIIF 5.</p> <p>NIC 28 Aclaró que la elección para medir a valor razonable a través de ganancias o pérdidas de una inversión en una asociada o negocio conjunto, que está en poder de una entidad que es una organización de capital de riesgo u otra entidad que califica, está disponible para cada inversión en una entidad asociada o un negocio conjunto sobre una base de inversión – por – inversión, al momento del reconocimiento inicial.</p>	<p>NIIF 1 y NIC 28 períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018. NIIF 12 períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2017.</p>

NUEVAS INTERPRETACIONES	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
<p>CINIIF 22 Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada. El 8 de diciembre de 2016, el IASB emitió la CINIIF 22 "Transacciones en moneda extranjera y consideraciones sobre prepago" desarrollada por el Comité de Interpretación de las NIIF para aclarar la contabilización de las transacciones que incluyen el recibo o pago de una suma por adelantado en una moneda extranjera.</p>	<p>Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018</p>

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 CorreosChile ha tomado conocimiento de la información contenida en estos estados financieros y se declara responsable respecto de la veracidad de la información incorporada en los mismos y de la aplicación de los principios y normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, según se describe en Nota 2 (b).

Los estados financieros fueron aprobados por el Directorio en sesión celebrada con fecha 28 de marzo de 2017.

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) 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.

F) 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, contemplan 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.

G) RE-EXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Al 31 de diciembre de 2016, la empresa concluyó el proceso de revisión de los supuestos actuariales, lo que implicó que los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 han sido re-expresados para reflejar principalmente los efectos del cambio en la tasa de descuentos de las obligaciones por beneficios a los empleados, conforme con NIC 19. Lo anterior significó un abono de dicho pasivo por M\$813.901 (neto de impuestos) y un cargo de M\$561.673 y M\$252.228 a resultados acumulados y otras reservas, respectivamente.

3. Criterios contables aplicados

A) 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 CorreosChile es el peso chileno, que constituye -además- la moneda de presentación de los estados financieros de la Empresa.

B) 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 período, 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 se registra como resultado por unidades de reajuste en los estados de resultados integrales.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los tipos de cambios de las monedas extranjeras y unidades de reajuste, son los siguientes:

	31.12.2016	31.12.2015
	\$	\$
MONEDAS EXTRANJERAS:		
Dólar Estadounidense (US\$)	669,47	710,16
Euro (€)	705,60	774,61
Derecho Especial de Giro (DEG)	899,95	984,83
UNIDADES DE REAJUSTE:		
Unidad de Fomento (U.F.)	26.347,98	25.629,09
Unidad Tributaria Mensual (U.T.M)	46.183,00	44.955,00

C) 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 actúen 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**

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 objetiva 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 períodos presentados en estos estados financieros, la empresa no ha suscrito contratos de derivados.

D) 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.

E) 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 solo 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.

F) 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.

G) 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).

H) 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 solo 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	60
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.

I) 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.

J) ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

Corresponden fundamentalmente a licencias computacionales. Solo 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.

K) 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:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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:

- **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.
- **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.
- **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.

L) 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.

M) ARRENDAMIENTOS

Los contratos de arrendamiento se clasifican como financieros cuando el contrato transfiere a la Empresa, 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 cargados a resultado cuando se efectúan o se devengan.

N) 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.

O) 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. 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 la legislación laboral vigente.

Las provisiones de indemnización por año de servicio son calculadas de acuerdo a valoraciones realizadas por un sistema que implementó un actuario independiente, utilizando el método de unidad de crédito proyectada, las cuales se actualizan en forma periódica. La obligación reconocida en el estado de situación financiera representa el valor actuarial de la obligación de indemnización por años de servicio. Las utilidades y pérdidas de como también los cambios actuariales se reconocen inmediatamente en otros resultados integrales y reservas, según corresponda.

Los costos asociados a los beneficios del personal, relacionados con los servicios prestados por los trabajadores durante el año, son cargados a resultados integrales en el período que corresponde.

La Empresa pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2016, un bono de negociación, el cual se amortiza en el plazo de duración del contrato colectivo y la parte no amortizada es registrada en el rubro "Otros activos no financieros", con el objeto de tener

indicadores financieros de eficiencia, estables en el tiempo y por la generación de beneficios futuros inherentes a dicha negociación. La Empresa tiene la práctica de llevar el importe del bono de negociación colectiva a resultados, en el plazo de los contratos colectivos.

P) 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".

Los impuestos diferidos se determinan usando tasas impositivas (y leyes) aprobadas o a punto de aprobarse en la fecha del balance, y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide. La tasa utilizada para el cálculo de los impuestos diferidos, 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.

Q) 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.

R) 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.

S) 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.

T) 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:** corresponden a 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.

U) 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.

V) 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.

W) RECLASIFICACIONES Y CAMBIOS CONTABLES

La Empresa ha efectuado la siguiente reclasificación en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2015:

RUBRO ANTERIOR (2015)	NUEVA PRESENTACIÓN (2016)	M\$
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	
Anticipo de Liquidez por negociación colectiva 2013, corriente	Otras cuentas por cobrar, corriente	1.683.732
Anticipo de Liquidez por negociación colectiva 2013, no corriente	Otras cuentas por cobrar, no corriente	354.052

La Empresa, hasta el 31 de diciembre 2015, mantenía registrado su colección de Valores Postales al costo atribuido. En 2016, la Empresa decidió cambiar su método al valor de mercado, utilizando prácticas contables generalmente aceptadas en la Industria de Postal Internacional, dada la ausencia de normas específicas de acuerdo con NIC8. Lo anterior significó reconocer prospectivamente un mayor activo con efecto en resultado (netos de impuesto) por M\$253.062.

La administración no realizó cambios a los criterios contables aplicados a los presentes estados financieros.

4. Efectivo y equivalentes al efectivo

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

CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Efectivo en cajas (a)	1.073.134	503.814
Saldos en bancos (b)	1.551.847	1.450.074
Colocación en instrumentos financieros (c)	1.456.151	-
TOTALES	4.081.132	1.953.888

(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 2016 y 2015.

(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) Colocación en instrumentos financieros: al 31 de diciembre de 2016, corresponde a colocaciones en cuotas de fondos mutuos de Scotiabank Administradora General de Fondos, en pesos chilenos, invertidos el 31 de diciembre de 2016, a una tasa de 0,311% y vencimiento al 3 de enero de 2017, con un valor de cuota \$1.770,7031 por un total de M\$1.456.000. El producto de las inversiones de este tipo durante los ejercicios 2016 y 2015, han generado ingresos que ascienden a M\$76.580 y M\$35.042, respectivamente, presentándose como parte de los ingresos financieros en el estado de resultados integrales.

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

CLASES DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
POR MONEDA DE ORIGEN:		
Pesos chilenos (CLP)	4.016.505	1.847.166
Dólar (US\$)	64.627	106.722
TOTALES	4.081.132	1.953.888

5. Activos y pasivos financieros

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

	31.12.2016			
	CORRIENTE	NO CORRIENTE	VALOR RAZONABLE	COSTO AMORTIZADO
	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos:				
Efectivo y equivalente al efectivo	4.081.132	-	4.081.132	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	24.272.689	-	-	24.272.689
Totales	28.353.821	-	4.081.132	24.272.689
Pasivos:				
Otros pasivos financieros	4.794.006	13.099.151	-	17.893.157
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	13.554.213	-	-	13.554.213
Totales	18.348.219	13.099.151	-	31.447.370
31.12.2015				
Activos:				
Efectivo y equivalente al efectivo	1.953.888	-	1.953.888	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	28.956.935	-	-	28.956.935
Totales	30.910.823	-	1.953.888	28.956.935
Pasivos:				
Otros pasivos financieros corrientes	4.950.024	17.298.113	-	22.248.137
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12.526.268	-	-	12.526.268
Totales	17.476.292	17.298.113	-	34.774.405

6. Otros activos no financieros, corrientes

CONCEPTO	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Boletas de garantía	502.407	271.902
Arriendos anticipados	125.896	126.974
Otros gastos anticipados	230.499	910.901
Otros activos no financieros	809.671	-
Totales	1.668.473	1.309.777

7. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

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

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO	31.12.2016		31.12.2015	
	M\$	M\$	M\$	M\$
	CORRIENTE	NO CORRIENTE	CORRIENTE	NO CORRIENTE
Deudores comerciales nacionales	9.737.810		10.962.804	
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	12.126.127		16.230.912	
Otros cuentas por cobrar (**)	2.408.752	1.983.077	1.763.219	2.123.781
TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO	24.272.689	1.983.077	28.956.935	2.123.781

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

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Deudores comerciales nacionales	10.384.120	11.957.789
Deudores comerciales por negocio internacional (*)	12.682.647	16.777.459
Otras cuentas por cobrar	2.408.752	1.763.219
TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO	25.475.519	30.498.467

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

(**) Corresponden a otras cuentas por cobrar por negociación colectiva.

(c) El movimiento de las cuentas constituidas para controlar el deterioro existente en las distintas clases de deudores comerciales y otras cuentas por:

MOVIMIENTO POR DEUDAS INCOBRABLES NACIONALES:	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
SALDO INICIAL	994.985	986.291
Deterioro del período	520.022	95.278
Recupero del período	(490.013)	(86.584)
Castigo del período	(378.684)	-
SUBTOTALES	646.310	994.985
MOVIMIENTO POR DEUDAS INCOBRABLES INTERNACIONALES:		
SALDO INICIAL	546.547	491.532
Deterioro del período	81.798	67.447
Fluctuación de cambio	(4.612)	121.687
Recupero del período	(67.213)	(134.119)
SUBTOTALES	556.520	546.547
SALDO FINAL	1.202.830	1.541.532

Criterios de incobrabilidad deudores nacionales

Los clientes nacionales se componen en clientes estatales, grandes clientes holding, otros clientes privados y clientes en cobranza externa. Al 31 de diciembre de 2016, se realizó una actualización de los datos históricos que permiten determinar los porcentajes de incobrabilidad nacional a nivel de segmento. La provisión por incobrabilidad se determina 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	1,36
	181- 365 días	9,31
	1 -5 años	30,50
	Prescrito	100,00
Otros Clientes Privados	0 - 180 días	1,65
	181 - 365 días	0,75
	1 -5 años	0,00
	Prescrito	100,00
Clientes en Cobranza Externa	Cobranza Externa	28,55
	Prescrito	100,00

Criterios de incobrabilidad deudores internacionales

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 2016 y 2015.

(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 2016 y 2015.

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 31.12.2016				
	0 - 180 DIAS	181 - 365 DIAS	1 - 5 AÑOS	PRESCRITO	TOTAL
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto	9.436.081	214.234	38.453	79.926	9.768.694
Provisión de deterioro	(83.315)	(2.621)	(10.641)	(79.926)	(176.503)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	203.805	411.621	615.426
Provisión de deterioro	-	-	(58.186)	(411.621)	(469.807)
TOTALES	9.352.766	211.613	173.431	-	9.737.810

DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2015				
	0 - 180 DIAS	181 - 365 DIAS	1 - 5 AÑOS	PRESCRITO	TOTAL
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto	10.727.966	129.402	71.888	70.891	11.000.147
Provisión de deterioro	(41.225)	(5.472)	(12.006)	(70.891)	(129.594)
Otras cuentas por cobrar cobranza externa bruto	-	-	207.074	750.568	957.642
Provisión de deterioro	-	-	(114.823)	(750.568)	(865.391)
TOTALES	10.686.741	123.930	152.133	-	10.962.804

· Por tipo de cartera:

	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2016		CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2015	
	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO M\$	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO M\$
0 - 180 días	6.826	9.436.081	4.056	10.727.966
181 - 365 días	322	214.234	528	129.402
1 - 5 Años	245	242.259	880	278.962
Prescrito	2.461	491.546	2.104	821.459
TOTALES	9.854	10.384.120	7.568	11.957.789

· Provisiones y castigos:

	SALDO AL	
	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Provision cartera no repactada	994.985	986.291
Deterioro del período	520.022	95.278
Recupero del período	(490.013)	(86.584)
Castigo del período	(378.684)	-
TOTALES	646.310	994.985

TRAMOS DE MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA				CARTERA SECURITIZADA				
	Nº CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	MONTO TOTAL CARTERA BRUTA
Al día	3.622	6.978.278	-	-	-	-	-	-	6.978.278
1-30 días	1.573	1.976.934	-	-	-	-	-	-	1.976.934
31-50 días	630	274.144	-	-	-	-	-	-	274.144
51-90 días	381	129.789	-	-	-	-	-	-	129.789
91-120 días	280	48.682	-	-	-	-	-	-	48.682
121-150 días	184	16.488	-	-	-	-	-	-	16.488

TRAMOS DE MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA				CARTERA SECURITIZADA				MONTO TOTAL CARTERA BRUTA
	Nº CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA	Nº CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA	
151-180 días	156	12.074	-	-	-	-	-	-	12.074
181-210 días	161	13.178	-	-	-	-	-	-	13.178
211-250 días	161	7.284	-	-	-	-	-	-	7.284
>250 días	2.706	927.269	-	-	-	-	-	-	927.269
TOTAL	9.854	10.384.120	-	-	-	-	-	-	10.384.120

	CARTERA NO SECURITIZADA		CARTERA SECURITIZADA	
	Nº DE CLIENTES	MONTO CARTERA	Nº DE CLIENTES	MONTO CARTERA
Documentos por cobrar protestados				
Documentos por cobrar en cobranza judicial	28	45.743		

PROVISIÓN		CASTIGO DEL PERIODO	RECUPEROS DE PERIODO
CARTERA NO REPACTADA	CARTERA REPACTADA		
646.309		(378.684)	(490.013)

Estratificación de la cartera internacional:

- Por antigüedad de los deudores comerciales por negocio internacional:

DEUDORES COMERCIALES NEGOCIO INTERNACIONAL	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2016			
	HASTA 1 AÑO M\$	1 HASTA 2 AÑOS M\$	2 AÑOS Y MÁS M\$	TOTAL M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	12.000.089	126.038	556.520	12.682.647
Provisión de deterioro	-	-	(556.520)	(556.520)
TOTALES	12.000.089	126.038	-	12.126.127

DEUDORES COMERCIALES NEGOCIO INTERNACIONAL	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2015			
	HASTA 1 AÑO	1 HASTA 2 AÑOS	2 AÑOS Y MÁS	TOTAL
	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores comerciales bruto negocio internacional	14.839.515	1.391.397	546.547	16.777.459
Provisión de deterioro	-	-	(546.547)	(546.547)
TOTALES	14.839.515	1.391.397	-	16.230.912

· Por tipo de cartera:

	CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2016		CARTERA NO REPACTADA AL 31.12.2015	
	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO	NRO. CLIENTES	MONTO BRUTO
		M\$		M\$
Hasta 1 año	158	12.000.089	155	14.839.515
1 hasta 2 años	70	126.038	155	1.391.397
2 años y más	117	556.520	117	546.547
TOTALES	345	12.682.647	427	16.777.459

· Provisiones y castigos:

	SALDO AL	
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Provisión cartera no repactada	546.547	491.532
Fluctuación de cambio	(4.612)	121.687
Deterioro del período	81.798	67.447
Recupero del período	(67.213)	(134.119)
TOTALES	556.520	546.547

· La composición de otras cuentas por cobrar es la siguiente:

OTROS ACTIVOS, CORRIENTE	31.12.2016	31.12.2015
Saldo inicial	1.763.219	1.763.219
Cobros del período	(441.997)	121.687
Adición del período	1.087.530	67.447
TOTAL OTROS ACTIVOS, CORRIENTE	2.408.752	1.763.219

· La composición de otras cuentas por cobrar es la siguiente:

OTROS ACTIVOS, NO CORRIENTE	31.12.2016	31.12.2015
Saldo inicial	2.123.781	4.122.000
Adición del período	1.873.782	(1.763.219)
Cobros del período	(2.014.486)	(235.000)
TOTAL OTROS ACTIVOS, CORRIENTE	1.983.077	2.123.781

Entre Agosto de 2013 y julio de 2014, se puso término a los procesos de Negociación Colectiva con todos los sindicatos de la empresa. Uno de los principales conceptos fue la materialización de un pago único de anticipo de liquidez, que comenzó a descontarse a partir del año 2016. Así mismo, en agosto de 2016, han concluido las negociaciones colectivas con los sindicatos de la Empresa y uno de acuerdos correspondió al concepto de anticipo de movilización y colación extraordinaria, el cual comenzó a descontarse durante el año 2016.

8. Inventarios, corrientes

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Material de explotación	1.032.258	1.030.208

Los inventarios que se detallan corresponden a 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:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Valor de inventarios reconocidos como costo	754.017	791.765

Dada nuestra evaluación, no se observa deterioro en los inventarios al 31 de diciembre de 2016.

9. Otros activos no financieros

RUBRO	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Otros activos financieros, corrientes	1.668.473	1.309.777
Otros activos financieros, no corrientes, neto	1.161.579	416.454
TOTAL OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS (*)	2.830.052	1.726.231

(*) Ver nota 3

10. Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta

Al 31 de diciembre de 2016, el activo disponible para la venta corresponde a las propiedades que se detallan:

COMUNA	TIPO	DIRECCIÓN	ROL	DESCRIPCIÓN	M2	VALOR LIBRO M\$
Puerto Montt	Terreno	Sector Chin Chin, lote 3	2121-91	Terreno urbano	48.800	725.022
Chillán	Terreno	Brasil N° 965	181-3	Terreno urbano	3.150	31.336
Tirúa	Inmueble	Julio Montt N° 1, sitio 7	121-5	Inmueble comercial	954	3.777
TOTAL						760.135

Los inmuebles no están en uso de Correos por lo que su venta se estima para el segundo semestre de 2017. Según se indica en la nota 12, no se observaron indicadores de deterioro de dichos activos.

11. Activos intangibles distintos de la plusvalía

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

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
CLASES DE ACTIVOS INTANGIBLES NETO DE AMORTIZACIÓN:		
Programas informáticos	1.255.610	1.411.413
CLASES DE ACTIVOS INTANGIBLES, BRUTO:		
Programas informáticos	9.251.520	8.910.361
AMORTIZACIÓN ACUMULADA:		
Programas informáticos	7.995.910	7.498.948

(b) Vidas útiles

El detalle de las vidas útiles aplicadas en el rubro Intangibles al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, es el siguiente:

	VIDA ÚTIL (DEFINIDA O INDEFINIDA)	VIDA ÚTIL (AÑOS)
Programas informáticos	Definida	4 años

(c) Baja de partidas totalmente amortizadas

Durante el año 2015, por estar completamente amortizadas se retiran de los registros contables 57 partidas, por valor bruto y amortización acumulada de M\$1.851.295, siendo los más significativos el Proyecto Nazca, Licencias Webmethods, Sistema E-Sourcing, Trazabilidad y Normalización.

(d) Cargo a resultados por amortización de intangibles

El movimiento de activos intangibles durante los períodos terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, es el siguiente:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PROGRAMAS INFORMÁTICOS M\$
MOVIMIENTOS EN ACTIVOS INTANGIBLES, NETOS:	
Saldo inicial al 01.01.2016	1.411.413
Adiciones (*)	347.786
Baja (**)	(6.627)
Amortización	(496.962)
SALDO FINAL AL 31.12.2016	1.255.610

(*) El incremento originado en los activos intangibles: M\$318.317, corresponde a adiciones de Proyectos en Desarrollo; M\$22.349 a adición de Software y licencias y M\$7120 a facturación electrónica.

(**) La baja se origina por castigo parcial trazabilidad postal: M\$6.627.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	PROGRAMAS INFORMÁTICOS M\$
MOVIMIENTOS EN ACTIVOS INTANGIBLES, NETOS:	
Saldo inicial al 01.01.2015	945.951
Adiciones (*)	1.101.274
Amortización	(635.812)
SALDO FINAL AL 31.12.2015	1.411.413

(*) El incremento originado en los activos intangibles por M\$1.101.274, corresponde a adiciones de software y licencias del sistema de ventas.

(e) 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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Gasto por amortización	496.962	635.812

12. Propiedades, plantas y equipos

La composición al 31 de diciembre de 2016 y 2015, por clases de activo fijo a valores netos y brutos es el siguiente:

PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS POR CLASES	VALOR BRUTO		DEPRECIACIÓN ACUMULADA		DETERIORO DEL VALOR		VALOR NETO	
	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	6.647.260	6.648.037	-	-	-	-	6.647.260	6.648.037
Edificios	17.967.438	17.309.996	5.347.191	4.822.781	-	-	12.620.247	12.487.215
Máquinas y equipos (*)	5.731.290	4.867.001	3.331.123	2.890.953	-	-	2.400.167	1.976.048
Vehículos de motor (*)	845.530	679.537	556.113	477.018	-	-	289.417	202.519
PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS POR CLASES	VALOR BRUTO		DEPRECIACIÓN ACUMULADA		DETERIORO DEL VALOR		VALOR NETO	
	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Equipamiento de tecnologías de la información (*)	3.989.221	3.498.051	1.963.421	1.238.876	-	-	2.025.800	2.259.175
Activo Leasing	9.232.558	9.232.558	2.441.858	2.104.274	-	-	6.790.700	7.128.284
Otros (**)	732.180	9146	-	-	-	-	732.180	9146
TOTALES	45.145.477	42.244.326	13.639.706	11.533.902	-	-	31.505.771	30.710.424

(*) Se retiran de los registros contables 38.473 activos totalmente depreciados al 31.12.2015, lo que significó una disminución de Máquinas y equipos por M\$12.689, Vehículos de motor por M\$87 y Equipamiento de Tecnología de la información por M\$1.678.

(**) corresponde principalmente a lo indicado en Nota 3, letra (w) valores filatelicos

Movimientos en Propiedades, planta y equipo

MOVIMIENTO AL 31.12.2016	TERRENOS	EDIFICIOS	MÁQUINAS Y EQUIPOS	VEHÍCULOS DE MOTOR	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	ACTIVOS EN LEASING, NETO	OTROS	TOTALES
CONCEPTOS	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
SALDO INICIAL	6.648.037	12.487.215	1.976.048	202.519	2.259.175	7.128.284	9.146	30.710.424
Adiciones (*)	-	657.442	954.013	178.672	413.272	-	723.034	2.926.433
Retiros (**)	(359)	-	(155)	(1.606)	(2.224)	-	-	(4.344)
Gasto por depreciación	-	(524.410)	(441.452)	(95.551)	(727.327)	(337.584)	-	(2.126.324)
Otros incrementos y/o decrementos (***)	(418)	-	(88.287)	5.383	82.904	-	-	(418)
CAMBIOS, TOTAL	(777)	133.032	424.119	86.898	(233.375)	(337.584)	723.034	795.347
SALDO FINAL	6.647.260	12.620.247	2.400.167	289.417	2.025.800	6.790.700	732.180	31.505.771

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2016 corresponden a: Edificios, M\$657.442, habilitación de instalaciones para PPI; Máquinas y equipos, M\$545.662 activos fijos en tránsito; M\$408.351, equipamiento operativo; Vehículos, M\$16.154 camioneta Ssang yong, M\$20.469 motocicletas y M\$142.049, bicimotos y tricicletas eléctricas; Equipamiento tecnológico, M\$413.272 impresoras, notebooks, Etc. Y Otros corresponden a valoración de sellos Postales de acuerdo a lo indicado en Nota 3 letra (W)

(**) Los retiros corresponden a venta propiedad de Pelequén, Rol 39-17, baja de equipamiento operativo, y venta camioneta Chevrolet patente VC-3720 y baja de quipamiento computacional.

(***) Las variaciones en incrementos y/o decrementos corresponden a reclasificación de terrenos de Trumao y Los Muermos a Propiedades de Inversión, 35 PDA, 70 Notebooks Lenovo, 5 tricicletas y 5 citybox pendientes.

MOVIMIENTO AL 31.12.2015	TERRENOS	EDIFICIOS	MÁQUINAS Y EQUIPOS	VEHÍCULOS DE MOTOR	EQUIPAMIENTO O TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	ACTIVOS EN LEASING, NETO	OTROS	TOTALES
CONCEPTOS	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
SALDO INICIAL	6.648.037	12.982.220	2.383.831	73.206	2.277.424	7.477.003	9.146	31.850.867
Adiciones (*)	-	29.076	422.006	97809	351.513	-	-	900.404
Retiros (**)	-	-	(8.437)	(1.961)	(11.152)	-	-	(21.550)
Gasto por depreciación	-	(524.081)	(404.171)	(73.589)	(668.737)	(348.719)	-	(2.019.297)
Otros incrementos (***)	-	-	(417.181)	107.054	310.127	-	-	-
CAMBIOS, TOTAL	-	(495.005)	(407.783)	129.313	(18.249)	(348.719)	-	(1.140.443)
SALDO FINAL	6.648.037	12.487.215	1.976.048	202.519	2.259.175	7.128.284	9.146	30.710.424

(*) Las adiciones al 31 de diciembre de 2015, corresponden a la inversión en equipamiento operativo, computacional y motocicletas para la operación postal.

(**) El retiro corresponde a baja de equipamiento operativo y de camioneta Chevrolet año 2002.

(***) Reclasificación de 450 PDA del rubro Máquinas y equipos por M\$310.127 al rubro equipamiento computacional, reclasificación de una balanza a rubro de máquinas y equipos y reclasificación clase de activos bicicletas del rubro máquinas y equipos al rubro vehículos por M\$107.109.

Dado indicios de posible deterioro de las propiedades de Puerto Montt, Chillán y Exposición, se realizaron retasaciones con empresas externas que revelaron un aumento de su valor comercial en M\$3.300.979. Sin embargo, esto no afectó los presentes estados financieros dado lo estipulado en Nota 3, letra h, que indica que los activos propiedades, plantas y equipos se valorizan a valor de costo.

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 períodos, se detalla a continuación:

13. Propiedades de inversión

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Terrenos (1)	81.252	854.530
Edificios (2)	57.160	86.194
TOTALES	138.412	940.724

(1) Corresponde a diversos terrenos de propiedad de la Empresa entregados en arriendo a terceros y otros sin uso determinado.

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

PROPIEDADES DE INVERSIÓN POR CLASES	VALOR BRUTO		DEPRECIACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO DEL VALOR		VALOR NETO	
	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	81.252	854.530	-	-	81.252	854.530
Edificios	131.748	163.164	(74.588)	(76.970)	57.160	86.194
TOTALES	213.000	1.017.694	(74.588)	(76.970)	138.412	940.724

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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Gasto por depreciación propiedad de inversión	2.157	2.339

Los ingresos provenientes de rentas y gastos directos de operación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2016 y 2015, son los siguientes:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Ingresos por arriendo de propiedades de inversión (*)	133.983	148.821

(*) Los ingresos provenientes de las propiedades de inversión se reconocen dentro del ítem de otras ganancias. (Ver nota 23). Los gastos por depreciación de cada período 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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	940.724	944.138
Retiros (*)	(15.948)	(1.075)
Reclasificación (**)	(784.207)	-
AMORTIZACIÓN	(2.157)	(2.339)
SALDO FINAL	138.412	940.724

(*) La baja corresponde a propiedad de Chanco, vendida en enero 2016 y Chile Chico vendida en diciembre 2016.

(**) Corresponde a reclasificación a Activos para la Venta de propiedades de Santiago, Puerto Montt, Chillán y Tirúa, provincia de Arauco.

14. Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

A) INFORMACIÓN GENERAL

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener la Empresa pérdidas tributarias acumuladas ascendentes a M\$3.002.572 y M\$3.614.702, respectivamente.

B) ACTIVOS POR IMPUESTOS, CORRIENTES

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Crédito Franquicia Sence	355.942	309.931
Otros activos por impuestos corrientes	-	65.811
TOTAL	355.942	375.742

C) PASIVOS POR IMPUESTOS, CORRIENTES

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa presenta en este rubro el siguiente detalle:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Impuesto al valor agregado por pagar	1.240	3.670

D) IMPUESTOS DIFERIDOS

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los saldos acumulados netos de diferencias temporarias originaron activos por impuestos diferidos y su detalle es el siguiente:

	31.12.2016		31.12.2015	
	ACTIVOS	PASIVOS	ACTIVOS	PASIVOS
	M\$	M\$	M\$	M\$
Impuestos diferidos relativos a provisión por IAS	11.519.138	-	10.618.840	-
Impuestos diferidos relativos a otras provisiones	4.458.045	-	3.789.800	-
Impuestos diferidos relativos al activo fijo financiero - tributario	3.359.797	-	3.098.250	-
Impuestos diferidos relativos a pérdidas fiscales (*)	1.850.419	-	2.385.596	-
Impuestos diferidos relativos a activos en leasing	-	4.413.955	-	4.760.258
Impuestos diferidos relativos a obligaciones por leasing	1.860.325	-	2.381.304	-
Otros impuestos diferidos		469.972	-	-
TOTALES	23.047.724	4.883.927	22.273.790	4.760.258
TOTAL ACTIVO NETO	18.163.797		17.513.532	

(*) Corresponde al 65% (Tasa de Impuesto a la Renta del 25% de acuerdo a circular 49 de 2016 del SII más Tasa 40% ART. 2º D.L. 2.398/78) de la pérdida tributaria acumulada al 31 de diciembre de 2016 por M\$2.846.798.

MOVIMIENTOS EN ACTIVOS Y PASIVOS NETOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Activos por impuestos diferidos neto, saldo inicial	17.513.532	20.208.275
Efectos en el resultado del año:		
Incremento (decremento) con cargo a resultado del ejercicio	650.265	(2.611.278)
Efectos en Patrimonio - Resultado Acumulado:		
Incremento (decremento) por efecto cambio de Tasa de Impuesto a la Renta (1)	-	(83.465)
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS NETO, SALDO FINAL	18.163.797	17.513.532

(1) 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 agrego un nuevo sistema de tributación semi integrado, que se puede utilizar de forma alternativa al régimen integrado de renta atribuida. Los contribuyentes podían optar libremente a cualquiera de los dos para pagar sus impuestos.

Con fecha 14 de julio de 2016 fue publicada la Circular N°49 del Servicio de Impuestos Internos, mediante la cual instruye sobre las modificaciones efectuadas por las Leyes N°s 20.780 y 20.899, a la Ley sobre Impuesto a la Renta y demás normas legales, relacionadas con los nuevos regímenes generales de tributación sobre renta efectiva en base a contabilidad completa, vigentes a contar del 1° de enero de 2017. En dicha Circular se señala expresamente que quedan excluidos de su aplicación, los contribuyentes que, no obstante obtener rentas afectas al Impuesto de Primera Categoría (IDPC), carecen de un vínculo directo o indirecto con personas que tengan la calidad de propietarios, comuneros, socios o accionistas, y que resulten gravados con los impuestos finales. Es el caso de las personas jurídicas reguladas en el Título XXXIII, del Libro I del Código Civil (Corporaciones y Fundaciones), quiénes no tienen propietarios, comuneros, socios o accionistas, y de las empresas en que el Estado tenga el 100% de su propiedad, por cuanto la totalidad de sus rentas quedan sujetas a la tributación establecida en el artículo 2° del D.L. N°2.398. Si bien, por regla general, estos contribuyentes están obligados a determinar su renta efectiva mediante contabilidad completa, tal obligación procede para el solo efecto de determinar las rentas afectas al IDPC, en virtud de las normas contenidas en el Título II de la LIR relativas al referido tributo, cuya tasa en estos casos será de 25%, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la citada Ley. Este cambio de tasa afectó el perfil de reverso de la diferencia temporaria del impuesto Diferido con una menor utilidad de M\$350.572.

CONCILIACION TASA EFECTIVA	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Utilidad (Gasto) por impuesto utilizando la tasa legal	514.181	(3.229.614)
Corrección monetaria de la pérdida tributaria	709.659	912.884
OTRAS DIFERENCIAS PERMANENTES	(573.575)	(294.548)
TOTALES	650.265	(2.611.278)

15. Otros pasivos financieros, corrientes y no corrientes

(a) Composición general

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa presenta las siguientes obligaciones financieras:

	31.12.2016		31.12.2015	
	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$
Sobregiro bancario	-	-	250.356	-
Préstamos que devengan intereses	3.907.221	11.263.032	3.873.110	14.685.648
Acreedores por arrendamiento financiero	886.785	1.836.119	826.558	2.612.465
TOTALES	4.794.006	13.099.151	4.950.024	17.298.113

(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 (UF)		TOTAL	
		NOMINAL	EFFECTIVA		31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
97018.000-1	Scotiabank	6,89	6,89	\$	-	-	4.318.526	5182.229
97036.000-K	Santander	4,12	4,30	UF	209.994	262.493	5.614.608	6.826.771
97952.000-K	Chile	3,88	3,88	UF	195.792	251.734	5.237.119	6.549.758
TOTALES					405.786	514.227	15.170.253	18.558.758

(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 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA	RUT	MONEDA	CORRIENTE		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE		TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO		1 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Scotiabank	97018.000-1	\$	-	889.952	889.952	3.428.574	-	3.428.574
Santander	97036.000-K	UF	773.300	691.615	1.464.915	4.149.693	-	4.149.693
Penta	97952.000-K	UF	815.375	736.979	1.552.354	3.684.765	-	3.684.765
TOTALES			1.588.675	2.318.546	3.907.221	11.263.032	-	11.263.032

Al 31 de Diciembre de 2015

INSTITUCIÓN FINANCIERA	RUT	MONEDA	CORRIENTE		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE		TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO		1 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Scotiabank	97018.000-1	\$	-	896.513	896.513	3.428.568	857.148	4.285.716
Santander	97036.000-K	UF	772.065	672.745	1.444.810	5.381.961	-	5.381.961
Penta	97952.000-K	UF	814.916	716.871	1.531.787	5.017.971	-	5.017.971
TOTALES			1.586.981	2.286.129	3.873.110	13.828.500	857.148	14.685.648

(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 2016	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE
	M\$	M\$	M\$
Hasta 1 año	993.652	(106.867)	886.785
desde 1 año hasta 5 años	1.930.974	(94.855)	1.836.119
TOTALES	2.924.626	(201.722)	2.722.904

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	VALOR BRUTO	INTERÉS DIFERIDO	VALOR PRESENTE
	M\$	M\$	M\$
Hasta 1 año	966.541	(139.983)	826.558
desde 1 año hasta 5 años	2.808.683	(196.218)	2.612.465
TOTALES	3.775.224	(336.201)	3.439.023

Corresponde al 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 2016 y 2015, se realizaron pagos por arriendos operativos de inmuebles donde se desarrollan las operaciones de la empresa, agencias y sucursales, por M\$2.607.941 y M\$2.442.135, respectivamente, que se presentan formando parte de los costos de venta en el estado de resultados integrales, dentro del ítem bienes y servicios.

El detalle de pagos futuros mínimos derivados de contratos de arrendamiento operativo no cancelables al 31 de diciembre de 2016 es el siguiente:

	M\$
Hasta 1 año	3.188.208
desde 1 año hasta 5 años	12.752.833
TOTAL	15.941.041

16. Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

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

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Acreedores comerciales nacionales (a)	11.872.182	9.914.697
Acreedores internacionales (b)	1.682.031	2.261.571
Acreedores por recuperación de contribuciones	-	350.000
TOTALES	13.554.213	12.526.268

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

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

Proveedores pagos al día

TIPO DE PROVEEDOR	MONTO SEGÚN PLAZOS DE PAGO						TOTAL M\$	PERÍODO PROMEDIO DE PAGO (DÍAS)
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-365	366 Y MÁS		
Productos	350.448	250.596	-	-	-	-	601.044	31-60
Servicios	3.192.265	3.040.326	-	-	-	1.533.533	7.766.124	31-60
Otros	354.702	342.263	1.493.233	-	-	-	2.190.198	31-60
TOTAL M\$	3.897.415	3.633.185	1.493.233	-	-	1.533.533	10.557.366	

Proveedores con plazos vencidos

TIPO DE PROVEEDOR	MONTO SEGÚN PLAZOS DE PAGO						TOTAL M\$	
	HASTA 30 DÍAS	31-60	61-90	91-120	121-180	181 Y MÁS		
Productos	63.712	-	-	-	-	-	39	63.751
Servicios	781.014	25.671	1.752.600	25.936	234.104	106.639		2.925.964
Otros	6.314	93	70	2.059	(1.432)	28		7132
TOTAL M\$	851.040	25.764	1.752.670	27.995	232.672	106.706		2.996.847

17. 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.

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

En el año 2016, la Administración culminó el proceso de actualización de los parámetros actuariales, principalmente la tasa de descuento utilizada 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.

Rotación Laboral

	2016	2015
	%	%
Probabilidad de despido	1,93	1,93
Probabilidad de renuncia	3,14	3,14

Tasa de Descuento

La Empresa descuenta las obligaciones por beneficios al personal de acuerdo con la tasa de interés de las colocaciones de bonos de gobierno (BCU). Durante 2016, la Administración concluyó su proceso de revisión de dicha tasa de interés, en conformidad con los requerimientos de NIC19, indicando que presenta una mayor relevancia en el mercado y por consecuencia representan un mercado más líquido. Lo anterior significó bajar la tasa real de descuento desde un 4,0% a un 2%, generando un cargo al patrimonio de M\$813.901 (neto de impuestos).

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 N°3.500 de 1980.

(b) A continuación se presentan los saldos de la provisión por indemnización de años de servicios, no corrientes.

NO CORRIENTE	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Provisión indemnización por años de servicios	17.456.385	15.679.103

MOVIMIENTO INDEMNIZACIÓN POR AÑOS DE SERVICIOS	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	15.944.739	12.987.963
Efecto cambio de tasa de descuento	300.614	2.324.766
Devengado en el período no utilizado	2.240.518	1.445.598
Pagos del período	(764.120)	(813.588)
SUBTOTALES	17.721.751	15.944.739
Anticipo pagado por indemnización por años de servicios	(265.366)	(265.636)
TOTALES	17.456.385	15.679.103

(c) Provisiones por beneficios de los empleados corrientes

CORRIENTE	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Provisión para vacaciones	3.986.882	3.218.884
Provisión otros beneficios a los empleados	601.890	996.087
TOTALES	4.588.772	4.214.971

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

MOVIMIENTO DE VACACIONES	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Saldo inicial	3.218.884	3.208.150
Devengado del período	2.842.469	1.603.677
Aplicación del período	(1.761.987)	(1.342.565)
Vacaciones pagadas por finiquitos	(312.484)	(250.378)
TOTALES	3.986.882	3.218.884

18. Otros pasivos no financieros, corrientes

El detalle de este rubro de presenta a continuación:

CONCEPTO	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Retenciones previsionales AFP	564.066	482.514
Cuota social por pagar a Sindicatos	163.886	147.193
Retención créditos Caja Compensación Los Andes	169.643	176.007
Retenciones previsionales por pagar a Isapres e INP	274.695	233.863
Giros Money Gram	483.728	230.763
Cuota social mutuales, bienestar, cooperativas y otros	248.146	222.624
Otros pasivos no financieros corrientes	223.210	69.846
TOTALES	2.127.374	1.562.810

19. Otros pasivos no financieros, no corrientes

Corresponde a anticipos otorgados por la Unión Postal Universal (UPU) para el financiamiento de la plataforma call center.

El detalle de este rubro se presenta a continuación:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Otros pasivos no financieros, no corrientes	260.877	-

20. Patrimonio

A) CAPITAL EMITIDO

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) RESULTADO ACUMULADO

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las ganancias acumuladas presentaron los siguientes movimientos:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Saldo inicial	14.286.340	12.291.910
Ganancias	(153.142)	2.556.103
Otras disminuciones (*)	-	(561.673)
TOTALES	14.133.198	14.286.340

(*) Ver nota 3

C) OTRAS RESERVAS

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
TOTALES	(498.748)	(498.748)

Corresponde al efecto de los cambios en las variables actuariales que derivaron de la revisión de acuerdo a los requerimientos de NIC 19. Ver nota 3.

21. Ingresos de actividades ordinarias

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

CONCEPTO	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Ingresos por servicios nacionales	80.561.548	77.515.918
Ingresos por servicios internacionales	16.872.218	13.180.800
TOTALES	97.433.766	90.696.718

22. Costo de ventas y gastos de administración

El siguiente es el detalle de los costos de ventas y gastos de administración al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

A) COSTOS DE VENTAS

CONCEPTO	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Gastos en personal	49.661.810	40.589.814
Bienes y servicios	33.929.009	32.583.195
TOTALES	83.590.819	73.173.009

B) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

CONCEPTO	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Gastos en personal	5.524.026	4.959.531
Bienes y servicios	3.650.342	2.896.109
Depreciación y amortización	2.721.708	2.655.109
Otros gastos	225.212	194.263
TOTALES	12.121.288	10.705.012

23. Otras ganancias

CONCEPTO	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Utilidad por ventas activos fijos	242.366	25.068
Ventas papel en desuso	6.411	199
Arriendos percibidos (nota 13)	133.983	148.821
Indemnizaciones y multas recibidas	185.903	163.579
Intereses por mora	178.588	145.406
Cheques caducados	97.351	78.410
Exceso de provisión de honorarios	206.000	-
Valores postales (Bruto)	723.034	-
Otros	197.678	163.621
TOTALES	1.971.314	725.104

24. Otros gastos por función

OTROS GASTOS, POR FUNCIÓN	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Multas	114.040	164.403
Reclamaciones legales	299.293	201.856
Deterioro por anticipo de liquidez 2013 no recuperado (nota 9)	97103	235.000
Deterioro por anticipo de sueldos 2013 por huelga no recuperado	-	22.018
Reestructuración (*)	-	688.023
OTROS GASTOS, POR FUNCIÓN	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Castigo deudores incobrables	785.332	-
Indemnizaciones pagadas a clientes	225.431	-
Amortización bono anual	337149	-
Otros gastos, por función	5.136	279.633
TOTALES	1.863.484	1.590.933

(*) Con fecha 30 de diciembre de 2014, el Directorio aprobó un plan global de reestructuración, cuyos requerimientos bajo NIIF se cumplieron entre los meses de febrero y abril de 2015.

25. Costos financieros

Los costos financieros al 31 de diciembre de 2016 y 2015, se detallan a continuación:

COSTOS FINANCIEROS	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Intereses y comisiones por préstamos	945.056	1.085.394
Intereses por leasing financiero	142.195	170.169
Costo financiero por IAS	-	288.611
TOTALES	1.087.251	1.544.174

26. Efectos en la variación 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:

	01.01.2016	01.01.2015
	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Activos en moneda extranjera	(1.350.384)	1.686.853
Pasivos en moneda extranjera	167.009	(272.499)
TOTALES POR DIFERENCIAS DE CAMBIO	(1.183.375)	1.414.354
Reajuste activos en UF	29.737	73.403
Reajuste pasivos en UF	(468.587)	(764.112)
TOTALES POR RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE	(438.850)	(690.709)

(a) Activos por moneda, al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

ACTIVOS	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	31.12.2016	31.12.2015
ACTIVOS CORRIENTES:			M\$	M\$
Efectivo y equivalente al efectivo	Peso chileno	CLP	4.016.505	1.847.166
Efectivo y equivalente al efectivo	Dólar	CLP	64.627	106.722
Otros activos no financieros, corrientes	Peso chileno	CLP	1.668.473	1.309.777
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Peso chileno	CLP	12.146.562	12.726.023
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	Deg	CLP	12.126.127	16.230.912
Inventarios	Peso chileno	CLP	1.032.258	1.030.208
Activos por impuesto, corrientes	Peso chileno	CLP	355.942	375.742
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	Peso chileno	CLP	760.135	-
ACTIVOS CORRIENTES TOTALES			32.170.629	33.626.550
			31.12.2016	31.12.2015
ACTIVOS NO CORRIENTES:			M\$	M\$
Otras cuentas por cobrar, no corrientes	Peso chileno	CLP	1.983.077	2.123.781
Otros activos no financieros, no corrientes	Peso chileno	CLP	1.161.579	416.454
Activos intangibles distintos a la plusvalía	Peso chileno	CLP	1.255.610	1.411.413
Propiedades, plantas y equipos	Peso chileno	CLP	31.505.771	30.710.424
Propiedades de inversión	Peso chileno	CLP	138.412	940.724
Activos por impuestos diferidos	Peso chileno	CLP	18.163.797	17.513.532
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES			54.208.246	53.116.328

(b) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2016:

	MONEDA ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	CORRIENTES			NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO	TOTAL CORRIENTE	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.588.675	3.205.331	4.794.006	8.530.334	4.568.817	-	13.099.151
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Peso	CLP	12.989.737	-	12.989.737	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	-	564.476	564.476	-	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	Peso	CLP	1.240	-	1.240	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	Peso	CLP	-	4.588.772	4.588.772	-	-	17.456.385	17.456.385
Otras provisiones	Peso	CLP	-	-	-	176.488	-	-	176.488
OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES	PESO	CLP	2.127.374	-	2.127.374	260.877	-	-	260.877
TOTAL PASIVOS CORRIENTES			16.707.026	8.358.579	25.065.605	8.967.699	4.568.817	17.456.385	30.992.901

(c) Pasivos por moneda, al 31 de diciembre de 2015:

	MONEDA ORIGINAL	MONEDA FUNCIONAL	CORRIENTES			NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE
			HASTA 90 DÍAS	90 DÍAS A 1 AÑO	TOTAL CORRIENTE	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Otros pasivos financieros	UF	CLP	1.586.981	3.363.043	4.950.024	8.943.119	7.669.330	685.664	17.298.113
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Peso	CLP	11.601.251	-	11.601.251	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	DEG	CLP	-	925.017	925.017	-	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	Peso	CLP	3.670	-	3.670	-	-	-	-
Provisión beneficios empleados	Peso	CLP	-	4.214.971	4.214.971	-	-	15.679.103	15.679.103
Otras provisiones	Peso	CLP	-	-	-	34.408	-	-	34.408
OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES	PESO	CLP	1.562.810	-	1.562.810	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES			14.754.712	8.503.031	23.257.743	8.977.527	7.669.330	16.364.767	33.011.624

27. Transacciones con partes relacionadas

Remuneración del Directorio:

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

Remuneraciones y otras prestaciones:

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Dietas del Directorio	46.394	47.716

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

	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$
Remuneraciones (*)	1.191.337	1.123.920

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

28. Contingencias y restricciones

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa mantiene los siguientes compromisos y contingencias:

- **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 2016 y 2015, suman M\$502.407 y M\$271.902, respectivamente, que se presentan formando parte del rubro Otros activos no financieros corrientes (ver Nota 6).

- **Reclamaciones Legales:** al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa es parte demandada en diversos litigios de carácter laboral y civil. Para estos efectos, se registra una provisión de M\$176.488 y M\$34.408, 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.
- **Garantías obtenidas:** la Empresa recibió boletas en garantía de sus proveedores por el cumplimiento de sus servicios. Estas boletas, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, suman M\$884.054 y M\$839.154, respectivamente.

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 CorreosChile.
- **Banco Chile:** Por escritura pública de fecha 13 de julio de 2015, el Banco Penta cede al Banco Chile sus créditos. Por acuerdo de compra de la cartera de créditos del Banco Penta, esta cesión no generó cambios en las condiciones del crédito. Se mantuvieron las condiciones de endeudamiento de la cartera comprada a Banco Penta y previamente a Banco Corpbanca en razón de endeudamiento máximo de 2,5 veces durante la vigencia del préstamo.
- **Banco Scotiabank:** razón de endeudamiento máximo de 2,5 veces durante la vigencia del préstamo.

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

29. Sanciones

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Empresa y sus directores o Administradores no han sido sancionados en el respectivo período por ninguna Autoridad Fiscalizadora.

30. 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.

31. Administración del riesgo financiero

Riesgo de Tipo Cambiario

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

CorreosChile 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:

3. 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.
4. Cobranza especializada a clientes estratégicos de la compañía, donde en coordinación con la Gerencia Comercial, se realizan las gestiones de recuperación sobre este grupo de clientes.
5. 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.
6. Publicación en Boletín Comercial de documentos morosos de clientes que poseen deudas en etapa prejudicial y/o judicial.
7. 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 2016, por un monto total de M\$6.000.000 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 el fiel cumplimiento de contrato y seriedad de la oferta.

9.2

Declaración de responsabilidad

Rut : 60.503.000-9

Razón Social : Empresa de Correos de Chile

En sesión de Directorio de fecha 28 de Marzo de 2017, las personas abajo individualizadas se declaran responsables respecto de la variedad de la información contenida en los presentes Estados Financieros, al 31 de Diciembre de 2016, de acuerdo al siguiente detalle:

Contenido

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



Lysette Henríquez
Presidenta
5.678.225-7



Carolina del Pilar Bustos
Vicepresidenta
9.533.493-8



Iván Mesías Lehú
Director
3.392.282-5



Verónica Montellano
Director
5.897.432-3



Cristián Palma
Gerente General
7.016.527-9

9.3 Hechos relevantes

Con fecha 15 de julio de 2016, se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros que en Sesión de Directorio Extraordinaria, el día 14 de julio de 2016, fue aceptada la renuncia voluntaria presentada por el Señor Franco Faccilongo Forno, a su cargo de Gerente General de la empresa CorreosChile, la cual se hizo efectiva a contar de esa misma fecha.

Asimismo, se informa que el Directorio procedió a designar como Gerente General Interino al señor Leonardo Pozo Vergara, actual Gerente de Administración y Finanzas.

Con fecha 08 de septiembre de 2016, se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros que -a través de una carta de fecha 7 de septiembre de 2016, dirigida a la Presidenta del Directorio de la Empresa CorreosChile- el Señor Cristian Palma Arancibia, presentó su renuncia al cargo de Vicepresidente del Directorio de la empresa.

Con fecha 20 de septiembre de 2016, se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros que en Sesión de Directorio Ordinaria, con fecha 15 de septiembre de 2016, ha designado por unanimidad al Señor Cristian Palma Arancibia, como Gerente General de la empresa CorreosChile, quién asume su cargo a contar del 03 de octubre de 2016. Asimismo, se informa que a contar de esa fecha, el Señor Leonardo Pozo Vergara, deja el cargo de Gerente General Interino.

Con fecha 04 de noviembre de 2016 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación -como Directora de la Empresa -CorreosChile, de doña Verónica Montellano Cantuarias, a contar del 1º de noviembre de 2016 y hasta el 2 de octubre de 2018, en reemplazo del cargo que quedó vacante luego de la renuncia de don Oscar Eltit Spielmann.

Con fecha 12 de enero 2017 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros la designación como Directora y Vicepresidenta del Directorio de la Empresa de CorreosChile, de doña Carolina del Pilar Bustos Rubio a contar del 16 de enero de 2017 y hasta el 2 de octubre de 2018. La Sra. Bustos ocupará el cargo que quedó vacante, luego de la renuncia de don Sergio Cristián Palma Arancibia, en reemplazo y en las mismas condiciones en que éste se desempeñaba.

Con fecha 23 de enero de 2017 se informa a la Superintendencia de Valores y Seguros a modo de hecho esencial, que con fecha 19 de enero de 2017, el Sistema de Empresas Públicas (SEP), informó que el Director señor Luis Cordero Vega, ha presentado su renuncia al cargo de Director de la Empresa de CorreosChile, a contar del 31 de enero del presente año.

HECHOS POSTERIORES

Entre el 1 de enero de 2017 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no han ocurrido hechos posteriores que pudieran tener un efecto significativo en las cifras en ellos presentadas, ni en la situación económica y financiera de la Empresa.

9.4

Análisis Razonado

A los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016.

Índice

1. Estados de Situación Financiera Clasificados
2. Principales Indicadores
3. Estados de Resultados Integrales por Función
4. Estados de Flujos de Efectivo Directo
5. Administración del Riesgo Financiero

El presente informe permite entregar un análisis de los Estados Financieros de la Empresa de Correos de Chile, al 31 de diciembre del año 2016 y su comparación respectiva con los resultados del mismo período del año 2015 y con los saldos de balance al 31 de diciembre del año 2015.

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 2016, respecto a igual período del año 2015, presenta una variación negativa de M\$3.680.762. La disminución corresponde a mayores costos de ventas por M\$10.417810, compensados en parte por mayores ventas por M\$6.737048.

A diciembre del año 2016 el total de activos de CorreosChile, equivale a M\$86.378.875, cifra inferior en solo 0,42% respecto al 31 de diciembre del año 2015. Las variaciones más relevantes se presentan en los activos corrientes, donde se observa una

disminución de M\$4.684.246 en Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y un aumento de M\$2.127.244 en Efectivo y equivalentes al efectivo y M\$760.135 en Activos mantenidos para la venta, mientras en los activos no corrientes tenemos un aumento de M\$795.347 en Propiedades, plantas y equipos.

El total pasivos disminuye en 0,37%, variando desde M\$56.269.367 al 31 de diciembre del año 2015 hasta los M\$56.058.506 al 31 de diciembre del año 2016. Esta variación se explica -principalmente- por disminución en Otros pasivos financieros no corrientes por M\$4.198.962, atenuado por aumentos en Provisiones por beneficios a los empleados no corrientes de M\$1.777.282, Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar corrientes de M\$1.027.945 y Otros pasivos no financieros corrientes de M\$564.564.

El patrimonio total de la empresa presenta una variación negativa de M\$153.142, cifra inferior en 0,50% respecto al 31 de diciembre del año 2015, explicado por la pérdida del ejercicio obtenida durante el año 2016.

1. Estados de Situación Financiera Clasificados

El Estado de Situación Financiera Clasificado de CorreosChile, que compara la posición patrimonial al 31 de diciembre 2016 y 31 de diciembre 2015, es el siguiente:

ACTIVOS

ACTIVOS	31/12/2016 M\$	31/12/2015 M\$
Activos Corrientes		
Efectivo y equivalentes al efectivo	4.081.132	1.953.888
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	24.272.689	28.956.935
Otros activos no financieros, corrientes	1.668.473	1.309.777
Inventarios, corrientes	1.032.258	1.030.208
Activos por impuestos, corrientes	355.942	375.742
Total activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	31.410.494	33.626.550
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	760.135	0
Total Activos Corrientes	32.170.629	33.626.550
Activos No Corrientes		
Otras cuentas por cobrar	1.983.077	2.123.781
Otros activos no financieros, no corrientes	1.161.579	416.454
Activos intangibles distintos de la plusvalía	1.255.610	1.411.413
Propiedades, plantas y equipos	31.505.771	30.710.424
Propiedades de inversión	138.412	940.724
Activos por impuestos diferidos	18.163.797	17.513.532
Total Activos No Corrientes	54.208.246	53.116.328
Total Activos	86.378.875	86.742.878

La disminución del total activos corrientes a diciembre del año 2016 de M\$1.455.921 (-4,33%), en comparación a diciembre del año 2015, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

ACTIVOS CORRIENTES	DIC 16/DIC 15 VAR %	DIC 16/DIC 15 VAR M\$
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	-16,2%	(4.684.246)
Activos por impuestos, corrientes	-5,3%	(19.800)
Inventarios, corrientes	0,2%	2.050
Otros activos no financieros, corrientes	27,4%	358.696
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	N/A	760.135
Efectivo y equivalentes al efectivo	108,9%	2.127.244
N/A: No aplica, respecto a Dic-15 no hay variación %, nuevo registro a contar del año 2016		

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes disminuyen un 16,2%, es decir, M\$4.684.246, por menor saldo de deudores internacionales de M\$4.104.785 debido a pagos recibidos principalmente desde Hong Kong, Singapur, Países Bajos, EE.UU., Gran Bretaña, China, Japón y Francia, un menor saldo de deudores nacionales por M\$1.224.994, además de un aumento de otras cuentas por cobrar de M\$645.533.

Activos por impuestos corrientes disminuyen M\$19.800, debido -principalmente- a devolución de impuestos retenidos.

El leve aumento en Inventarios por M\$2.050 corresponde a reposición de materiales destinados para la venta (bolsas courier, etiquetas, sobres, cintas de embalaje, elásticos, otros).

Otros activos no financieros corrientes aumentan M\$358.696, principalmente por la porción de corto plazo de anticipos de Negociación Colectiva 2016, entregados a los trabajadores, y un aumento en boletas de garantía, compensado en parte por menores gastos anticipados.

Los activos disponibles para la venta por M\$760.135 corresponden a terrenos y propiedad ubicados en la zona Sur del país. El de mayor relevancia corresponde a uno ubicado en Puerto Montt, en sector de Chin Chin.

El mayor efectivo y equivalentes al efectivo de M\$2.127.244, se explica principalmente por la recuperación de cuentas por cobrar internacional, mencionadas anteriormente en la variación de deudores comerciales.

El aumento del total activos no corrientes a diciembre del año 2016, en comparación a diciembre del año 2015 por M\$1.091.918 (2,06%), se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

ACTIVOS NO CORRIENTES	DIC 16/DIC 15 VAR %	DIC 16/DIC 15 VAR M\$
Propiedades, Plantas y Equipos	2,6%	795.347
Otros activos no financieros, no corrientes	178,9%	745.125
Activos por impuestos diferidos	3,7%	650.265
Otras cuentas por cobrar	-6,6%	(140.704)
Activos intangibles distintos de la plusvalía	-11,0%	(155.803)
Propiedades de inversión	-85,3%	(802.312)

Propiedades, plantas y equipos presenta un aumento de M\$795.347 por el neto entre activaciones por edificaciones, habilitación de instalaciones para envíos internacionales, equipamiento para proyectos en curso, inversiones en equipamiento operativo, computacional y compra de bici motos y tricicletas eléctricas para la operación postal menos las depreciaciones del período, baja de equipamiento operativo y venta de propiedad y camioneta.

Otros activos no financieros no corrientes aumentan M\$745.125, debido a la porción de largo plazo de anticipos de Negociación Colectiva 2016, entregados a los trabajadores menos la disminución en contribuciones por recuperar.

Los Activos por impuestos diferidos aumentan en M\$650.265 debido a la provisión de impuestos a favor por resultado antes de impuesto negativo durante el período 2016.

Otras cuentas por cobrar disminuyen M\$140.704, debido a la recuperación del período y reconocimiento en resultado (por trabajadores que han cesado su relación laboral con la empresa) anticipo de liquidez entregado a los trabajadores durante la Negociación Colectiva 2013, por un total de M\$2.014.486, compensado en gran parte por la porción de largo plazo de los anticipos pagados a los trabajadores durante Negociación Colectiva 2016 por M\$1.252.800 y la reclasificación al largo plazo del anticipo de liquidez de 2013 por M\$620.982.

Activos intangibles distintos de la plusvalía disminuyen M\$155.803, por las amortizaciones del período, menos las adiciones por proyectos en desarrollo y compras de software y licencias computacionales.

La variación en Propiedades de inversión por M\$802.312 corresponde principalmente a la venta de inmuebles y reclasificación de propiedades y terrenos ubicados a lo largo del país a activos disponibles para la venta.

PASIVOS Y PATRIMONIO

PASIVOS	31/12/2016 M\$	31/12/2015 M\$
Pasivos Corrientes		
Otros pasivos financieros, corrientes	4.794.006	4.950.024
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	13.554.213	12.526.268
Pasivos por impuestos, corrientes	1.240	3.670
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	4.588.772	4.214.971
Otros pasivos no financieros, corrientes	2.127.374	1.562.810
Total Pasivos Corrientes	25.065.605	23.257.743
Pasivos No Corrientes		
Otros pasivos financieros, no corrientes	13.099.151	17.298.113
Otras provisiones, no corrientes	176.488	34.408
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	17.456.385	15.679.103
Otros pasivos no financieros, no corrientes	260.877	0
Total Pasivos No Corrientes	30.992.901	33.011.624
Total Pasivos	56.058.506	56.269.367
Patrimonio		
Capital emitido	16.685.919	16.685.919
Ganancias acumuladas	14.133.198	14.286.340
Otras reservas	(498.748)	(498.748)
Total Patrimonio	30.320.369	30.473.511
Total Pasivos y Patrimonio	86.378.875	86.742.878

El aumento del total pasivos corrientes de M\$1.807.862 (7,77%), en relación al 31 de diciembre del año 2015, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

PASIVOS CORRIENTES	DIC 16/DIC 15 VAR %	DIC 16/DIC 15 VAR M\$
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	8,2%	1.027.945
Otros pasivos no financieros, corrientes	36,1%	564.564
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	8,9%	373.801
Pasivos por impuestos, corrientes	-66,2%	(2.430)
Otros pasivos financieros, corrientes	-3,2%	(156.018)

El incremento de 8,2%, es decir, M\$1.027.945, en Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar corrientes, corresponde principalmente a mayores obligaciones con proveedores nacionales.

Otros pasivos no financieros corrientes aumentan en M\$564.564, principalmente por la variación respecto a diciembre del año 2015 en recaudación de giros MoneyGram, anticipos de sueldos y retenciones previsionales de AFPs, Isapres e INP.

Las Provisiones por beneficios a los empleados corrientes aumentan en M\$373.801, principalmente por aumento de la provisión de vacaciones, atenuado en parte por menor provisión de bono de rentabilidad y provisión de gratificación, porque de acuerdo a los resultados del año 2016 (a diferencia del año 2015), no corresponde provisionar ambos conceptos.

Pasivos por impuestos corrientes, disminuyen M\$2.430, por menor impuesto al valor agregado.

Otros pasivos financieros corrientes disminuyen en M\$156.018 principalmente por el pago del sobregiro bancario presentado a diciembre del año 2015.

La disminución del total pasivos no corrientes de M\$2.018.723 (-6,12%), en relación al 31 de diciembre del año 2015, se genera por las variaciones de los siguientes grupos de cuentas:

PASIVOS NO CORRIENTES	DIC 16/DIC 15 VAR %	DIC 16/DIC 15 VAR M\$
Otros pasivos financieros, no corrientes	-24,3%	(4.198.962)
Otras provisiones, no corrientes	412,9%	142.080
Otros pasivos no financieros, no corrientes	N/A	260.877
Provisiones por beneficios a los empleados, no corrientes	11,3%	1.777.282

N/A: No aplica, respecto a Dic-15 no hay variación %, nuevo registro a contar del año 2016

La variación negativa de M\$4.198.962 en Otros pasivos financieros no corrientes, corresponde a menores obligaciones financieras, debido al pago de cuotas de créditos bancarios durante al año 2016, originando un traspaso de pasivos no corrientes al corriente de acuerdo a su vencimiento.

El aumento de Otras provisiones no corrientes de M\$142.080, corresponde a la mayor provisión de juicios por demandas tanto laborales como civiles.

Los Otros pasivos no financieros no corrientes, por M\$260.877, corresponden a Ingresos del Fondo de Mejoramiento de la Calidad, por aportes recibidos desde la UPU y UPAEP para financiar proyectos "Bicicletas" y "Call Center".

Las Provisiones por beneficios a los empleados no corrientes, aumentan en M\$1.777.282 por la provisión de indemnización por años de servicios (IAS) del período, esta provisión se vio aumentada por mayores haberes, debido a incorporación de gratificación garantizada (Art. 50) a contar de enero 2016, además del impacto por cambio en la tasa de descuento utilizada, pasando desde un 4% durante al año 2015, a un 2% en el período 2016.

PATRIMONIO

La disminución del Patrimonio por M\$153.142 corresponde a la pérdida del ejercicio obtenida durante el año 2016.

2. Principales indicadores

LIQUIDEZ

Liquidez	Unidad	31/12/2016	31/12/2015	Var
Liquidez	veces	1,28	1,45	-11,72%
Razón Ácida	veces	1,24	1,40	-11,43%

La liquidez experimenta una disminución de 11,72% respecto a diciembre 2015. La variación de este indicador se debe a menores activos corrientes, explicado principalmente por un menor saldo de deudores comerciales internacionales, además de un incremento en pasivos corrientes por mayores obligaciones con proveedores nacionales. La variación de la razón ácida se explica de forma similar a la señalada anteriormente, debido a que los inventarios en CorreosChile son inmateriales.

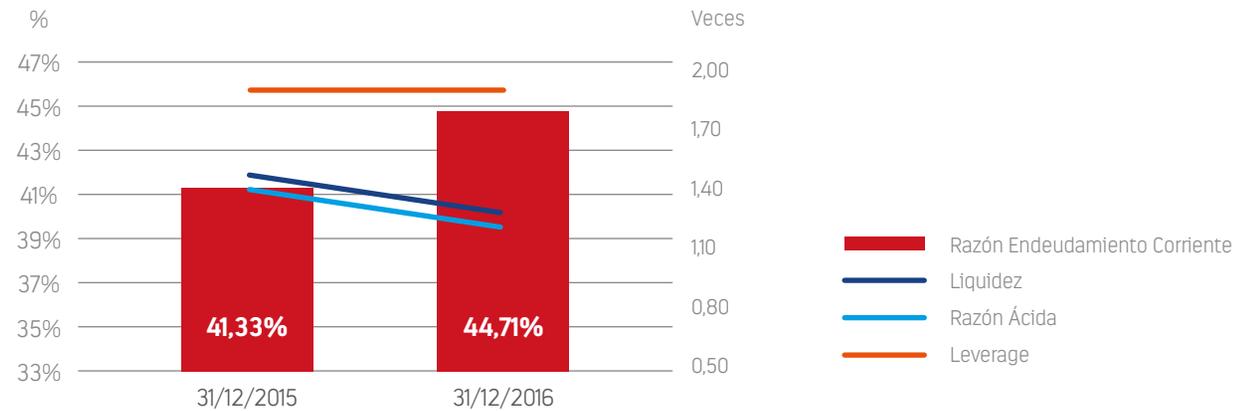
ENDEUDAMIENTO

Endeudamiento	Unidad	31/12/2016	31/12/2015	Var
Leverage	veces	1,85	1,85	0,00%
Razón Endeudamiento Corriente	%	44,71%	41,33%	8,18%
Razón Endeudamiento No Corriente	%	55,29%	58,67%	-5,76%

El leverage no presenta variación respecto a diciembre del año 2015, porque la disminución de nuestros pasivos en términos porcentuales (-0,37%) es muy parecida a la del patrimonio (-0,50), explicada por la pérdida del ejercicio de M\$153.142, generada durante el año 2016.

La variación tanto de la razón de endeudamiento corriente como no corriente se explica – principalmente- por el aumento de nuestros pasivos corrientes (mayores cuentas por pagar) y disminución de nuestros pasivos no corrientes (menores obligaciones financieras).

Ratios de Liquidez y Endeudamiento



ACTIVIDAD

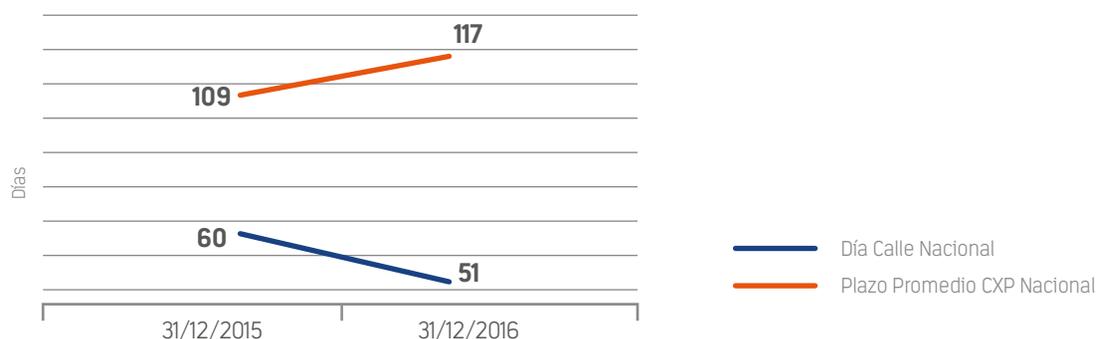
Actividad	Unidad	31/12/2016	31/12/2015	Var
Días Calle Nacional	días	51	60	-15,00%
Días Calle Internacional	días	244	394	-38,07%
Plazo Promedio CXP Nacional	días	117	109	7,34%

La disminución del indicador Días Calle Nacional respecto a diciembre del 2015, en 9 días, se debe a mejoras continuas en los procesos de facturación y cobranzas, donde la focalización de gestiones de cobranza sobre la cartera de clientes ha agilizado la recaudación de las ventas nacionales.

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 histórica disminución se explica por importantes pagos recibidos durante el año 2016, por un total de M\$17026.128, provenientes principalmente desde China, Hong Kong, Singapur, Países Bajos, EE.UU., Gran Bretaña, Alemania, Suecia, Japón, España, Corea, Australia, Italia y Francia.

El indicador de Plazo Promedio de Cuentas Por Pagar Nacional experimentó un aumento de 8 días, debido a mayor saldo de acreedores comerciales, que corresponde a pasivos por documentos comerciales provenientes de mayores compras nacionales de bienes y servicios durante el transcurso del 2016.

Ratios de Actividad



COBERTURA, RENTABILIDAD Y RENDIMIENTO

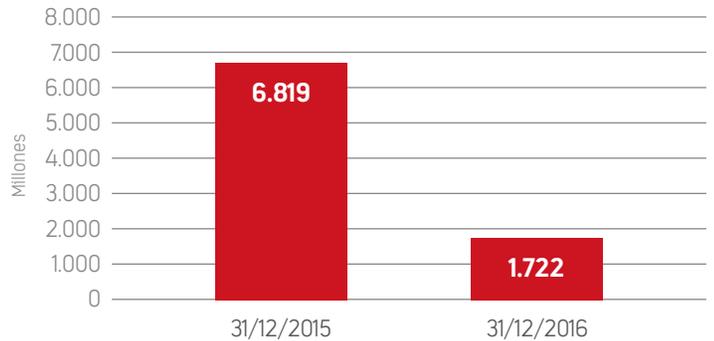
Cobertura - Rentabilidad - Rendimiento	Unidad	31/12/2016	31/12/2015	Var
ROA	%	1,99%	7,86%	-74,64%
Rendimiento Activos Operacionales	%	5,22%	20,41%	-74,42%
Rentabilidad Sobre Los Activos	%	-0,18%	3,05%	-105,90%
Rentabilidad Sobre El Patrimonio	%	-0,50%	8,55%	-105,85%
Rotación Activos No Corrientes	veces	1,80	1,71	5,26%
Rotación Activos Totales	veces	1,13	1,05	7,62%

El importante deterioro en el ROA y Rendimiento de activos operacionales se explica por un menor resultado operacional obtenido durante el año 2016, en comparación al año 2015. Para el año 2016, presentamos un resultado operacional de M\$1.721.659, pero durante el año 2015 alcanzó los M\$6.818.697, es decir, presenta una caída del 74,75%. Mientras el total de activos y activos operacionales no presentan una variación tan significativa entre el año 2016 y el año 2015 (total de activos disminuye un 0,42% y los activos operacionales promedios disminuyen un 1,26%).

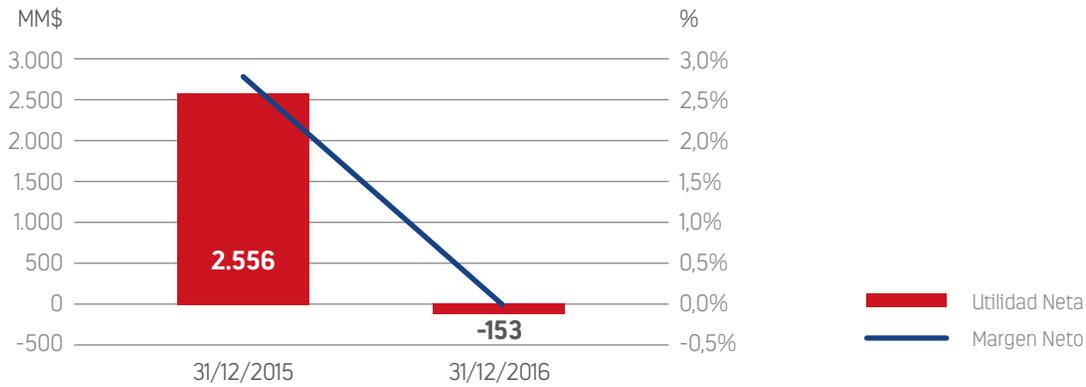
La variación en la rentabilidad sobre los Activos y Patrimonio se explica por los resultados del período 2016, donde tenemos una pérdida de M\$153.142, mientras que en el año 2015 obtuvimos una ganancia acumulada de M\$2.556.103. La variación en los activos promedios considerados en este indicador es de solo un 3,32% y el patrimonio promedio aumentó un 1,64%.

El aumento en la rotación de activos no corrientes y rotación de activos totales, se explica por mayores ventas durante el transcurso del año 2016 de M\$6.737.048, es decir un crecimiento de 7,43% respecto a las ventas del año 2015. Mientras que los activos no corrientes aumentan M\$1.091.918 y los activos totales disminuyen M\$364.003, ambos respecto al año 2015.

Resultado operacional



Utilidad Neta



Ratios de Eficiencia y Rentabilidad



3. Estados de resultados Integrales por Función

ESTADO DE RESULTADO	31/12/2016 M\$	31/12/2015 M\$
Ganancia (Pérdida)		
Ingresos de actividades ordinarias	97.433.766	90.696.718
Costo de ventas	(83.590.819)	(73.173.009)
Ganancia bruta	13.842.947	17.523.709
Gastos de administración	(12.121.288)	(10.705.012)
Otros gastos, por función	(1.863.484)	(1.590.933)
Otras ganancias (pérdidas)	1.971.314	725.104
Ingresos financieros	76.580	35.042
Costos financieros	(1.087.251)	(1.544.174)
Diferencias de cambio	(1.183.375)	1.414.354
Resultados por unidades de reajuste	(438.850)	(690.709)
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	(803.407)	5.167.381
Ingreso (gasto) por impuestos a las ganancias	650.265	(2.611.278)
Ganancia (pérdida)	(153.142)	2.556.103

RESULTADO OPERACIONAL	31/12/2016	31/12/2015
	M\$	M\$
Ingresos	97.433.766	90.696.718
Costo de ventas	(83.590.819)	(73.173.009)
Gastos de administración	(12.121.288)	(10.705.012)
Resultado Operacional	1.721.659	6.818.697

La ganancia bruta del año 2016 disminuye en M\$3.680.762 respecto al año 2015. Los factores que la explican corresponden a mayor costo de venta de M\$10.417.810, principalmente por mayor costo en RR.HH. debido al incremento de remuneraciones fijas por contratación adicional de personal operativo, dado el crecimiento explosivo en tráfico de envíos internacionales, además de mayores costos por gratificación debido a la incorporación de gratificación garantizada (Art. 50) a contar de enero 2016. Lo anterior genera también un aumento en el valor actuarial de la provisión de indemnización por años de servicios (IAS), debido a los mayores haberes del personal con este beneficio. Finalmente, las remuneraciones variables también aumentan por las mayores ventas respecto al 2015. Lo anterior es atenuado -en parte- por mayores ventas por M\$6.737.048.

El aumento de los gastos de administración en M\$1.416.276 se explica principalmente por mayor gasto en Bienes y Servicios, debido a mayores gastos: tecnológicos, de mantención e inmuebles, de asesorías de gestión y de asuntos corporativos. Además, existe un incremento en el gasto en RR.HH. por mayor dotación de personal en gerencias staff, producto de reemplazos de posiciones existentes que se encontraban vacantes durante el año 2015.

Otros gastos por función aumentan en M\$272.551 durante el año 2015. Este ítem se vio afectado -principalmente- por finiquitos pagados a trabajadores por reestructuración de la empresa. Sin embargo, durante el transcurso del 2016 se han registrado mayores gastos por castigo de cuentas de activo, mayores provisiones por juicios y reversa de exceso de provisión de contribuciones por recuperar.

Otras ganancias aumentan en M\$1.246.210, debido principalmente a que durante el 2016 se activaron colecciones de Sellos Filatélicos y se han ajustado a la baja provisiones de honorarios por pagar, asociados a la recuperación de contribuciones.

Los ingresos financieros aumentan en M\$41.538 por mayores intereses obtenidos por colocaciones a corto plazo de los excedentes de caja invertidos.

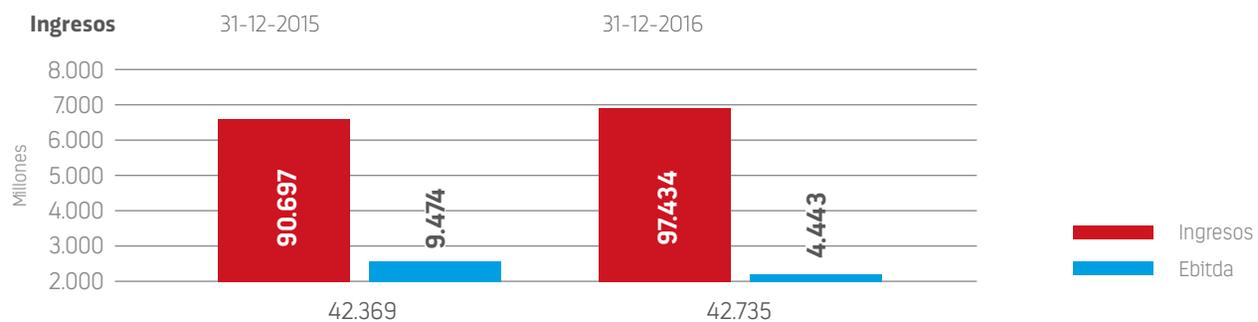
Los costos financieros disminuyen M\$456.923 por menor provisión de intereses asociados a la amortización de créditos y leasing bancarios.

La importante variación en diferencias de cambio respecto al año 2015 se explica principalmente por la variación a la baja del DEG (Derecho Especial de Giro), lo cual impacta negativamente en nuestras cuentas por cobrar asociadas al negocio internacional.

La variación en los resultados por unidades de reajuste de M\$251.859 se explica por aumento de la UF durante el año 2016 menor a la variación registrada durante el año anterior, generando un reajuste menor de los pasivos financieros en UF.

INDICADOR	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2015	VAR
Ebitda	M\$	4.443.367	9.473.805	-53,10%
Mg Ebitda	%	4,56%	10,45%	-56,36%
Cobertura Gastos Financieros	veces	1,58	4,42	-64,25%

ITEM	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2015	VAR
Resultado No Operacional	M\$	(2.525.066)	(1.651.316)	52,91%



4. Estados de flujos de Efectivo Directo

Las principales actividades del flujo neto de efectivo, originado al 31 de diciembre del año 2016, y del año 2015 son las siguientes:

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (MÉTODO DIRECTO)	31-12-2016 M\$	31-12-2015 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	106.164.531	88.587.334
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(40.572.393)	(37.040.395)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(55.655.518)	(44.367.196)
Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación	9.936.620	7.179.743
Intereses recibidos	63.853	22.882
Impuestos a las ganancias (pagados) reembolsos	(597.729)	(156.904)
Flujos de Efectivo neto (utilizados en) procedentes de Actividades de Operación	9.402.744	7.045.721
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		
Compras de propiedades, plantas y equipos	(1.574.005)	(1.038.131)
Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Inversión	(1.574.005)	(1.038.131)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		
Uso Líneas de Crédito	10.469.702	16.075.559
Pagos Líneas de Crédito	(10.720.058)	(15.899.378)
Reembolso de préstamos	(3.668.723)	(3.551.226)
Pago de pasivos por arrendamientos financieros	(780.021)	(715.126)
Intereses pagados	(1.002.395)	(1.192.829)
Flujos de Efectivo netos (utilizados en) procedentes de Actividades de Financiamiento	(5.701.495)	(5.283.000)
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	2.127.244	724.590
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Principio del Período	1.953.888	1.229.298
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	4.081.132	1.953.888

El flujo de efectivo neto procedente de las actividades de operación, al 31 de diciembre del año 2016, alcanza los M\$9.402.744. La recaudación de ingresos procedentes de la prestación de servicios del año 2016 fue mayor en M\$17.577.197 respecto al 2015.

Los egresos por pago a proveedores aumentan en M\$3.531.998 respecto al año anterior. Los pagos asociados a remuneraciones del personal son mayores en M\$11.288.322 comparados con el 2015.

Durante el transcurso del año 2016 CorreosChile ha destinado flujos a las actividades de Inversión por M\$1.574.005, principalmente en edificaciones, habilitación de instalaciones para envíos internacionales, equipamiento operativo, computacional, bici motos y tricíclicas eléctricas para la operación postal.

El flujo de efectivo utilizado en actividades de Financiamiento, al 31 de diciembre del año 2016, alcanza los M\$5.701.495. La diferencia respecto al año anterior corresponde principalmente al menor uso de líneas de crédito bancarias.

5. Administración del Riesgo Financiero

RIESGO DE TIPO CAMBIARIO

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

RIESGO 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 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

CorreosChile 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.

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. Esto se encuentra debidamente detallado 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. Esta acción 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 Comercial- se realizan las gestiones de recuperación sobre este grupo de clientes.
- 3. Apoyo de Empresas de cobranza que realizan gestiones vía telefónica**, de cartas y mediante correos electrónicos, desde el momento en que vencen las facturas. Esto se aplica 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 crédito con los bancos comerciales. Estas líneas cuentan con la autorización del Ministerio de Hacienda. Para el año 2016 se autorizó por los siguientes conceptos y montos:

- Financiamiento de Capital de Trabajo M\$6.000.000, 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.



Memoria Anual 2016