



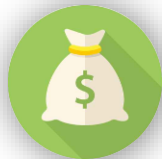
El servicio de **envíos**
de Colombia

Misión

Brindar la **propuesta de valor más innovadora en transporte logístico y postal**, ofreciendo soluciones especializadas a las necesidades de sus clientes, obteniendo el mayor retorno de inversión a sus accionistas y logrando un alto nivel de motivación de sus empleados bajo un compromiso social con la comunidad y el medio ambiente.

Visión

Ser el proveedor de servicios **Preferido** en la gestión integral del **documento y paquetería** en el Sector Gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el Sector Privado y clientes altamente satisfechos.



I. "Viabilidad"

- ▶ Crecimiento del **30%** en los **Ingresos**: pasando de \$184.134 MM en el 2012 a \$239.340 MM en el 2013.
- ▶ Mejoramiento del **Ebitda**: pasando del 10,5% en el 2012 al 17,4% en el 2013.
- ▶ Crecimiento del **411%** de la **Utilidad Neta**, pasando de 4.636 en el 2012 a 23.756 MM en el 2013.

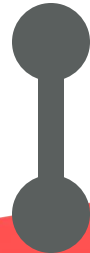
2013



II. "Eficiencia y servicio"

- ▶ Cumplimiento en los **Tiempos de Entrega**, pasando del 72,3% en el 2013 al **93%** en el 2014.
- ▶ Mejoramiento de la **Satisfacción al Cliente**: pasando de 3,2 en el 2013 al **4,3** en el 2014.

2014



III. "Transformación"

- ▶ **Automatización** Bogotá.
- ▶ **PTL Regionales**.
- ▶ Cumplimiento en los **Tiempos de Entrega**, pasando del 93% en el 2014 al **94%** en el 2015.

2015



M. "Generar Confianza"

- ▶ Disminución de **60% PQR** pasando de 169.061 en 2015 a 66.783 en 2016.
- ▶ Crecimiento del **8%** en **Ingresos Gestionables**, pasando de \$182.379 M en el 2015 a **\$197.330 M** en el 2016.
- ▶ Mejoramiento de los **Tiempos de Entrega**, pasando del 94% en el 2015 al **98%** en el 2016.

2016



V. "Calidad en el Servicio"

Garantizar el cumplimiento de la promesa de valor del cliente

2017



Reingeniería

VII. "Traspassar Fronteras"

2024

2018



Objetivos
Estratégicos
2017



FINANCIERA

1. Obtener Rentabilidad y Mejoramiento del EBITDA de 4-72 acorde a la Industria.



CLIENTE Y
MERCADO

2. Obtener una calificación externa mínima de 4 puntos en una escala de 1 a 5, en el Nivel de Atención al cliente
3. Asociar la marca con los servicios
4. Aumentar la participación en el sector privado y ampliar la base del sector gobierno



PROCESOS
INTERNOS

5. Cumplir los tiempos de entrega, de acuerdo con la promesa de valor al Cliente.
6. Garantizar la competitividad del negocio



APRENDIZAJE Y
CRECIMIENTO

7. Mejorar la productividad del recurso humano acorde a los estándares de la industria
8. Mitigar el impacto de la política de cero papel



FINANCIERA

Objetivos Estratégicos 2017

1.

Obtener Rentabilidad y Mejoramiento del EBITDA de 4-72 acorde a la Industria.

Meta
EBITDA 8%

*EBITDA Sector 11%

Estrategias

Determinar conceptualmente la estructura de costos de cada producto y servicio.

Determinar los márgenes de rentabilidad de cada producto y servicio por línea de negocio.

Definir e implementar la metodología de Costos a la medida para SPU

Implementar Sistema de información de costos.

Iniciativas

1. Crear Grupo Especializado de Costos
 2. Definir la metodología y Cronograma
 3. Establecer el sistema de Información y recopilación de información
1. Depurar el portafolio de servicios, productos y proyectos especiales.
 2. Crear un Comité Interdisciplinario para toma de decisiones y planes de acción.
1. Realizar el levantamiento de Información por cada uno de los procesos de SPU.
 2. Analizar y priorizar el impacto del modelo de costos
 3. Diseñar la Estructura de Costos para SPU
1. Apropiar el presupuesto para el sistema de información, desarrollos e implementación.



CLIENTE Y
MERCADO

Objetivos Estratégicos 2017

2.

Obtener una calificación externa mínima de 4 puntos en una escala de 1 a 5, en el Nivel de Atención al cliente

3.

Asociar la marca con los servicios

4.

Aumentar la participación en el sector privado y ampliar la base del sector gobierno

Meta

4 Puntos en
NSU con
Consultor
Externo

Estrategias

Establecer un modelo ideal de atención integral al cliente

Realizar diagnóstico del modelo de atención actual

Diseñar el modelo de atención de 4-7, por tipo de cliente

Implementación de atención por línea de negocio.

Iniciativas

1. Crear un grupo interdisciplinario por línea de negocio para realizar un Benchmarking
 2. Definir la metodología y Cronograma
-
1. Identificar los diferentes canales de atención al cliente, según los segmentos de clientes
 2. Análisis del NSU 2015
 3. Evaluar impacto y eficiencia actual
-
1. Establecer los protocolos de atención al cliente por línea de negocio
 2. Implementar acciones proactivas de atención al cliente
-
1. Capacitación del personal en los protocolos de atención y su asignación de funciones
 2. Verificar y ajustar el modelo de indemnizaciones



CLIENTE Y MERCADO

Objetivos Estratégicos 2017

2.

Obtener una calificación externa mínima de 4 puntos en una escala de 1 a 5, en el Nivel de Atención al cliente

3.

Asociar la marca con los servicios

4.

Aumentar la participación en el sector privado y ampliar la base del sector gobierno

Meta
Aumentar en un 12% la asociación de nuestro servicios con la marca

Estrategias

Generar una experiencia de servicio con el cliente

Implementar plan de marketing orientado a aumentar la asociación de la marca con nuestros servicios

Mayor Capilaridad

Iniciativas

1. Implementar prueba de servicio
2. Implementar descuentos para empleados de 4-72

1. Ejecutar un programa de Marketing Relacional Multisegmento

1. Incrementar Puntos de venta rentables
2. Incrementar Aliados comerciales

*Se realizará un estudio en dos Olas (Febrero y Noviembre).



CLIENTE Y
MERCADO

Objetivos Estratégicos 2017

2.

Obtener una calificación externa mínima de 4 puntos en una escala de 1 a 5, en el Nivel de Atención al cliente

3.

Asociar la marca con los servicios

4.

Aumentar la participación en el sector privado y ampliar la base del sector gobierno

Meta
Crecer un 8,6% en Ingresos del Sector Gobierno y Crecer un 32,6% en Ingresos del Sector Privado

Estrategias

Implementar el Plan Comercial

Fortalecer los productos del portafolio

Agilizar el proceso de Contratación Comercial

Iniciativas

1. Identificar los servicios que no contratan con 4-72, el proveedor actual y el por que no lo tienen contratado con nosotros para presentar una propuesta ganadora.
 2. Ampliar y ajustar el portafolio de servicios para ofrecer logística integral.
 3. Segmentación de los sectores de la industria.
 4. Incrementar y especializar la fuerza comercial y de servicio al cliente con experiencia en el sector.
 5. Identificar y realizar prospección de empresas del sector privado.
 6. Piezas publicitarias para socializar los productos.
 7. Capacitar a los funcionarios sobre las ventajas de contratar los servicios de correo
 8. Definir los argumentos jurídicos para orientar al cliente sobre la contratación por Contratos interadministrativos
1. Desarrollo de nuevos productos enfocados a sectores
 2. Fortalecer los productos actuales
 3. Análisis de costos por producto
1. Revisar el proceso y políticas de contratación comercial, optimizando tiempos y actividades.
 2. Asignar abogados que dependan de la Vicepresidencia Comercial
 3. Activar el Workflow

*Sector Gobierno: pasar de \$153.039 MM en el 2016 a \$166.243 MM en el 2017

*Sector Privado: pasar de \$43.340 MM en el 2016 a \$57.458 MM en el 2017



Objetivos Estratégicos 2017

PROCESOS INTERNOS

- 5. Cumplir los tiempos de entrega, de acuerdo con la promesa de valor al Cliente.
- 6. Garantizar la competitividad del negocio

Meta
Tiempos de entrega mensajería y correo

- Local 97%
- Nacional 93%
- Internacional Saliente 92%

Estrategias

Determinar el Modelo Operativo Ideal

Realizar el diagnóstico del modelo operativo actual

Optimizar los procesos operativos logrando eficiencia, eficacia y satisfacción al cliente

Iniciativas

- 1. Crear un grupo interdisciplinario por línea de negocio para realizar un BenchMark capacidad
 - 2. Definir la metodología y Cronograma
 - 3. Definir ANS establecidos con los clientes determinar los volúmenes, tiempos, frecuencias, destinos.
 - 4. Construir mapas de procesos.
 - 5. Establecer el sistema de Información y recopilación de información.
-
- 1. Analizar históricos y proyecciones de volúmenes
 - 2. Analizar los indicadores actuales
 - 3. Análisis del sistema de información
-
- 1. Establecer estructura operativa (Vehículos, personal, insumos, equipos, sistemas)
 - 2. Establecer capacidades y eficiencias por rutas (Urbano, Nacional e Internacional) (Terrestre, Aérea, Marítima etc.) Distribución, Recolección, Admisión y Tratamiento.
 - 3. Actualización de Procedimientos e instructivos de los procesos operativos
 - 4. Establecer Indicadores y metas de eficiencia y productividad.



PROCESOS INTERNOS

Objetivos Estratégicos 2017

- 5. Cumplir los tiempos de entrega, de acuerdo con la promesa de valor al Cliente.
- 6. Garantizar la competitividad del negocio

Meta

Tiempos de entrega mensajería y correo

- Local 97%
- Nacional 93%
- Internacional Saliente 92%

Estrategias

Poner en marcha del modelo operativo

Establecer un sistema de información para el seguimiento y control de las operaciones

Iniciativas

- 1. Socializar los procesos y el modelo operativo
- 2. Establecer plan de capacitación

- 1. Parametrizar indicadores internos y externos
- 2. Realizar Cierres diarios de operación
- 3. Fortalecer Torre de control.
- 4. Implementar el sistema de seguimiento y control



PROCESOS INTERNOS

Objetivos Estratégicos 2017

- 5. Cumplir los tiempos de entrega, de acuerdo con la promesa de valor al Cliente.
- 6. Garantizar la competitividad del negocio

Meta
Crecer 13,9% en Ingresos Gestionables

Estrategias

Crear un área de inteligencia de mercados

Realizar Investigación, Innovación y Desarrollo del mercado

Identificar la normatividad que puede afectar los servicios de SPN

Iniciativas

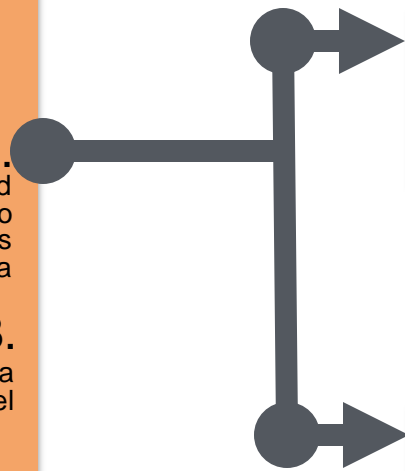
- 1. Identificar características de servicios potenciales
 - 2. Implementar la investigación de Mercados (Servicios, Tarifas, Clientes, Matrices de destino - origen, tendencias y buenas prácticas)
 - 3. Establecer diversas fuentes de información
-
- 1. Construir el Plan de investigación
 - 2. Mesas de Trabajo con las diferentes entidades, con el fin de identificar la información potencial.
 - 3. Presentar a la alta dirección los aprendizajes de las investigaciones realizadas.
-
- 1. Suscribirse a boletines de actualización jurídicas, financieras y reglamentarias
 - 2. Definir un equipo de profesionales que realice la función
 - 3. Participar en las mesas de trabajo como mecanismo de acercamiento ante los entes de control del sector y nivel central, previo a la implementación de las normas

*Pasando de \$196.407 MM en el 2016 a \$223.703 MM en el 2017



Objetivos Estratégicos 2017

- 7. Mejorar la productividad del recurso humano acorde a los estándares de la industria
- 8. Mitigar el impacto de la política de cero papel



Definir una nueva estructura acorde a las necesidades y actividades del negocio actual, generando valor.

Establecer el modelo de cultura organizacional

Estrategias

Iniciativas

- 1. Diagnóstico de la estructura Actual
 - 2. Establecer una nueva estructura salarial
 - 3. Definir el modelo de contratación del recurso humano ideal
 - 4. Establecer un modelo variable de pago por productividad
 - 5. Establecer los roles y competencias, cargas laborales, perfiles y funciones
 - 6. Establecer el plan de bienestar
 - 7. Establecer un Plan de Carrera interno
 - 8. Definir el programa y metodología de capacitación
 - 9. Actualizar procesos, procedimientos
 - 10. Definir un sistema de evaluación del servicio y metas para los funcionarios
 - 11. Aprobar la nueva estructura
-
- 1. Definir Principios y valores
 - 2. Fortalecer la comunicación interna
 - 3. Actualizar, difundir e interiorizar el Código de ética
 - 4. Medir el clima organizacional y la Cultura de Felicidad

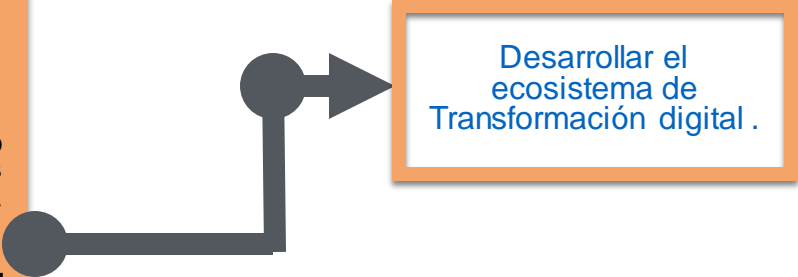


Objetivos Estratégicos 2017

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

7. Mejorar la productividad del recurso humano acorde a los estándares de la industria

8. Mitigar el impacto de la política de cero papel



Meta
Desarrollo e implementación de 3 Nuevos servicios de TD, medidos como unidad de negocio

Estrategias

Iniciativas

Desarrollar el ecosistema de Transformación digital .






1. Implementación y comercialización del Software de Gestión Documental
2. Diseñar e implementar la solución de sede electrónica (Trámites)
3. Diseñar e implementar la solución de seguridad electrónica (Firma Electrónica entre otros)
4. Especializar la fuerza comercial en venta consultiva



METAS FINANCIERAS

- Lograr Ingresos Gestionables por **\$223 MM**, de los cuales el **74%** vendrá del sector público, el **26%** del sector privado.
- Crecer un **8.6%** en Ingresos del Sector Gobierno y Crecer un **32.6%** en Ingresos del Sector Privado
- Generar un **Margen EBITDA** mínimo del **8%**.
- Cumplir los **tiempos de entrega Local** mínimo al **97%**.
- Cumplir los **tiempos de entrega Nacional** mínimo al **93%**.
- Cumplir los **tiempos de entrega Internacional** mínimo al **92%**.
- Obtener un Nivel de **Satisfacción al Cliente** de **4/5 Puntos**, con una evaluación externa.

Propósitos 2017

-  1- Garantizar calidad en el servicio
-  2- Cumplir tiempos de entrega en todos los productos y servicios
-  3- Vender, vender, vender
-  4- Optimizar los recursos
-  5- Definir y socializar procesos y procedimientos en toda la Organización



GRACIAS
