



¡Es tu correo!

Servicios Postales Nacionales S.A.

Informe de gestión 2010

Juan Ernesto Vargas Uribe
Presidente



Libertad y Orden

**Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones**
República de Colombia

Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72

Misión

Garantizamos la prestación de servicios postales, de manera eficiente y oportuna, buscando la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores, accionistas y la nación.

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como una empresa de excelencia en la prestación de servicios postales y logísticos, integrales e innovadores, asegurando la satisfacción de nuestros clientes con procesos de alta calidad y tecnología de punta.



CARTA DEL PRESIDENTE

Señores accionistas:

Conforme a lo señalado en los estatutos de la sociedad, nos corresponde dirigirnos a ustedes para hacer un balance de la gestión realizada durante el año 2010, así como los resultados alcanzados.

En 4-72 tenemos claro que nuestro modelo de negocios debe responder a las nuevas realidades del mercado, a unos clientes y usuarios ávidos de productos y servicios de valor agregado y a unas transformaciones tecnológicas sin precedentes. En 2010 la compañía continuó con el desarrollo de su plan estratégico 2007 – 2010, orientado a sentar las bases institucionales, operativas, tecnológicas y organizacionales necesarias para ganar participación de mercado de una forma rentable y sostenida.

Fortalecimiento tecnológico

Los hechos destacables de este proceso de cambio e innovación que nos hemos propuesto estuvieron centrados en el año que termina en la implementación de redes LAN en todos los centros de tratamiento postal de la compañía, proyecto que demandó recursos por \$3.777 millones de pesos, el cual nos permite disponer de estándares de conectividad idóneos y necesarios en la vasta operación que desarrolla la amplia red del operador postal oficial de Colombia.

Igualmente, se avanzó en la parametrización de la plataforma del Sistema de Información Postal – Sipost, herramienta que habrá de impulsar nuevos negocios y satisfacer los requerimientos informáticos de nuestros clientes. Durante el ejercicio, los recursos destinados a este ambicioso proyecto alcanzaron la suma de \$10.250 millones de pesos, cifra que no incluye gastos administrativos asociados a la gerencia del proyecto. Es preciso señalar que su entrada en funcionamiento sufrió retrasos de alguna consideración, habida cuenta que la parametrización del aplicativo requirió esfuerzos y tiempo mayores a los inicialmente previstos. Aún así, el comienzo del nuevo año marcará igualmente la salida en producción de la fase inicial del proyecto, en las ciudades de Cali, Popayán, Manizales y Pereira, para luego extender en forma agresiva la implementación de esta nueva plataforma al resto del país, lo cual constituye un hito en la historia del operador del correo público de Colombia.

Resultados financieros

Los resultados financieros de la compañía fueron muy positivos, pese a la utilidad neta inferior a la registrada en 2009, como consecuencia de los mayores gastos en que debimos incurrir para soportar los proyectos de renovación tecnológica, los cuales impactaron el estado de pérdidas y ganancias en una cifra superior a \$10.270 millones, circunstancia que no estuvo presente en el año inmediatamente anterior.

Los ingresos operacionales ascendieron a \$159.687 millones, lo cual representa un crecimiento del 10,8% en comparación al año anterior cuando se alcanzó la suma de \$144.063. Los gastos de administración, por lo anotado, crecieron un 21,7%, al pasar de \$108.562 millones en 2009 a \$132,169 millones en 2010. La utilidad neta del ejercicio fue de \$15.333 millones, resultado inferior en un 19% al obtenido en 2009.

No obstante la caída en el resultado final por las explicaciones dadas, la compañía generó importantes márgenes de rentabilidad. En efecto, si bien el margen operacional se redujo en 7,4 puntos porcentuales, no obstante se alcanzó un nivel de 17,2%, no sólo satisfactorio, sino uno de los más altos de la industria. El margen neto para 2010 fue de 9,6%, mientras en el ejercicio anterior registró un 13,6%.

Los activos totales de la compañía se elevaron a la importante cifra de \$199.863 millones a diciembre 31 de 2010, con crecimiento del 27,4% frente al saldo que se presentaba un año atrás. A este importante cambio contribuyó el mayor valor de los inmuebles de la compañía, que luego de una actualización de sus avalúos, generó una valorización por la suma de \$30.875 millones. Durante el ejercicio objeto de este examen, se dio cumplimiento a lo ordenado por la Asamblea de Accionistas, previa autorización del Conpes, en el sentido de capitalizar las reservas, distintas a las legales, con lo cual el capital de la sociedad pasó de \$8.032 millones en 2008 a \$40.370 millones en 2010.

El pasivo total refleja una disminución de \$3.197 millones, equivalente a 5,5% al pasar de \$57.272 millones en diciembre 31 de 2009 a \$54.075 millones al cierre del ejercicio objeto de este análisis. Con lo anterior, el nivel de endeudamiento de la compañía se redujo al 27,1%, lo cual es indicativo de la solidez financiera de la institución.

Productos y servicios

El año 2010 fue también generoso en iniciativas conducentes al fortalecimiento del portafolio de productos y servicios de 4-72. Se avanzó en forma muy importante en el desarrollo del producto de Giros Internacionales bajo el auspicio de la Unión Postal Universal – UPU y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP. Al finalizar 2010, se logró la aprobación en el Congreso de la República de la ley relativa a los Acuerdos de Pago, la cual nos habilita para prestar este servicio y da vía libre para abrir corredores entre países que a través de nuestros pares postales ya vienen o van a prestar en un futuro inmediato el envío de remesas. Dada la alta presencia de colombianos en el exterior, confiamos plenamente que la puesta en marcha de este servicio a partir del segundo semestre de 2011, redundará en importantes beneficios para las personas que lo usan y requieren habitualmente, y con la incorporación del mismo a nuestro portafolio, habremos dado un paso significativo en la estrategia de diversificación de ingresos que nos hemos trazado.

Destacamos la firma de la alianza con Bancolombia, a través de la cual nuestra red queda habilitada como Corresponsal no Bancario de tan importante institución. Al terminar 2010 teníamos un total de seis puntos de venta ofreciendo los servicios incluidos en el convenio firmado con esta entidad, esperando que en 2011 en forma progresiva se siga ampliando el número de oficinas de 4-72, donde los clientes de Bancolombia puedan acceder a los mismos, generando de paso tráfico a nuestra red y desde luego posicionamiento de marca. Vemos en esta alianza hacia el futuro inmediato, un abanico de oportunidades en el camino de convertir nuestros puntos de

atención al público en centros multiservicio, tal como ocurre con operadores postales en otros países.

Imprimimos gran impulso al programa Exportafácil, toda vez que hicimos un recorrido por amplias zonas del país, en un esfuerzo conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DNP, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dian y la cooperación de los Consejos Regionales de Competitividad y varias Cámaras de Comercio, para promulgar las ventajas y beneficios que éste representa para las Mipymes de Colombia que tienen como meta expandir sus negocios en los mercados internacionales. En el mes de junio se llevó a cabo el lanzamiento nacional del programa, que gradualmente habrá de posicionarse como alternativa para el acceso fácil y simple de la amplia oferta de productos que el talento colombiano tiene para ofrecer a los más exigentes compradores globales.

Cerrando el capítulo relacionado con el fortalecimiento de la dimensión de productos y servicios financieros de 4-72, la implementación y uso del Código Postal por parte de la ciudadanía en general y del mundo empresarial público y privado recibió también en 2010, conjuntamente con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, toda nuestra atención. Diversas campañas de divulgación se realizaron en distintas partes del país para que la apropiación del código se haga realidad y contribuya a facilitar y hacer más eficientes las operaciones de distribución de piezas postales. Fruto de este esfuerzo, las consultas en nuestro portal por parte de personas interesadas en conocer su Código Postal en todo el país, superó las 4.5 millones al finalizar el año.

Posicionamiento de marca

En 2010 también dimos comienzo a nuestro patrocinio, junto a otras dos muy destacadas y prestigiosas marcas país como Colombia es Pasión y Café de Colombia, del equipo de ciclismo que compite por nuestro país en los grandes eventos ciclistas internacionales.

Este equipo llenó de gloria el deporte nacional con el sobresaliente triunfo en el mes de agosto de nuestro compatriota Nairo Quintana en el Tour de l'Avenir, uno de los certámenes ciclistas más importantes del mundo que se lleva a cabo todos los años en territorio francés. 4-72 se enorgullece en apoyar al equipo de ciclismo nacional, que para el año 2011 tiene retos aún más altos pues su propósito es participar en competencias ciclistas de primera categoría, definidas como tal por la Unión Internacional de Ciclismo.

Marco estratégico

El Sistema Integrado de Gestión – SIG, fundamental en la vida institucional como mecanismo para adoptar las herramientas de buen gobierno y marcha de los negocios de Servicios Postales Nacionales S.A. fue objeto de reconocimiento por parte de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, como caso exitoso en la *“Implementación del Balanced Scorecard como herramienta de gestión”*. Este premio afirma nuestro compromiso por afianzar el sistema de gestión de la organización con los más modernos instrumentos de gerencia empresarial para el logro de los objetivos misionales.

Hacia el mes de diciembre iniciamos la actualización de nuestro marco estratégico para el período 2011 – 2014, que tiene como ejes fundamentales lograr una mayor participación de mercado en cada una de las tres dimensiones que conforman nuestro portafolio de productos y servicios, el crecimiento rentable y sostenido y la consolidación organizacional para responder a los inmensos desafíos a los cuales estamos enfrentados como consecuencia de los cambios estructurales que atraviesa la industria postal.

Responsabilidad empresarial

2010 permitió igualmente la consolidación de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa, y la creación del Primer Grupo de Líderes Sociales 4-72, conformado por 127 empleados a nivel nacional, quienes se han

convertido en replicadores y motivadores de esta causa al interior de la compañía.

Más de 7.000 personas, en su mayoría niños, fueron beneficiados con la acción social de 4-72, en desarrollo de las campañas: “*Solidaridad con Haití*”, la cual recaudó 740 kilos, con alimentos, cobijas, víveres, enlatados y en general aportes destinados a suplir las necesidades primarias de los damnificados del devastador terremoto que destruyó el hermano país de Haití a comienzos del año.

Con la campaña “*Obsequia dulzura, dona caramelos*”, 46 hogares del ICBF a nivel nacional, recibieron la visita de nuestros empleados con golosinas, galletas y dulces donados por ellos mismos, para celebrar el tradicional “*Día de los Niños*”. En diciembre realizamos el programa “*4-72 con nuestros Chocoanitos en Navidad*”, al cual se unieron aliados estratégicos como Tranexco, Interrenos Ltda., Biggest S.A., Xorex, Certicámara, Chimpazee, Fundación Colombia Herida y miembros de Asodefilco, para llevar 700 regalos a niños del municipio Cantón de San Pablo en el Chocó. Como muestra de agradecimiento el Gobernador del Chocó, Antonio Gómez Rodríguez, emitió resolución de su despacho, en la cual hizo “*público reconocimiento de gratitud eterna hacia los colaboradores de 4-72 por su generoso aporte, que permitió dibujar*

millones de sonrisas y alegría en los rostros de los pequeños beneficiados, y hacia la empresa por promover las actividades sociales entre su población, logrando exaltar sus mejores valores humanos”.

Teletón fue otro objetivo social, donde los colombianos tuvieron la oportunidad de llevar sus donaciones a las 200 alcancías colocadas en distintos puntos de nuestra amplia red nacional. Cerca de \$86´000.000 millones de pesos fueron recaudados a través de 4-72, con destino a las personas en situación de discapacidad y damnificados por la ola invernal, tarea que nos llena de satisfacción y orgullo.

Agradecimientos finales

Lo alcanzado en estos últimos cuatro años, y muy en particular la nueva dinámica y posicionamiento que está adquiriendo la compañía, no habría sido posible sin el concurso, dedicación y compromiso decidido de nuestros colaboradores a quienes expreso mi sincero reconocimiento.

Mis profundos agradecimientos van también dirigidos a nuestra Junta Directiva quien con su acertado direccionamiento y la confianza que ha depositado en el equipo directivo, ha hecho posible que la compañía avance en el camino de construir un mejor futuro para Colombia.



Juan Ernesto Vargas Uribe
Presidente

ENTORNO ECONÓMICO Y SECTORIAL

El desarrollo de la presente vigencia se vio enmarcado por una recuperación de la actividad económica tanto mundial como local. Durante el año, la economía colombiana creció en 4,3% con relación a 2009. De igual forma, el PIB se incrementó en 4,6% en el cuarto trimestre de 2010 comparado con el mismo periodo del año anterior. **(Fuente: Dane)**

La industria postal siguió su curso de negocio, buscando especialmente adaptarse y evolucionar con nuevos esquemas y planes empresariales a los cambiantes desafíos del mercado local y global, especialmente relacionados con los avances tecnológicos del entorno.

El desafío tecnológico

Consecuencia directa de la sustitución electrónica y de la crisis que se desató en el año 2008, los operadores públicos de correo que hacen parte de la Unión Postal Universal, de la cual Colombia es país miembro, han venido experimentando grandes retos para evolucionar al mismo ritmo de modernización y desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC, que indudablemente han impactado costumbres y formas de comunicación ciudadana a nivel mundial.

En este orden de ideas, los operadores postales se han trazado objetivos estratégicos que pretenden, cuando su marco legal y regulatorio lo permite, una diversificación de sus ingresos para, de un lado minimizar los efectos de la cada vez creciente penetración de internet sobre la dimensión física del sector, vista ésta en la movilización de cartas, documentos y publicaciones en general, y de otro, para ajustarse a las nuevas realidades económicas y necesidades de unos usuarios que están inmersos en un mundo globalizado y digitalizado. Así las cosas, de un tiempo para acá, se ha establecido que las actividades postales están definidas por tres dimensiones, cada una con un amplio grupo de productos y servicios. Son éstas la dimensión física, la financiera y la electrónica.

Recientes estudios indican que en la actualidad hay un sinnúmero de operadores que iniciaron su estrategia de diversificación tan pronto advirtieron los cambios estructurales que su línea tradicional de correo estaba atravesando, visión que a este grupo le ha permitido sobresalir y registrar niveles de desempeño superiores frente a las organizaciones que se iniciaron más tarde en esta tarea y por supuesto en relación a aquellas que por limitaciones legales no la han podido abordar. Ejemplo concreto de éste último escenario es United States Postal Service – USPS, el operador más grande del mundo en términos de objetos postales movilizados, que viene registrando enormes pérdidas y significativo declive del volumen que cursa por su amplia red. Baste señalar que entre los años 2008 y 2010, sus ingresos operacionales se redujeron de USD74.932 billones a USD67.052 billones; el volumen cayó de 202.703 billones a 170.574 billones de piezas y para el año fiscal terminado en septiembre 30 de 2010, sus pérdidas netas se elevaron a la astronómica cifra de USD8.505 billones, resultado que en gran medida obedece a la obligatoriedad que le asiste a dicho operador de efectuar reservas y trasladar recursos a un fondo para garantizar los planes de salud de sus más de 580.000 empleados.

Colombia: Regulando el sector postal

Mientras la industria postal sigue buscando nuevas formas de adaptabilidad al entorno cambiante, en Colombia también ha experimentado esquemas de ordenamiento y regulación, lo cual permitirá robustecer el sector y competir en condiciones equitativas.

Destacábamos en el informe de gestión del año 2009, que en 2010 seríamos testigos de los cambios y efectos, que la entonces recién promulgada Ley 1369/09 de reforma del sector postal, habría de tener sobre éste de manera general, y de forma particular sobre 4-72. Tanto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, avanzaron significativamente, cada una en su competencia, en la adopción que constituye hoy en día el nuevo marco legal del sector postal del país.

En el ámbito de su competencia cabe destacar que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en desarrollo de la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales, promovió la expedición del Decreto 867 de 2010 por el cual se reglamentan las condiciones de habilitación para ser operador postal y el registro de los operadores postales, norma que apunta a reforzar la formalidad y legalidad del sector. Igualmente importante fue la emisión de la Resolución 724 de 2010 por la cual se determinan requisitos patrimoniales y operacionales de red a las empresas de mensajería expresa, paso indispensable para asegurar que quienes pretenden actuar en el mercado postal reúnan las condiciones para la adecuada prestación del servicio.

Los Servicios Postales de Pago - SPP

En materia de Servicios Postales de Pago, el Ministerio expidió normas de gran trascendencia para garantizar que quienes quieran operar en un mercado tan relevante como el de giros de dinero al interior del país, lo hagan con el cumplimiento de estrictos requisitos.

En este sentido, cabe señalar que se ha dado un paso muy importante en el propósito de adecuar un ordenamiento legal para el ejercicio de una actividad que durante mucho tiempo careció de éste pero en el cual 4-72 jugó rol significativo a partir del 2007, año en el cual se dio comienzo a la fijación de unos mínimos lineamientos para aquellos operadores que venían actuando en el mercado sin la habilitación que históricamente estaba en cabeza del operador postal oficial, y estuvo hasta la promulgación de la Ley 1369 de 2009. Dando cumplimiento a lo dispuesto por dicha ley, a finales de 2010, el Ministerio expidió cinco resoluciones que en esencia dictaminan los requisitos a cumplir por parte de los operadores postales de pago, servicio fundamental en la vida de millones de colombianos, especialmente de aquellos pertenecientes a estratos socio-económicos populares, y como tal, debe estar investido de las mejores prácticas. La normatividad expedida cubre asuntos vitales como: establecimiento de requisitos de tipo patrimonial y mitigación de riesgos que los operadores deben acreditar, parámetros mínimos de sus sistemas de administración y mitigación de riesgos de liquidez, operativo y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y condiciones a observarse en la implementación del sistema de control interno.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1369 de 2009, el operador postal oficial perdió la exclusividad de ostentar el título habilitante para la prestación del servicio de giros postales dentro del territorio colombiano.

Como se anotaba, desde comienzos de 2007, 4-72 se dio a la tarea de dar un ordenamiento a esta actividad, en virtud de la cual varios operadores suscribieron con la compañía contratos de

colaboración comercial, iniciando así una importante etapa donde nuestra compañía dispuso de un registro para el reporte de operaciones, lo que permitió dimensionar las características, tamaño y modus operandi de la actividad. Más importante aún, fueron los procesos de supervisión, de sensibilización y capacitación adelantados por 4-72, lo cual dio como resultado muy positivo, la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, más conocido como Sarlaft, entre aquellos operadores que aún no lo habían adoptado. Lo propio hicimos en la compañía, proceso que por demás incluyó gestar los trámites para la creación y aprobación del cargo de Oficial de Cumplimiento.

Para cerrar este capítulo relacionado con los Servicios Postales de Pago, es imprescindible anotar que con la expedición del Decreto 1739, se estableció por parte del Ministerio TIC que la contraprestación periódica a cargo de los operadores postales, incluyendo aquellos que tienen como línea de negocio el servicio de Giros Nacionales, será en lo sucesivo del 2.2%, tarifa hasta entonces fijada en 4% de los ingresos brutos percibidos, con lo cual se hizo necesario renegociar las condiciones contractuales en el interés de mantener la relación comercial con las empresas aliadas a la red postal pública, bajo el amparo y habilitación que la concesión de correo, vigente en la actualidad, nos confiere.

Mejor información y unificación de tarifas

De otra parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, también desarrolló una importante agenda en cumplimiento a lo dispuesto en la ya citada ley de reforma del sector postal. Dispuso a través de la Resolución 2959 el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales, con lo cual se da comienzo a la estructuración de una base estadística que con el paso del tiempo permitirá subsanar una de las grandes debilidades del sector, cual es la precaria información sobre las características, dimensiones, cobertura e indicadores del mismo.

Adicionalmente, mediante Resolución 2567 y luego de prolongados estudios y análisis de costos, estableció la tarifa mínima que los operadores de mensajería expresa masiva deben cobrar a sus clientes, la que para el año 2010 se fijó en \$394 por unidad, así como la que ha de aplicarse en servicios de interconexión entre operadores, correspondiente a \$354 por unidad. Ambas tarifas se ajustarán anualmente de acuerdo al incremento en el salario mínimo legal. Con estas medidas el ente regulador busca corregir fallas en el mercado identificadas en el cobro de precios predatorios por parte de algunos operadores.

Se adelantará también por parte de este organismo, lo pertinente a la fijación de una tarifa mínima que los licenciatarios de mensajería especializada deben cobrar a sus clientes para el caso de imposiciones masivas de objetos postales. La CRC también avanzó en el estudio para el establecimiento de un régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales y para la determinación de los parámetros de eficiencia y calidad en la prestación de los mismos.

Como se puede observar, el año 2010 fue nutrido en normativas, encaminadas a la prestación de un mejor servicio en beneficio del usuario y fortalecimiento de un sector que indudablemente tiene incidencia directa en el desarrollo económico del país. Todo lo anterior nos obligará a redoblar esfuerzos en 4-72, en ese incesante proceso de mejoramiento continuo, para alcanzar la excelencia operativa necesaria, a fin de mantenernos relevantes y competitivos.