

INFORME DE GESTIÓN REGIONAL OCCIDENTE PROCESO DE EMPALME



DATOS GENERALES:

- | | |
|------------------------|---------------------------------|
| A. Dependencia: | GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE |
| B. Gerente Regional: | TULIO HURTADO REINA |
| C. Fecha de corte: | 15 MARZO DE 2021 |
| D. Periodo de gestión: | SEPTIEMBRE DE 2019 A MARZO 2021 |

1. PRESENTACIÓN DEL ÁREA:

La Gerencia Regional desarrolla principalmente los siguientes roles al interior de SPN:

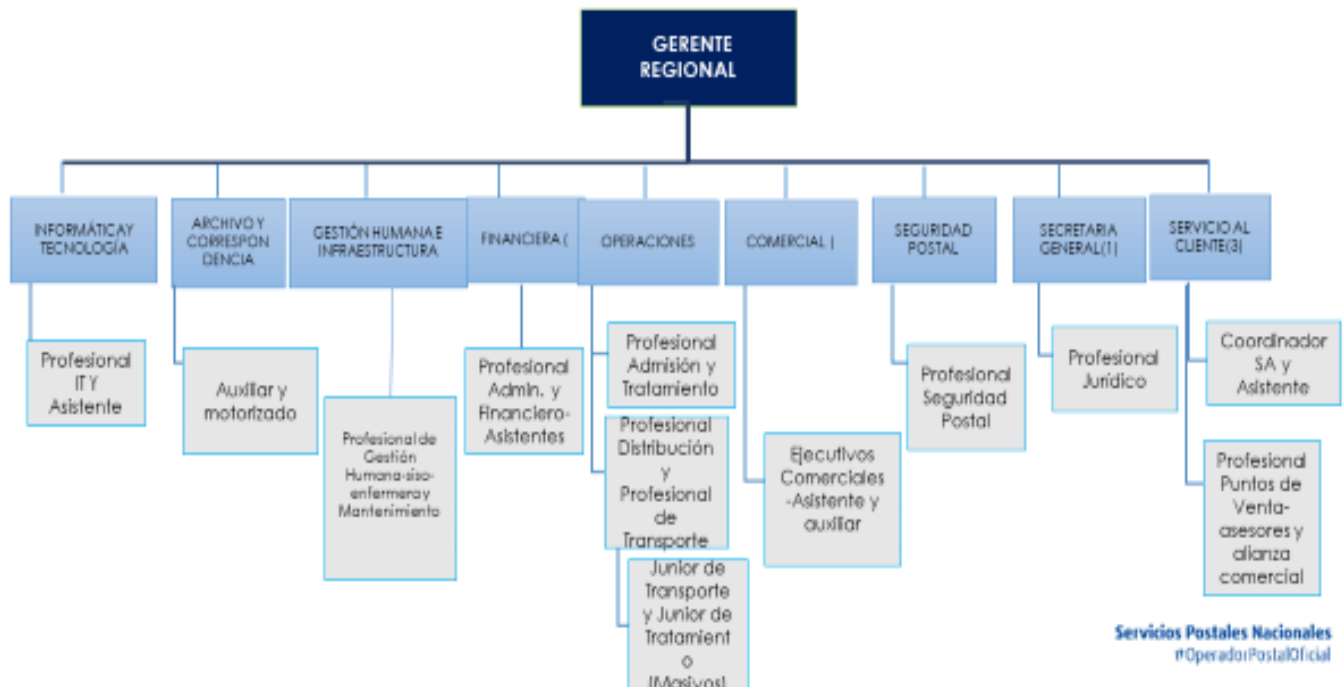
- **Responsable de la planeación y ejecución de la estrategia comercial aplicada a las regiones.** Comprende la formulación, ejecución y seguimiento a la estrategia comercial de la Entidad aplicada ala Regional Occidente.
- **Responsable de Procesos de supervisión contractual.** La Gerencia Regional tiene como responsabilidad ser supervisor de distritos contratos como SPU, y coadyuvante en los procesos de supervisión del contrato Transporte ejecutado por la Regional. Responsable del seguimiento y ejecución Presupuestal.
- **Responsable de los resultados operativos de la Regional.** Teniendo en cuenta la importancia que tiene mantenerse en los indicadores de eficiencia y efectividad Nacional, los indicadores operativos regionales deben estar continuamente monitoreados, analizando las desviaciones y tomando decisiones para su corrección. Comprende planes de acciones para mantener esos niveles de calidad.
- **Responsable de representar a SPN ante las Regiones.** Siendo SPN una compañía de presencia Nacional, es imperativo que la gerencia regional interactúa con los diferentes grupos de interés como un representante de la compañía en la región.
- **Responsable de la Administración del talento humano en la Regional.** La gerencia en compañía de los profesionales de cada área ejecuta las actividades para un correcto funcionamiento de cada área supervisando que el personal cumpla con las funciones necesarias para llevar acabó el objetivo misional.

INFORME DE GESTIÓN REGIONAL OCCIDENTE PROCESO DE EMPALME



2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA REGIONAL OCCIDENTE:

ORGANIGRAMA REGIONAL



3. PRINCIPALES LOGROS:

- **Recuperación de Clientes.**

La estrategia de recuperación de clientes que en el pasado no habían podido tener una experiencia positiva con el servicio ha logrado a través del análisis de matriz de insatisfacción encontrar puntos de acuerdo con estos clientes llegando a acuerdos que, consientes que la operación logística es compleja y susceptible a cambios externos, se pudo firmar contratos por valor de \$ 1.600 Millones de pesos.

Se sigue ejecutado esta estrategia con oportunidades en el mercado cercano a las \$ 2.800 Millones de pesos.

- **Fortalecimiento en la estructura de negocios en la Regional.**

Durante este tiempo se ha fortalecido el proceso de prospección de clientes en la regional, hoy el pipeline de la regional esta en los \$ 15.000 Millones de pesos con oportunidades tangibles y clientes muy interesados en avanzar en propuestas dinámicas y particulares para cada uno de los sectores económicos de la región.

En el mercado logístico se ha podido concursar en varias licitaciones publicas y privadas, a través de estos ejercicios el mercado regional cuenta con información mucho mas clara de los nuevos servicios que ofrece la marca, así como refrescar sobre los servicios tradicionales de SPN.

- **Recordación de la Marca 4-72 a nivel interinstitucional.**

La presencia de SPN en el contexto regional ha sido fundamental, dentro de la estrategia regional esta de participar activamente con el tejido empresarial del valle del cauca, cauca y Nariño; esto a través de las cámaras de comercio de Cali, Popayán y Pasto.

La participación en las iniciativas clúster ha posibilitado recordación de la marca, visibilidad de los servicios y enfoque en los productos más importantes para la compañía; esperamos trabajar muy fuerte en el posicionamiento como una alternativa real y competitiva en el mercado logístico, financiero y digital de la región.

- **Garantizar la operación en la regional dentro de la contingencia covid 19**

No cabe duda que la pandemia decretada a principios del año 2020 y lo que va corrido el 2021, han generado un panorama de incertidumbre, inquietud y estrés de todos los colombianos, en SPN regional occidente trabajamos fuerte en garantizar la vida de nuestro colaboradores y en su entorno familiar, no tenemos casos que

lamentar sin embargo durante varios periodos de este tiempo se tuvo que implementar medidas para garantizar la operación, protegiendo a nuestros empleados, esto exigió por parte de la gerencia y el equipo operativo contar con alternativas, planes de contingencia y monitoreos constantes para mantener nuestra operación de manera ininterrumpida en toda la regional y con ello garantizar la normalidad en todo el país.

4. GESTIÓN:

La Gestión de la gerencia regional para el año 2021 comprende básicamente dos aspectos:

- **Gestión Comercial.**

Esta gestión tiene como objetivo el cumplimiento de los diferentes presupuestos asignados a la regional occidente en: mercado corporativo, canal retail y aliados comerciales.

En la figura que se muestra a continuación, se plantean las estrategias y los diferentes planes de acción para cada línea de negocios.

En canal corporativo: Racionalización del gasto es decir trabajar en reducir los costos de transporte, arrendamientos y nomina; Maximizar el portafolio de clientes a través de incrementar la transacción haciendo ventas cruzadas; Apoyar la capacitación en competencias duras para el equipo comercial buscando más efectividad en el cierre de negocios y por último está el de Retener, mantener y recuperar clientes, base primordial en la recuperación económica de la regional.

Para el canal retail se encuentra: Generar la estrategia de venta consultiva para atraer nuevos clientes, encontrando oportunidades de mercado en clientes actuales; El traslado de puntos de venta a sitios de mejor desempeño económico es fundamental, por ello para el 2021 se planea hacer esta actividad.

Canal de Aliados: Ubicar la marca SPN en aliados o red de aliados potenciales buscando perfilar los potenciales aliados, garantizando para la compañía un mayor volumen de negocios generados.

INFORME DE GESTIÓN REGIONAL OCCIDENTE PROCESO DE EMPALME



• Gestión Financiera y Administrativa

La administración del capital humano en la regional debe orientarse a mantener los servicios actuales mejorando el desempeño en la regional apoyando los indicadores nacionales; sin embargo, haciendo énfasis de agregar valor al servicio de los clientes regionales, por ello el análisis de datos y la racionalización de los recursos es necesario para ubicarlos en las áreas donde se requiere mayor atención.

El mantener un control interno y seguimiento a los procesos de manera continua nos posibilitara contar con un equipo de trabajo capaz y empoderado.

5. RETOS:

La visibilización y diagnóstico de las oportunidades generan la posibilidad de convertirlos en retos para la gestión regional; sin embargo, es muy importante destacar que en la mayoría de los casos vienen siendo ya abordadas por la alta gerencia:

- Mejorar la competitividad en las Capitales de Departamento diferentes a tipología 1.
- Incremento de los ingresos, retener a nuestros clientes, recuperar los perdidos y buscar nuevos clientes.
- Aumentar la transacción, maximizar el portafolio mejorar desempeño económico.
- Capacitación continua del personal comercial.
- Contar con medios alternativos de pago.
- Mejorar los tiempos de respuestas en términos de agilizar los trámites precontractuales y contractuales.
- Revisión esquema tarifario de encomiendas y paquetería acorde a las condiciones regionales.
- Enfoque 2021: razonabilidad y eficiencia de la estructura de costos – seguimiento continuo con información oportuna.
- Mejorar la comunicación interna y externa, así como los tiempos de respuesta.
- Implementar planes de seguimiento y satisfacción de clientes.
- Normalización de la operación y mejoramiento de los indicadores de eficiencia y efectividad.

6. SUGERENCIAS y RECOMENDACIONES:

Se recomienda continuar con el esquema actual de seguimiento a la gestión a través de comités internos en los cuales se revisa permanentemente el cumplimiento a lo programado y se definen acciones para solucionar las eventuales desviaciones que se presenten, de igual manera se sugiere trabajar en:

- Cada Región tiene sus particularidades, el litoral pacífico exige un diseño especial de operación, robustecer los procesos de SPU.
- La logística inversa es un cuello de botella en la organización se sugiere una estructura funcional para su seguimiento y control.
- Descentralizar los controles de seguridad para la carga, implementarlos en zonas estratégicas de conexión.
- Construcción de un esquema financiero con enfoque regional, participando a cada región según el origen de la carga, su incidencia en valor agregado y su matriz de destino.
- Mejorar los tiempos de respuestas en términos de agilizar de manera oportuna los trámites precontractuales y contractuales.
- Se sugiere hacer reuniones en el marco de cada regional para hacer seguimiento a cada proceso propia de la región donde se ejecute. Siendo un país de regiones donde la cultura es diferente los negocios son impactados de manera significativa.

7. ASUNTOS PRIORITARIOS POR RESOLVER:

La implementación de la resolución 048 de 2020 ha tenido varios inconvenientes y su impacto en la oportunidad de cerrar negocios no ha sido la mejor, sin embargo, entendiendo las responsabilidades que como entidad pública tiene SPN, es importante seguir haciendo seguimiento a esta implementación y poder hacer mejoras o correcciones que permitan cerrar negocios en el menor tiempo posible.

FIRMA

