

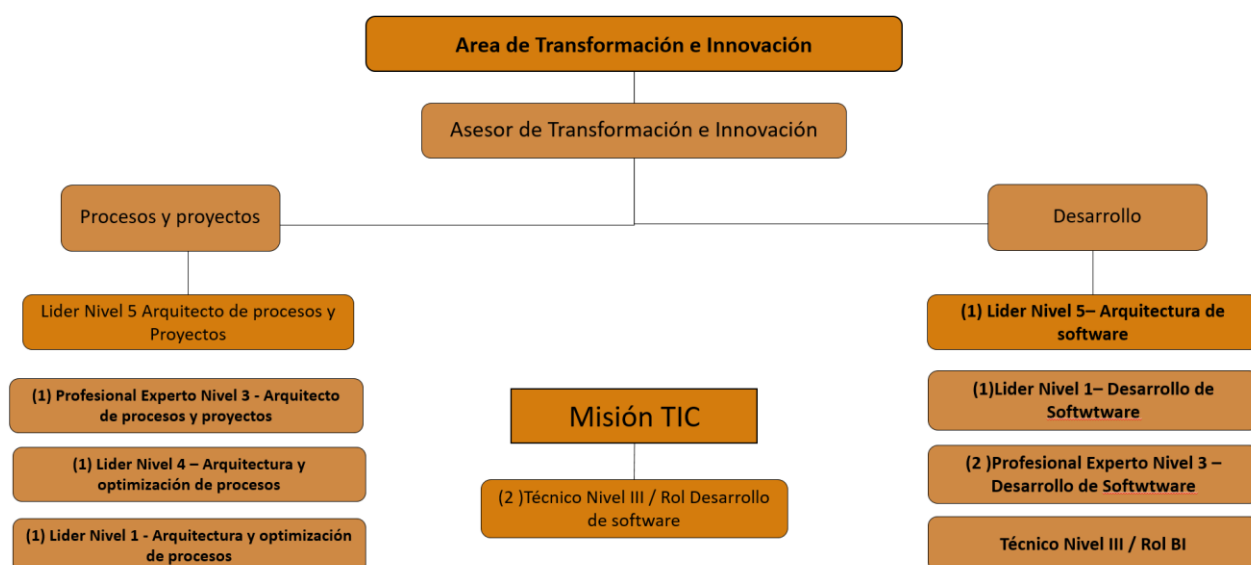
## DATOS GENERALES:

- A. **Gerencia, Jefatura, Dirección y/o Vicepresidencia:** Presidencia // Área de Transformación e Innovación.
- B. **Gerente, Jefe, Director y/o Vicepresidente:** Asesor de Transformación Digital e Innovación – Luis Guillermo Pardo
- C. **Fecha de corte:** 10/03/2021
- D. **Periodo de gestión:** 2019 - Marzo 2021

## 1. PRESENTACIÓN DEL ÁREA:

El área lidera la estrategia de transformación de la compañía en términos de la optimización de los procesos operativos y la reconfiguración del modelo de negocios, buscando la máxima eficiencia en sus operaciones y la generación de experiencia superior a sus clientes, integrando tecnologías de la 4ta revolución industrial y nuevas metodologías de proceso. El área la conforma un equipo de arquitectos de procesos encargados de realizar el levantamiento de los procesos actuales y definir acciones de mejora a través de la implementación de habilitadores tecnológicos y un equipo de desarrollo de software quien se encarga de la creación de las plataformas y sistemas de información necesarios para poner en marcha en los diferentes procesos.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA:



### 3. PRINCIPALES LOGROS:

#### Implementación de proyectos:

##### 3.1. Plataforma EMA Aeropuerto (Speech to Text)

Este proyecto consta de una plataforma *Mobile* y una plataforma web utilizada para el proceso de recepción y cargue de envíos Internacionales a través de una tecnología *Speech to Text*, reemplazando el ingreso de información manuscrita de planillas por información digital capturada a partir de la voz de los operadores utilizando un algoritmo de Inteligencia Artificial. Este sistema permite trazar la información *end to end* desde que los envíos se reciben en el aeropuerto hasta su procesamiento en la bodega de San Cayetano y Central, bodegas donde se adelanta un proceso de conciliación de los envíos cargados donde se integra con el sistema EMA Impuestos que busca automatizar y habilitar pasarelas para adelantar el proceso de pago de impuestos por parte de los clientes de 4-72.

- **Beneficios plataforma EMA Speech to Text**

Con este proyecto se espera principalmente poder contar con información en tiempo real y asegurar la completitud de los objetos postales que se reciben desde el aeropuerto hacia los diferentes centros operativos y dar al cliente información precisa relacionada con su envío. Algunas de las ventajas de este sistema son las siguientes:

Permite monitorear la trazabilidad del 100% de los envíos internacionales entrantes desde que ingresan al aeropuerto hasta que son capturados y procesados con captura cognitiva o gestionados con el nuevo sistema de pago de impuestos, reducir un 37.09% del tiempo de supervisor en labores operativas de totalización, administración y control de objetos postales, contar con un sistema automatizado de conciliación para asegurar que los objetos postales que se cargaron en aeropuerto son exactamente los mismos que se reciben en cada una de las bodegas de destino.

De igual manera la aplicación permite a los líderes llevar el control en tiempo real de cada uno de los procesos logísticos que hacen parte del recibo de los diferentes tipos de servicio de correo internacional que ofrece la Entidad y acceder de manera inmediata a los informes que se generen de dichas actividades.

##### 3.2. Recolección a Domicilio

El mercado de imposición de envíos experimentó un cambio dado el efecto de la pandemia de Covid-19, el cuál redujo la demanda en los puntos de venta y aliados que actualmente intervienen en la operación de 4-72. Con esta iniciativa se desarrolló una plataforma que expone en nuestra página web un formulario para que los clientes puedan ingresar los datos del envío, remitente y destinatario. El cliente luego de ingresar al formulario interactivo puede cotizar automáticamente el servicio en función de la relación origen-destino y las características físicas del envío, posteriormente si está de acuerdo con la tarifa, realiza el pago digitalmente a través de una pasarela y genera su guía de envío

que es recibida por el cliente a través de correo electrónico. La solicitud es procesada por módulos de dicha plataforma con roles de usuarios de Call Center y la operación programando una recogida a domicilio de su envío sin salir de casa.

### 3.3. Captura Cognitiva

Es un proyecto que busca transformar el proceso de captura de información para los envíos procedente del comercio electrónico transfronterizo que ingresan al país. Esto se concibe a través de la incorporación de tecnologías de Inteligencia Artificial y *Machine Learning* en diferentes capas que automatizan las actividades manuales de preclasificación, digitación, clasificación y cargue al sistema de información de la entidad, permitiendo mejorar los niveles de información para trazabilidad, reducir tiempos de procesamiento y aumentar en gran medida la calidad de los datos que se ingresa al sistema postal de 4-72. La solución tiene componentes de *software* y *hardware* que se articulan entre si integrándose al ecosistema existente en la entidad, facilitando el acceso a la información en tiempo real y favoreciendo la generación de analítica para la toma de decisiones operativas

- **Beneficios Captura Cognitiva.**

Con este sistema se busca mejorar de forma significativa la eficiencia operacional de los procesos de admisión y tratamiento del centro operativo principal y transversalizar la información generada a las sedes regionales y puntos operativos para su mejorar la calidad de la información a nivel nacional.

Con este proyecto se espera aumentar los niveles de calidad de la información cargada a los sistemas de información en más de un 50%, aumentar la cobertura de envíos con trazabilidad en un 30%, aumentar la utilización de las bandas de paquetería pasando de un 20% a más de un 85% de utilización, capturar la información de forma automática hasta del 75% de los campos reduciendo hasta en un 50% el tiempo invertido en el proceso de admisión de envíos internacionales entrantes, el cual incluye implementaciones específicas para clientes corporativos importantes de comercio electrónico como *Mail Américas*, que percibirá reducciones de tiempo y eficiencias en sus actividades de admisión y clasificación de envíos.

Otro beneficio importante es la posibilidad de habilitar el trabajo en casa del personal operativo en digitación, dado que, el sistema de captura muestra las imágenes digitalizadas a partir del banco de cámaras IOT instaladas y las muestra en un visor web en donde se administra el acceso al personal operativo, permitiendo que estos hagan la gestión sobre la imagen teniendo acceso a internet y las credenciales de acceso provistas por 4-72.

Es importante resaltar que este sistema promueve el uso de datos y analítica a través de la incorporación de tableros descriptivos, facilitando la toma de decisiones oportunas buscando maximizar el cumplimiento de los niveles de servicio pactados en los servicios logísticos de 4-72.

### 3.4. App 5ncontacto

Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para la gestión de última milla, que se convirtió en solución escalable y de alto impacto los distribuidores de 4-72 al permitir una prueba de entrega completamente digital que no requiere de firma física, lo cual reduce el contacto físico con la persona que recibe el envío. Se trata de una plataforma que llamamos “5nContacto” que incorpora varias tecnologías de última generación y que permite establecer pruebas de entrega de alta confiabilidad y de una forma muy interactiva. Esta aplicación permitió el ingreso de nuevos negocios como el ejecutado con Movii para la distribución del programa de Ingreso Solidario y abrió la puerta a la generación de nuevos negocios.

- **Beneficios App 5ncontacto**

- Notificación de entrega en tiempo real al cliente a través de SMS sin necesidad de firma física.
- Cargue automático de los datos de destinatario desde Sipost a la aplicación 5ncontacto.
- Genera una prueba de entrega digital que puede ser consultada en Sipost. Esta prueba de entrega está en formato PDF e incorpora un mapa interactivo donde se muestra el punto geográfico donde se realizó la entrega, además puede ver una fotografía de la calle donde se encuentra el predio a través de los Servicios de *Google Maps* y *Google Street View*.
- Para complementar la prueba de entrega, la aplicación permite tomar fotografías de apoyo y estas se incluirán la prueba de entrega digital en formato pdf.
- Genera automáticamente un OTP (*One Time Password*) a través de un SMS que se envía al número de teléfono autorizado, de tal forma que la persona que recibe el envío pueda dictar esa contraseña a nuestro distribuidor para que lo ingrese en la aplicación y así autorizar la entrega del envío.
- Incorpora tecnología *Speech to Text* para reconocimiento de voz, lo cual agiliza la captura de datos de destinatario por parte del distribuidor debido a que puede dictarle a la aplicación en vez de escribir.
- Es posible realizar entregas de guías madres que contienen varios envíos hijos con solo leer los códigos de barra.
- Se soporta en una plataforma de administración web donde se puede realizar el control de los distribuidores autorizados y generas las métricas clave del desempeño del proceso.
- Integración directa con el sistema Sipost para acceso a trazabilidad.

### **3.5. Adquisición de Dispositivos Móviles**

Dentro del Plan Táctico de 4-72 2020 a 2024, se detecta la necesidad de la adquisición de los dispositivos móviles, accesorios y soporte técnico necesario que permita la trazabilidad de todos los envíos procesados por la entidad, garantice las horas de conectividad requerida y que cuente con un sensor GPS robusto para el monitoreo y gestión de la operación de la ENTIDAD, así como la correcta instalación y funcionamiento de las diferentes aplicaciones desarrolladas para lograr la Transformación Digital de la Entidad.

En este orden de ideas con el Proyecto de Dispositivos Móviles Fase III, se consigue de manera exitosa realizar la compra por medio de Subasta Inversa de 324 Dispositivos Móviles de última tecnología y 7 de garantía Anticipada. Cabe destacar que la marca y modelo de los dispositivos adquiridos han sido ampliamente reconocidos en el sector logístico (Honeywell EDA51).

- **Beneficios Adquisición de Dispositivos Móviles.**

Los dispositivos adquiridos refuerzan la flota de dispositivos de la entidad y permiten que la lectura de envíos, su liquidación, la digitalización de las pruebas de entrega, el seguimiento de los distribuidores, las rutas de transporte y el control de recolecciones a clientes y puntos de atención de la red de SPN (puntos de venta, aliados comerciales y expendios SPN) a nivel nacional, se realice en tiempo real junto con el control y el soporte de la gestión realizada por los distribuidores.

### **3.6. App 4-72 Módulos Trazabilidad y Giros Postales**

El objetivo de este proyecto es transformar la experiencia de usuario a nivel de la interacción de valor que tenga este con la entidad. Con lo anterior se espera impactar positivamente la evaluación de percepción del servicio en el ámbito de la información, trazabilidad y facilidad en la gestión de envíos a través de alertas, mensajes y notificaciones interactivas.

La primera versión de esta aplicación incluye un módulo para giros postales, el cuál incorpora una tecnología de autenticación por biometría facial que permitirá activar un origen de manera electrónica de giros con integración a pasarela de pagos, los cuales son recibidos por clientes no bancarizados que reciben un OTP en un punto de venta de 4-72. Con lo anterior se busca transformar completamente el negocio de giros postales y alinearlos con las nuevas tendencias de mercado especialmente aceleradas por la pandemia de Covid 19.

- **Beneficios App 4-72**

La aplicación 4-72 se constituye como una fuente importante de información que permitirá a la Entidad contar con datos actualizados de sus clientes con los que se realizará el cálculo de indicadores, pronósticos y tendencias de consumo, entre otros.

Siendo un importante canal de comunicación con nuestros clientes La app 4-72, brindará información oportuna y de interés de acuerdo con sus necesidades, lo que se verá reflejado en un mejor servicio al cliente.

En 2021 se planea la integración de más servicios y funcionalidades tales como Chatbot, código postal y módulos administrativos entre otras que fortalecerán la comunicación interna y externa de 4-72, así como la fidelización y calidad en servicio a nuestros clientes.

[illegible]

## 5. RETOS:

- Reclutamiento y retención de talento TIC
- Reducción en presupuesto de inversión
- Implementación de Gestión del Cambio

## 6. SUGERENCIAS y RECOMENDACIONES:

- Reclutamiento y retención de talento TIC:

La compañía debe avanzar en la reconfiguración de la estructura organizacional de tal forma que esté preparada para atraer y retener talento TIC, dando trato especial a personal de talento que aun sin ser titulado demuestre capacidades para el desarrollo de software. Por otro lado, establecer planes de carrera que promuevan la motivación del equipo ofreciendo salarios competitivos frente a lo que se ofrece hoy en el mercado laboral para este tipo de perfiles en tecnología.

- Reducción en presupuesto de inversión

Gestionar recursos principalmente con Mintic para asegurar la modernización del operador y seguir la ruta de Transformación trazada en la estrategia de la compañía, buscando responder con velocidad a los cambios tecnológicos y las necesidades actuales de los clientes.

- Implementación de Gestión del Cambio:

Se recomienda hacer foco en gestión del cambio y liderazgo por parte de las áreas para apropiar de mejor forma la transformación organizacional, haciendo partícipes a todas las personas de la organización en el proceso de cambio y que sean artífices de las mejoras y la evolución del negocio de forma integral.

## 7. ASUNTOS PRIORITARIOS POR RESOLVER:

## 8. ACTIVIDADES PENDIENTES:

ACTIVIDADES	ESTADO ACTUAL
Implementación de la estructuración del equipo de Transformación	Aprobado por comité Organizacional
Contratación de recursos Misión TIC	En selección. 5 candidatos nos han rechazado por el salario ofrecido a programadores sin título universitario.
Lanzamiento APP 4-72	En producción. En espera de lanzamiento oficial

# **INFORME DE GESTIÓN TRANSFORMACIÓN DIGITAL PROCESO DE EMPALME**



Implementación plataforma de pago de Impuestos	En Desarrollo. Completado el 70% de la solución
Desarrollos Telefónica	En levantamiento y definición de requisitos
Estructuración Cooperación con BID y Correos de España	Términos de referencia estructurados. En espera de instrucciones por parte de Mintic

## **9. PROYECTOS DE INVERSIÓN y OTROS RECURSOS**

PROYECTO	RECURSO DE INVERSIÓN	RECURSO DE FUNCIONAMIENTO	OTROS RECURSOS	VALOR EJECUTADO DE LOS RECURSOS	ESTADO ACTUAL
PTLS 2.0	x			0	Publicado Borrador
Dispositivos móviles fase II	x			0	Radicado
Control de la operación	x			0	En Implementación
Plataforma de Pago de Impuesto		x			En Desarrollo
Planificación Inteligente de a la Operación	x				En Levantamiento
BPO Multientidad	x			0	Estructurado y en consecución de recursos

## **10. DOCUMENTOS EN ARCHIVO DE GESTIÓN:**

N/A

## **11. INFORMES ESPECÍFICOS DE LEY:**

ÁREA	NOMBRE DEL INFORME	ENTIDAD A LA QUE SE LE REPORTA	PERIODICIDAD	FECHA A REPORTAR	RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE LA PLATAFORMA POR LA CUAL SE REPORTA

  
 Luis Guillermo Fardo Fariña

**FIRMA**