



Planeación Estratégica 2020 - 2024



Introducción

A finales de 2019 se formuló la Estrategia de SPN para el periodo 2020-2024 definiendo posteriormente el Plan de Acción para 2020.

A lo largo de 2020 se ejecutaron los proyectos formulados y, con base en los resultados de la evaluación, se procedió formular el Plan de Acción para el año 2021.

En la formulación del Plan para el año 2021 se realiza una revisión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que enmarcan una visión de país a 2030. Los ODS sustituyen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con los que se emprendió en 2000 una iniciativa mundial para abordar la indignidad de la pobreza. Los ODM eran objetivos medibles acordados universalmente para hacer frente a la pobreza extrema y el hambre, prevenir las enfermedades mortales y ampliar la enseñanza primaria a todos los niños, entre otras prioridades del desarrollo.



Introducción

Análisis Externo - Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante 15 años los ODM impulsaron el progreso en varias esferas importantes: reducir la pobreza económica, suministrar acceso al agua y el saneamiento tan necesarios, disminuir la mortalidad infantil y mejorar de manera importante la salud materna. También iniciaron un movimiento mundial destinado a la educación primaria universal, inspirando a los países a invertir en sus generaciones futuras. Los ODM lograron enormes avances en la lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades tratables, como la malaria y la tuberculosis.

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás.

La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.



Introducción

SPN - Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN, entidad vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el Operador Postal Oficial de Colombia y, por lo tanto, el único prestador del servicio público de correo y de giros postales internacionales. Tiene como objetivo recibir, clasificar, transportar y entregar objetos postales a través de redes físicas y electrónicas, dentro y fuera del país.
- Servicios Postales Nacionales además hace parte de la Unión Postal Universal- UPU, la mayor red de distribución física de correo en el mundo, cuya función es promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través del mejoramiento de los servicios postales.
- Llegando así a más de 190 países, 7 Regionales en el país, con presencia en los 1103 municipios de Colombia.
- Adicional a ello es una Entidad que promueve la igualdad de oportunidades siendo incluyente, adopta medidas para promover el empleo en jóvenes, protege los derechos laborales y promueve un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores.
- Aportando así a la consecución de metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8. Trabajo Decente y Crecimiento económico, y 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Continuando con el compromiso como Operador Postal Oficial y aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Servicios Postales Nacionales define los siguientes proyectos y acciones en el Plan Estratégico 2020 – 2024 y el Plan de Acción Institucional 2021.



Introducción

Análisis Interno

- En el marco de la construcción de la planeación estratégica, la Entidad realizó un análisis de:
- Los lineamientos de riesgos y los resultados de la evaluación de la gestión de riesgo, entendiendo que el concepto de riesgo ya sea operativo, de corrupción o de seguridad de la información, es la probabilidad que se presente un evento generando un impacto que cause el incumplimiento total o parcial de los objetivos de los procesos, y con el fin de reducir la probabilidad que se presente determinado riesgo se implementan medidas para Evitarlo, Reducirlo, Compartirlo o Aceptarlo, la Entidad ha incorporando proyectos y acciones orientados al fortalecimiento e implementación de controles en los diferentes procesos dentro del Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional.
- En relación con lo anterior en el Plan Estratégico se incorporan controles a través de los proyectos de Transformación Digital, proyectos como la APP, Business Intelligence, Planificación Inteligente de la Operación y Seguimiento y Control a la Operación en donde se pretende reducir la probabilidad de que se presenten demoras en el proceso operativo y situaciones eventualmente de corrupción que puedan afectar la operación del negocio.
- Adicional a lo anterior se incluyeron diferentes acciones en el Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Integral de Capacitaciones, y el Plan de Incentivos institucionales definidos en el Plan de Acción Institucional 2021 que generen una cultura que se interiorice dentro de los colaboradores, reduciendo la probabilidad de que se presenten eventos de corrupción.
- De la misma manera se incorporan elementos y controles que permiten implementar los lineamientos de gestión de riesgos dentro del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



Introducción

Análisis Interno

- En los últimos años Servicios Postales Nacionales ha recibido diferentes solicitudes, requerimientos y recomendaciones por medio de los ejercicios de rendición de cuentas, resultados de auditorias internas y externas, los cuales se han tomado como referencia para la definición de nuevos proyectos, mejoras en las plataformas y acciones que permitan una mejor prestación del servicio, no solo al cliente externo sino también a proveedores y colaboradores de 4-72; producto de esto se presenta a continuación el Plan Estratégico 2021.



Retos operadores postales



4. Nuevo marco regulatorio

Ejes de acción



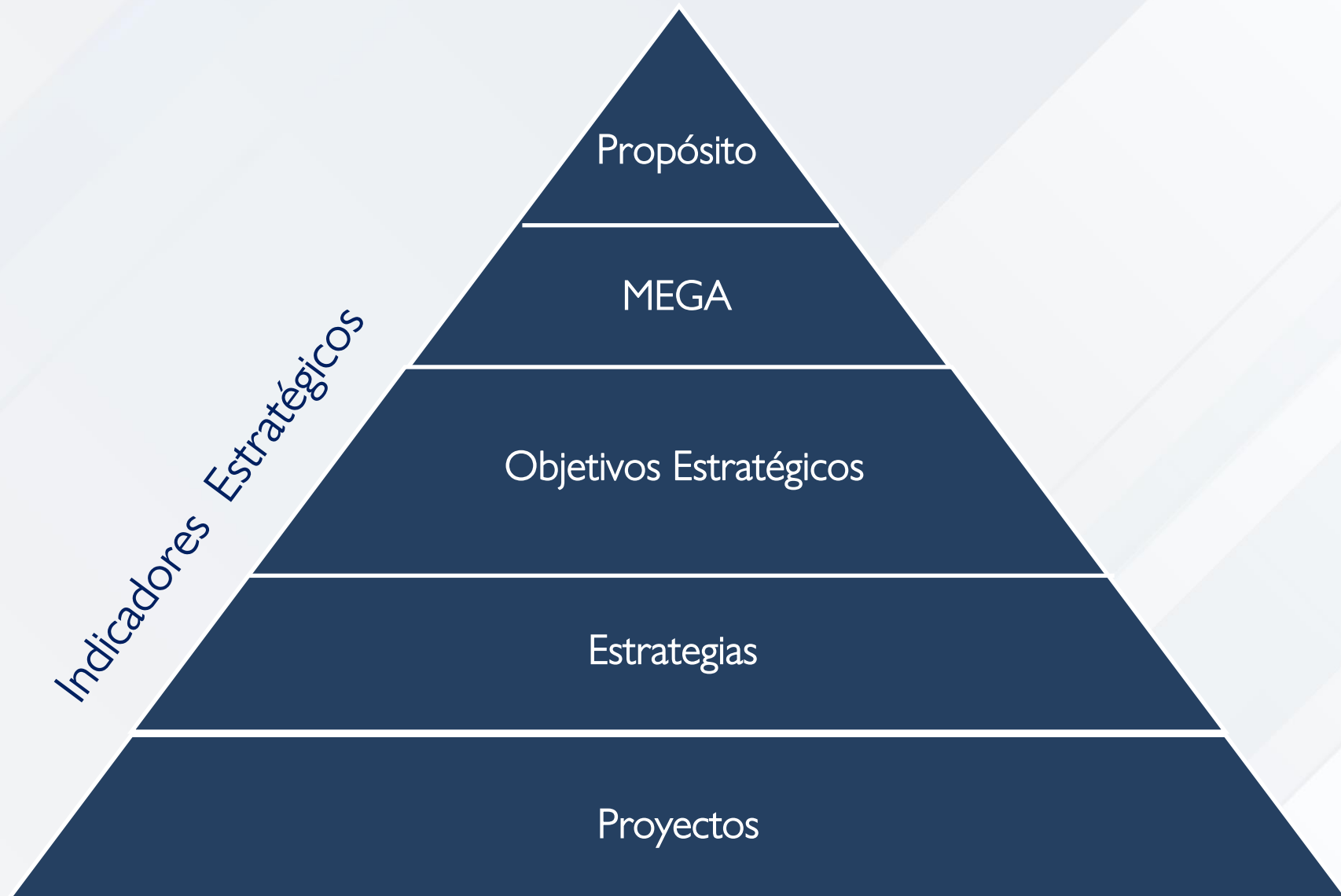
Planeación 2021

Aprobado por Junta Directiva del 25 de febrero 2021

Planeación 2021



Elementos del Plan Estratégico 2020-2024



Propósito de SPN



“Te unimos con Colombia y
el mundo, sin importar
donde estés”



Plan de Acción Estratégico 2021

Se mantiene el esquema estratégico definido en el Plan Estratégico 2020-2024 que comprende:

MEGA

En el año 2024 SPN será una empresa con ingresos de \$424 mil millones de pesos con un crecimiento del 47% respecto a los generados en 2019 y un margen operacional de 8%. El Comercio Electrónico representará el 38% de los ingresos, Gestión de Información el 30% y Servicios Financieros el 5%.



Objetivos estratégicos

- Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad
- Asegurar la Continuidad de la Concesión como OPO
- Fortalecer los Procesos Institucionales y Operativos
- Gestionar y Desarrollar el Talento Humano.

Estrategias

- Adaptar el Modelo de Negocio a las necesidades del mercado
- Posicionar a SPN como Operador Postal Oficial
- Transformar el Modelo Operativo
- Optimizar los Sistemas de Información
- Fortalecer el Talento Humano



1. Adaptar el Modelo de Negocio a las necesidades del mercado

- Estructuración de la Unidad de Negocio de Comercio Electrónico.
- Rediseño del Portafolio de Servicios
- Desarrollo de una nueva metodología para cobro SPU.
- Transformación Giros Postales
- Venta Telefónica
- Fortalecimiento SIG

- Correo Fotocomparendos
- Correo Masivo

2. Posicionar a SPN como OPO

- Posicionamiento de Marca y Difusión de los servicios de correo
- Cumplimiento del Área de Reserva
- Integra Colombia
- Fortalecimiento de Servicios Exclusivos
- Validación del Contrato de Concesión como OPO
- Acercamientos con Entidades de Cooperación Internacional

3. Transformar el Modelo Operativo

- Transformación del Modelo Logístico
 - Definición Estándares Simulación y Distribución de Planta
- Planificación Inteligente de la Operación
 - Tecnologías de Seguimiento y Control a la Operación
- PTL'S Regionales
 - Adquisición Lockers Fase II
- Transformación de Distribución de Última Milla.
 - Entrega Operativa al cliente Final
- Definición del nuevo modelo de transporte
 - Adquisición Dispositivos Móviles
- Transformación de la experiencia al cliente
 - Implementación Business Intelligence
- BPO Multi Entidad
 - APP Servicios Postales Nacionales
- Mejoramiento de la Infraestructura Física



4. Optimizar los Sistemas de Información

- Diseño de PETI
- Definición Gobierno de Datos Fase I
- Adquisición e Implementación CRM
- Implementación Plataforma de PQR's
- Implementación Sistema de Costos
- Solución CODE
- Modelo de Negocio CODE
- Implementación Página Web
- Renovación de Sistema CORE (SIPOST)
- Arquitectura de Informática y Tecnología
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

5. Fortalecer el Talento Humano

- Rediseño y Transformación Organizacional.

● Proyectos nuevos
● Proyectos que requieren inversión



El servicio de **envíos**
de Colombia

¡Gracias!

