

Bogotá, septiembre 6 de 2016

Doctor

**ROBERTO CAVANNA MERCHÁN**

Secretario General

Unión Postal de las Américas, España y Portugal

Montevideo-Uruguay

Apreciado Dr. Cavanna

Reciba un afectuoso saludo de Servicios Postales Nacionales S.A, bajo la marca 4-72.

Como presidenta del Operador Oficial de Colombia, fue un placer haberlo tenido en mi país el pasado 16 y 17 de agosto del presente año, para que compartiéramos la satisfacción de los proyectos materializados e intercambiáramos las buenas prácticas con las cabezas de los demás Operadores de la región, logrando con este encuentro enriquecer a nuestros correos.

De igual manera me siento muy afortunada y lo digo en nombre mío y de todo mi equipo de trabajo, en que usted quiera publicar con admiración y respeto todo lo que hemos venido trabajando a lo largo de estos 4 años en 4-72.

Autorizo sea presentado a todos los países miembros nuestra estrategia como una forma de brindar cooperación a los países, que al igual que nosotros tienen una meta y es lograr transformar y modernizar su correo para entregar un mejor servicio a los clientes.

Cabe recordar que el Operador Designado de Colombia siempre tendrá las puertas abiertas no sólo para los correos de América Latina y el mundo, sino para la UPU y UPAEP como los organismos internacionales más importantes del sector, cuyo trabajo da valor agregado para que los correos sigamos creciendo y aportando beneficios a la sociedad y la economía de los países.

Cordialmente,



**ADRIANA MARIA BARRAGAN LOPEZ**

Presidente Servicios Postales Nacionales S.A 4-72

➤ Código postal: 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000

Línea Nacional: 01 8000 111 210

**WWW.4-72.COM.CO**



**Informe Especial de la Modernización del Correo 4-72 Colombia  
Mes de Septiembre 2016**

**LA AUTOMATIZACION DE 4-72 UNA EXPERIENCIA REGIONAL A COPIAR**

**Transformación Operacional (Javier Bonilla, Vicepresidente de Operaciones)**

Como resultado de un ambicioso plan de renovación tecnológica, el operador postal oficial de Colombia, 4-72, entregó a los colombianos la primera planta de automatización para el envío y recepción de paquetes, única en Colombia y referente en América Latina.

Con el proyecto, la empresa postal se sumó a la tendencia de las grandes compañías que ven en la tecnología la clave del éxito y del fortalecimiento empresarial.

“La decisión de invertir en tecnología e innovación, obedece a la necesidad de estar a la vanguardia a la hora de prestar servicios de transporte y logística en el envío y entrega de paquetes. Además, esta implementación nos permite optimizar nuestra capacidad productiva con tiempos más eficientes. Para 4-72 ser precursores en tecnología en el servicio de mensajería en Colombia es motivo de orgullo y de compromiso con los miles de colombianos que a diario utilizan y confían en nosotros”, agregó Adriana Barragán, Presidenta de 4-72 Colombia.

El proceso de automatización implementado en Bogotá consta de dos equipos principalmente:

Uno para la clasificación de documentos llamado “Compaxorter”.

Un segundo equipo para la clasificación de paquetes llamado “Posisorter”.

“Antes, de forma manual, procesábamos 400 documentos por hora; hoy con el clasificador podemos mover 7.200 por hora, es decir, que somos 15 veces más eficientes. Así mismo, el clasificador de paquetes nos ha permitido pasar de 400 paquetes clasificados por hora a 4.000, es decir, 10 veces más de lo que se hacía de forma manual”, afirmó la Presidenta de 4-72.

Los dos equipos cuentan con una tecnología vanguardista que convierte a 4-72 en ejemplo de innovación del sector. Esta tecnología también es utilizada por Correos de Alemania, Correos de España, Korea Post y Posta de Francia.

**Tecnología en las regionales**

La empresa de correos de Colombia, también hace presencia en las regiones con la instalación de un método de clasificación de documentos guiado por luces inteligentes, conocido como Put to Light. (PTL), que triplica el número de envíos por hora. Es decir, manualmente se clasificaban en promedio 400 documentos por hora y hoy la cifra supera los 1.200.

El Ing. Bonilla confirmó que la automatización permitió la reducción del personal operacional en un 35% en el inicio de la producción de la máquina, pero a medida que la máquina ha seguido prestando servicios, el ahorro de los costos ha sido enorme permitiendo a 4-72 dar un mejor servicio sin estancar la calidad y su volumen.

4-72 tiene un software para los dispositivos móviles que les permite llamado LBS (Localización basado en Servicio), que le permite minimizar el nivel de entregas fallidas, garantizar las entregas, y le permite un seguimiento adicional al cartero en su ruta con los tiempos incluidos abaratando los costos y mejorando el servicio del cliente del 54% al 92%.

Esta transformación llevó al departamento de ventas a la necesidad de crecer de 11 vendedores a 65 vendedores, fortaleciendo y multiplicando sus ventas anuales, convirtiéndose en un correo competitivo, restable, autosustentable y modelo regional por sus decisiones acertadas en lo que respecta a su automatización y modernización.

El Ing. Bonilla afirmó que la adquisición de las máquinas clasificadoras fue una decisión positiva para el Correo 4-72, y que se podría concluir que el objetivo será seguir mejorando las operaciones postales de tal manera el Operador Designado se convierta en una alternativa de alta calidad para los clientes y una herramienta que apoya el mejoramiento de los presupuestos del Correo 4-72. De parte de todos los países presentes como Argentina, Panamá, Chile, Perú, Costa Rica, Ecuador y ésta secretaría general podemos decir sinceramente: FELICITACIONES POR EL GRAN PASO A LA MODERNIZACION POSTAL.



### **La Torre de Control (Ing. Jaime Neira, Gerente de Proyectos de la Operación)**

Fuimos invitados a conocer la Torre de Control, en dicha torre el Ing. Jaime Neira nos expuso que la misma sirve de piedra angular, para poder controlar y monitorear todas las operaciones postales de 4-72 a nivel nacional.

Los carteros fueron provistos de un móvil especial, que permite por intermedio de un software, no solo monitorear la ruta del cartero y saber dónde se encuentra, sino registrar la entrega de la encomienda, sea esta carta o paquete.

A través de la Torre de Control se pueden registrar los procesos de las oficinas en otras regiones, y de igual forma la solución de los posibles problemas operacionales que se presentan en el día a día a nivel nacional, obteniendo una respuesta rápida y eficiente desde la oficina central.

Las operaciones de 4-72 se vieron en la necesidad de cambiar sus horarios habituales de una operación matutina, teniendo horarios de operación de 24 horas con los respectivos turnos, estableciendo el

movimiento operacional más fuerte en la noche, tal como sucede en los países industrializados, esto permite que el cartero que llega en la mañana no haga el ruteo y clasificación manual, sino que todas las piezas son entregadas ya clasificadas, gracias a la automatización de las máquinas clasificadoras y a la nueva operación. El cartero llega a las oficinas de 4-72 para recoger su mochila y salir de forma inmediata, brindando una mayor eficiencia en cuanto a las horas hombre trabajadas.

Nos enseñaron los nuevos dispositivos móviles, los cuales son similares a un celular común y corriente, que permite navegar o llamar por teléfono, también se pueden enviar el registro de los envíos en línea y tiempo real, asegurando que el cliente pueda verificar la entrega de su encomienda sin problemas y con garantías de un trabajo bien realizado.

El dispositivo es a prueba de agua y golpes, tiene una batería especial que opera hasta 18 horas ininterrumpidas sin necesidad de recarga o un aditamento adicional.



### **Recorrido por la nueva planta 4-72.- (Ing. Raúl Gutierrez, Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento)**

Tuvimos la oportunidad de hacer un recorrido por la nueva planta de clasificación, una planta en la cual se puede ver a simple vista la modernización, profesionalismo, orden y limpieza. La nueva máquina clasificadora se visona imponente operando alrededor de 4.000 piezas por hora.

La máquina clasificadora de 4-72 puede operar cartas, pequeños paquetes y hasta paquetes de 50 kilos con un sistema de lectora de códigos de barras, que elimina los procesos manuales de clasificación ahorrando tiempo y costos para la empresa.

La automatización por intermedio de las maquinas clasificadoras ha permitido a 4-72 redimensionar su crecimiento hacia nuevas alternativas de negocios postales, su Presidenta la Dra. Adriana Barragán nos comentaba que gracias a la nueva era del Operador Designado 4-72, hoy hay oportunidad para proyectar nuevos planes que beneficiarán sustancialmente al colectivo colombiano con propuestas postales innovadoras, usando los servicios de internet, y permitiendo a los clientes recibir sus compras en su casa sin necesidad de movilizarse y generar gastos en sus presupuestos particulares.



**“Conectando” (Dra. Adriana Barragán López, Presidenta de 4-72)**

La Dra. Barragán comentaba que una de las estrategias fue dar a conocer los cambios que había tenido el Operador Designado durante los 3 años que habían trabajado en su modernización, como una forma de buscar la captación de clientes corporativos privados y públicos.

Dentro de la administración de la Dra. Barragán se trabajó no solo en la transformación de la empresa, sino en la pertenencia institucional de los empleados y su motivación.

En el año 2011 4-72 tenía el puesto 5 muy por debajo de la empresa privada, quienes lideraban el mercado postal de aquel entonces.

Para el año 2011 su eficiencia operativa estaba en el 52%, de tal manera que no existía confianza por parte de los clientes. A raíz de todas las deficiencias detectadas la Presidenta tomó la decisión de dividir sus objetivos año por año, que le permitieron concentrarse en un objetivo por año hasta el 2018, estos se dividieron en: Viabilidad (2013), Eficiencia de Servicio (2014), Transformación (2015), Generar Confianza (2016), Ser Preferidos (2017) y Traspasar Fronteras (2018). Para el 2013 4-72 pasó al segundo puesto dentro del mercado postal. Incrementaron sus ingresos cercanos al 400% de su utilidad neta, en un año (2012 – 2013) se incrementaron de 34 millones de envíos a 92 millones, usando la estrategia de vender al



Gobierno la nueva imagen y procesos postales, con dichos cambios también se incrementaron los tiempos de entrega en un 40%, todo esto sin incrementar el número de empleados.

En el año 2015 4-72 se propone automatizar su operación postal por intermedio de las máquinas clasificadoras, su resultado ha sido positivo, ya que se incrementaron los volúmenes de procesamiento, se disminuyeron los costos en el recurso humano y gracias a esta experiencia se está buscando cerrar éste año 2016 en 120 millones de piezas procesadas gracias a la decisión de modernizar 4-72 en el año 2014.

El 2016 tiene como objetivo principal generar confianza hacia los clientes internos y externos, hacia los organismos gubernamentales, el sector privado, los países miembros de la UPU y UPAEP y los organismos internacionales.

En definitiva 4-72 diseñó una hoja de ruta liderado en cabeza de la Dra. Adriana Barragán con su equipo de trabajo, involucraron a los empleados y varios sectores, se tomaron decisiones de cambios importantes y trascendentales, no dejaron los cabos sueltos de ningún proyecto, se hicieron seguimientos y controles buscando culminar positivamente todos los planes que se propusieron y por último se cumplió y se comunicó.



**Proyectos E-commerce (Dr. Alejandro Rodríguez, Jefe de la Oficina Asesora de Marketing)**

La paquetería que se maneja en la actualidad es del 47%, la mensajería expresa no masiva 24%, la paquetería tuvo un incremento del 55,2% en el año 2015 frente al año 2014. El Correo realizó alianzas estratégicas con algunas empresas dedicadas al E-Commerce, realizando 4-72 únicamente el servicio de entrega de la paquetería de dichas empresas, incrementando los volúmenes de piezas procesadas.

La política de 4-72 en cuanto a E-Commerce es una política amplia de crecimiento usando portales WEB entre otros mecanismos informativos, buscando mercado en todos los nichos disponibles en toda Colombia, buscando servir a todo el territorio Colombiano y no solo a las grandes ciudades.

El Correo de Colombia 4-72 tiene una serie de nuevos servicios que se manejan por intermedio del internet como por ejemplo Sr. Pack que es una solución de autoservicio para entrega de documentos y paquetes en el lugar más conveniente a cualquier hora del día.

El objetivo es conquistar la confianza de los clientes por intermedio de servicios en línea, estando acorde con las tendencias mundiales de dichos servicios.

Adicionalmente los puntos de venta del correo tienen pago de los servicios básicos, recargas de celulares entre otros servicios, cuyo costo son mínimos, sin embargo, la diversificación de los servicios incrementa la imagen positiva del servicio postal.



**MUCHAS GRACIAS A 4-72**





#### **Comentario final.-**

Cuando 4/72 toma la decisión de automatizarse producían 45 millones de piezas procesadas al año aproximadamente, en 4 años crecieron a 120 millones de piezas permitiendo que la automatización y modernización apoye el crecimiento en sus volúmenes mejorando sus presupuestos anuales. Lograron instalar una máquina clasificadora hace aproximadamente dos años y su evolución ha sido extraordinaria, el personal está motivado debido que con la modernización se permitió implementar otros proyectos colaterales que benefician directamente a los clientes como el sistema LBS entre otros.

Esta experiencia del correo de Colombia como otras experiencia ejemplo: Costa Rica, Paraguay entre otras nos permite asegurar que el sector postal tiene un potencial enorme, hoy en día que algunas personas equivocadamente consideran el sector postal como una carga en vez un generador de riqueza y empleo.

Esta revista adicional me permití presentárselas con autorización y aprobación de la Dra. Barragán ya que me pareció muy importante destacar los avances que puede tener un Correo que hace las cosas paso a paso muy bien planificadas y pesando en una modernización con máquinas clasificadoras, que importante es ver como un correo de la región despegar y se torna en competitivo gracias a la modernización y al trabajo de un equipo de profesionales que apuestan todo al sector postal, un sector productivo, en crecimiento y por sobre todo importante para la desarrollo de los países.

FELICITACIONES A LA FAMILIA DE 4-72.

Abrazos

Roberto