



## FOCO ESTRATÉGICO Y EL ESCENARIO COMPETITIVO

La estrategia le da sentido, dirección y prioridad a lo que hacemos, en el buen y en el mal tiempo.

Las organizaciones que son capaces de mantener su foco estratégico, aún ante la presencia de factores negativos, son las que triunfan en el largo plazo. Así lo entendemos y la experiencia de CorreosChile lo confirma. En un año 2009 marcado por una fuerte crisis financiera, en que la industria postal en su conjunto tendió a bajar sus precios para sobrevivir al decrecimiento de los tráficos, -particularmente de la carta normal- la organización fue capaz de mantener una efectiva solidez financiera, logró materializar con éxito sus inversiones más importantes, dio pasos sustantivos en su proyecto de transformación y obtuvo utilidades superiores a las presupuestadas.

Esta no fue una tarea fácil. Mantener el objetivo de crecimiento a nivel nacional en el mercado Courier, Expreso y Paquetería (CEP) y asegurar los proyectos de inversión y de transformación de la empresa, exigió de mucha disciplina. Nuestros equipos, además de lidiar con la contingencia, debieron seguir trabajando en su tarea cotidiana, esforzándose día a día por entregar una atención de excelencia, incorporando una mejor oferta comercial e integrando nuevas y mejores tecnologías. Todo, teniendo siempre como norte aquello que definimos como foco estratégico, que es proteger y mantener la “intimidad con el cliente”.

Para reforzar este compromiso y asegurar que los proyectos estratégicos se mantuvieran en tiempos difíciles, CorreosChile destinó muchas horas a capacitación, al alineamiento de los equipos y asegurar las buenas prácticas. Gracias a ello, durante 2009 se materializaron una serie de acciones que fueron clave en el buen desempeño de la compañía.

En el área comercial, se tomó la decisión de entregar una propuesta de valor más simple que la de la competencia, con el objetivo de acercar, convocar y resolver las necesidades de los clientes. En esa línea, se implementó el nuevo Servicio Courier de CorreosChile, se materializó un importante convenio con Servipag, se avanzó en la renovación de flotas y sucursales y se utilizaron herramientas de marketing más focalizadas, modernas y eficientes.

En el ámbito operativo, se inauguró con éxito la nueva planta CEP, una apuesta tremendamente contundente para la industria postal nacional, que confirma la constante búsqueda de excelencia operacional que tiene CorreosChile. La planta, que demandó una inversión de US\$20 millones, cuenta con tecnología e infraestructura de vanguardia y sistemas automatizados que permitirán aumentar la participación de la compañía en todos los segmentos del negocio postal.

La organización fue capaz de mantener una efectiva solidez financiera, logró materializar con éxito sus inversiones más importantes, dio pasos sustantivos en su proyecto de transformación y obtuvo utilidades superiores a las presupuestadas.

Otro proyecto de inversión relevante que se llevó a cabo durante el ejercicio fue Nazca, que tiene que ver con la implementación del ERP SAP y que implica, definitivamente, un cambio fundamental en la forma de hacer las cosas. Se trata de una solución que mejorará todos los procesos de backoffice de la empresa, abarcando las áreas de contabilidad, finanzas, abastecimiento y recursos humanos, entre otros. Durante el año 2009 se avanzó en el levantamiento de las exigencias de cada área y en la recopilación de la información necesaria para la implantación.

En términos financieros, la compañía tomó la decisión de reducir sus costos operativos y hacer más eficiente el gasto, sin afectar la calidad de servicio y la estabilidad de los trabajadores.

Todo lo anterior, permitió sostener el foco estratégico y avanzar sustantivamente en el objetivo de entregar una mejor propuesta de valor que la competencia y un servicio cada vez más cercano a la excelencia.



NOS MOVEMOS PARA CONECTARTE **SIEMPRE.**