

CHILE Y SU CORREO

ARCHIVO

NR. 92/19265
26 AGO 92

Nº 8 - AGOSTO - 1992

EMPRESA



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
26 AGO 1992
ARCHIVO PRESIDENCIAL

Calidad y Eficiencia:

Una Exigencia de Nuestros Servicios

La Asesoría de Planificación y Desarrollo junto con la Coordinación de Administraciones Regionales organizó, entre el 23 y 24 de julio, la Jornada de

Trabajo "Sobre Calidad y Eficiencia". A este Seminario realizado en la Escuela Postal, asistió el equipo directivo del Nivel Central y Regional del país.

La jornada constituyó otra prueba de la decisión del equipo directivo de reorientar la Empresa hacia el usuario, e inducir una participación de todo el personal en tal sentido. Este cambio de actitud, es la clave para el mejoramiento de la calidad y eficiencia de nuestros servicios, en función de una mejor atención a nuestros clientes.

El evento se inició con el Seminario - Taller "Hacia la Excelencia en el Servicio y la Atención de Clientes", a cargo del Profesor Fred Wechsler, Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Master of Business Administration de Michigan State University (USA). El relator, demostró la necesidad de alcanzar objetivos de excelencia en el servicio. Esto se logra, señaló, cuando cada trabajador tiene la voluntad de hacer bien las cosas y desde su propia actividad, se involucra en la calidad como



corporativos de la Empresa, por parte de los Directivos responsables. Esto confirmó que la Empresa tiene un horizonte bien definido. El Plan de Desarrollo Informático y los proyectos de Informatización de la Admisión, la Descentralización Regional y el otorgamiento de mayor autonomía y atribuciones a los Administradores Regionales, muestran avances efectivos. Del mismo modo, el "Plan Integral de Mejoramiento de Calidad del Servicio" y el "Sistema Nacional de Distribución", concretan acciones de mejoramiento en la calidad de los procesos operativos.

El seminario reafirmó la idea de que el recurso humano es considerado como el soporte principal de estos avances. Abrir espacios de participación no es sólo una responsabilidad de la Administración Central, sino también de los demás niveles de la Empresa y en particular de las Administraciones Regionales, las que quedaron comprometidas a

su principal preocupación.

Cuando se habla de elevar la calidad del servicio al cliente, nos referimos al Cliente Interno y Externo. Para una buena atención al Cliente Externo (los clientes que compran nuestros servicios) debemos mejorar la calidad de las relaciones con nuestros Clientes Internos. **Es decir, analizar qué servicios, nosotros como componentes de una unidad o sección, debemos brindar a otra unidad o sección, de la misma Empresa.** Cómo hacerlo bien, para mejorar la calidad de ese servicio y que nuestra parte se cumpla colaborando con el objetivo que les corresponda a los demás.

A nivel interno, la jornada continuó con la presentación y análisis de los proyectos



informar detalladamente de los resultados de este encuentro en sus respectivas circunscripciones.

Se concluyó el seminario con la certeza de que el logro de buenos resultados es una responsabilidad de todos. Sólo el compromiso de cada cual con los objetivos de la Empresa, permitirá el desarrollo

de ésta y por consecuencia, el crecimiento personal de sus trabajadores. Con el fin de lograr la adhesión de todos en los objetivos de Empresa, se lanzó la iniciativa denominada "Compromiso de Resultados". Estos compromisos serán suscritos por las Administraciones Regionales y las diversas áreas del Nivel Central y marcarán la disposición de estas instancias a alcanzar metas de eficiencia y calidad, en las cuales deberán involucrar la participación de toda la Empresa.

EDITORIAL



Quisiera referirme en esta ocasión al proceso de negociación de remuneraciones en que me ha correspondido participar en representación de la Empresa, junto a los demás ejecutivos que fueron designados a este efecto. Luego de muchas e intensas reuniones con representantes de todas las organizaciones laborales, se ha logrado un exitoso acuerdo económico. Acuerdo que, comparado con cifras oficiales entregadas por autoridades de Gobierno, confirma lo señalado. Al respecto, se observa que aproximadamente 500 empresas del país que negociaron en el último tiempo, lograron un mejoramiento real de sus remuneraciones en un promedio de 2,6%. Mientras que en la Empresa de Correos, sin traumas ni acciones distorsionadoras del buen clima laboral, se ha logrado mejorar los ingresos de los trabajadores en un promedio real de un 8%, sobre el I. P. C.; toda vez que a contar del

mes de diciembre la Empresa otorgará un reajuste de sueldos equivalente al que corresponda al sector público, por decisión gubernamental.

Creo que ha sido una gran lección que hemos aprendido tanto quienes representaban a la Empresa como a las Organizaciones Laborales.

En el mismo espíritu, a partir del mes de agosto comenzarán a funcionar distintas comisiones integradas por representantes de los trabajadores y de la Empresa para analizar y proponer soluciones concretas en materias de interés común, tales como Casinos, Vestuario para personal operativo, Comités Paritarios, incorporación de nuevas tecnologías, etc., todo esto en el marco del Protocolo de Acuerdo Económico aludido anteriormente.

En síntesis, un trabajo coordinado, participativo y de compromiso de todos los actores relevantes de la Institución, está permitiendo que ésta se encamine en un desarrollo próspero y de logros constantes.

A futuro nos queda insistir en los postulados que guían a la actual Administración, entre ellos cabe indicar el

incentivar y aumentar la dedicación y compromiso de los trabajadores, incorporándolos en la definición de objetivos y metas, motivarlos y alentarlos a participar, proponer y sugerir innovaciones y mejoramientos en el quehacer de la Empresa. Por otra parte, propender a que todos contribuyan al logro de los resultados de la Empresa; es decir, cada meta individual es un compromiso con los resultados globales de la Empresa.

En la Gerencia de Recursos Humanos, propendemos a convertir la excelencia en una búsqueda permanente para que se encuentre la persona adecuada en el puesto adecuado y en lograr una disposición de compartir tanto beneficios como esfuerzos; todo lo cual permitirá un ambiente de alta integración, eficiencia, desarrollo y progreso institucional y de cada persona en particular.

Adrián Torres Canales
Gerente de Personal

