



OPORTUNIDAD DE INNOVACIÓN

Sofía Sotelo - Pedro Olea - Camila Llanos



¿ QUE HACE CORREOSCHILE ?



CorreosChile es una empresa pública chilena que proporciona servicios postales y logísticos a nivel nacional e internacional



Contribuye al desarrollo de la conectividad y la comunicación en Chile y con el resto del mundo



Está bajo la supervisión del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Servicios que ofrece:

LOCAL

- Envío de paquetería
- Envío de documentos
- Giro de dinero
- Casilla postal
- Filatelia
- Guarda paquetería
- Embalaje

INTERNACIONAL

- Envíos internacionales
- Casilla internacional
- Gestión de importaciones
- Internación y pago de impuestos
- Enviar dinero al extranjero

SERVICIOS EMPRESAS

- Ofrece soluciones logísticas para empresas, como el envío de paquetería y correspondencia



INDUSTRIA POSTAL Y DE MENSAJERÍA

Crecimiento impulsado por el comercio electrónico

El aumento de las compras en línea ha generado una mayor demanda de servicios de entrega, lo que ha impulsado el crecimiento de la industria.

Competencia intensa

El mercado es altamente competitivo, con una variedad de actores que ofrecen servicios similares

Importancia de la tecnología

La tecnología es clave en la industria, permitiendo a las empresas mejorar el seguimiento, la gestión de envíos y la optimización de rutas a través de sistemas avanzados

Competidores

El mercado es altamente competitivo, con una variedad de actores que ofrecen servicios similares
CorreosChile - Chilexpress - Starken - Blue Express

BCG - Para maximizar la eficiencia y minimizar las emisiones, los servicios postales y de paquetería deberán replantear la estrategia y la ejecución de la última milla de entrega. Se esforzarán por mantener la relación con el cliente en el punto de entrega o por asociarse con quienes sí la tienen.

EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

- ▶ Las nuevas tecnologías han aumentado las expectativas de los clientes
- ▶ Los clientes esperan entregas más rápidas, precisas y transparentes
- ▶ La personalización de la experiencia de entrega, como la flexibilidad en la hora y el lugar de entrega, es cada vez más importante

Para poder cumplir con las nuevas expectativas de los clientes, las empresas han tenido que adoptar diversas tecnologías



NUEVAS TECNOLOGÍAS ADOPTADAS



TERMINALES AUTOMATIZADOS

Utiliza IA para la clasificación y entrega de paquetes en terminales.

Funcionan como autoservicio.

Correos de Chile cuenta con más de 50 en Santiago



OPTIMIZACIÓN DE RUTAS CON IA

Utiliza algoritmos y datos a tiempo real

Considera clima, tráfico, maquetas, etc

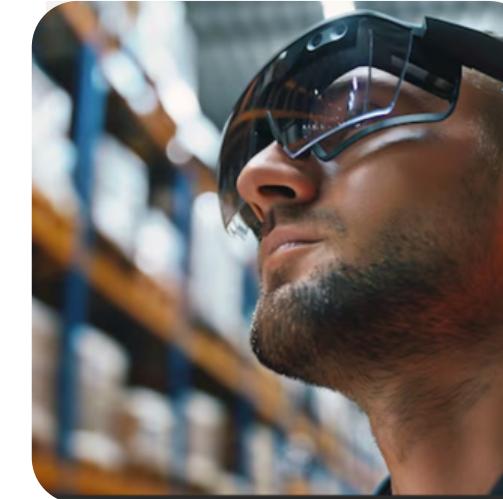
Determina las rutas más eficientes para las entregas



VEHÍCULOS AUTÓNOMOS

Utilizan IA para la conducción

Principalmente a larga distancia por carretera



REALIDAD AUMENTADA EN ALMACENES

Utilizan gafas con RA conectada a bases de datos avanzadas

Pueden recibir instrucciones visuales

Registrar en tiempo real los cambios en el inventario



ENTREGA CON DRONES

Utiliza Drones y sensores

Pueden evitar el tráfico y llegar a áreas de difícil acceso

Entregas más rápidas, eficientes y amigables con el medioambiente

TENDENCIAS

1

Entregas más rápidas y confiables: La aceleración en la distribución de productos es una tendencia clave dentro de la Supply Chain 4.0, Gartner señala que, para aumentar la velocidad y la confiabilidad, hay que aprovechar las capacidades de optimización de rutas.



2

Descarbonización: Temas como el medio ambiente han estado tomado fuerza durante años, pero hoy se acelera el impulso de la descarbonización de los vehículos comerciales, según McKinsey algunas de las razones es que muchos clientes lo desean, las personas prefieren trabajar en empresas más sostenibles y ahora existe mayor financiamiento para estos proyectos.



3

Proliferación de vehículos no tripulados: Según Gartner, numerosas empresas están estudiando, iniciando o ampliando sus posibilidades de entrega con vehículos autónomos, androides y otras tecnologías de vehículos no tripulados.



TENDENCIAS

4

Uso de drones: Los servicios de entrega con drones se está ampliando, su tasa de crecimiento crece cada semana, según McKinsey, en 2023 hubieron más de 800.000 entregas pagadas y se espera que solo en Estados Unidos para 2035 hayan más de 1.500 millones de entregas anuales.



5

Uso general de IA: El uso de IA se ha estado expandiendo a lo largo de múltiples sectores y se considera una tecnología que en el futuro se observará en cada industria y según BAIN, el 87% de las empresas mantendrá la IA como una de las cinco principales prioridades en los próximos tres a cuatro años



6

Enfoque en la experiencia del cliente: Cada vez se ve una mejor comunicación efectiva con los clientes y una mayor personalización en las entregas, en aspectos de una mayor flexibilidad horaria y lugares de entrega. Según Gartner, Medir la satisfacción del cliente será la métrica más valiosa en los próximos 3 años.



Existen muchas tecnologías nuevas y tendencias, pero uno no se puede abarcar todo, hay que elegir y priorizar.



INNOVACIONES A IMPLEMENTAR



Seleccionamos el uso de drones para el transporte de correspondencia porque consideramos que puede mejorar la eficiencia y reducir costos operativos en Correos de Chile. Esta tecnología ha sido implementada con éxito en países como Estados Unidos, Francia y el Reino Unido, demostrando su viabilidad. Sus principales beneficios incluyen la reducción en los tiempos de entrega, especialmente en zonas rurales o con alto tráfico, la disminución de gastos operativos, como combustible y mantenimiento de vehículos, y un mayor nivel de sustentabilidad, alineándose con las crecientes exigencias medioambientales. Como resultado, se espera una mayor rapidez en las entregas, reducción de costos logísticos y una mejor experiencia para los clientes.



Problema

Los costos logísticos y las expectativas de los clientes aumentan constantemente, lo que dificulta mantener los métodos tradicionales de despacho (D. Ceña, 2017).

Oportunidad

Implementación de drones en el servicio de reparto.

Beneficios

- Eficiencia Operativa: Reducción de tiempos de entrega en zonas rurales y urbanas congestionadas.
- Reducción de Costos: Disminución de gastos en bencina y mantenimiento del método clásico.
- Sostenibilidad Ambiental: Uso de tecnología eléctrica que reduce la contaminación.
(D. Ceña, 2017)

FUENTES

- BCG, Postal and Parcel Industry. <https://www.bcg.com/industries/transportation-logistics/postal-parcel>
- Ceña Arévalo, D. (2017). Reparto de mercancías a través de drones: estudio y viabilidad (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).
- McKinsey, Technology delivered: Implications for cost, customers, and competition in the last-mile ecosystem, 2018
- Gartner, Leverage Last-Mile Delivery Technology for Supply Chain Efficiency, 2024
- BCG, Mapping the Future of Autonomous Trucking, 2022
- BCG, Seeking a Solution to the Skilled Labor Shortage? XR Marks the Spot, 2025
- Accenture, Seguridad y productividad con realidad aumentada. <https://www.accenture.com/es-es/case-studies/life-sciences/seguridad-productividad-realidad-aumentada>
- McKinsey, Drones take to the sky, potentially disrupting last-mile delivery, 2023
- Gartner, Leverage Last-Mile Delivery Technology for Supply Chain Efficiency, 2024
- Bain & Company, 9 de cada 10 empresas están utilizando Inteligencia artificial en sus procesos, 2024



OPORTUNIDAD DE INNOVACIÓN

Sofía Sotelo - Pedro Olea - Camila Llanos

