

PLAN OPERATIVO 2008 RESUMEN EJECUTIVO

INDICADORES												
	PERSPECTIVAS	OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS ESPECIFICOS	INDICADORES	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2007 (*)	METAS AÑO 2008				
								AL I TRIM	AL II TRIM	AL III TRIM	AL IV TRIM	
1	FINANZAS	Fortalecer la eficiencia de la gestión	Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.	1	Eficiencia Costo de Venta	$\text{Costo Venta} / \text{Ventas netas} * 100$	porcentaje	81.77	88.86	86.69	86.46	82.79
				2	Eficiencia Gastos Administrativos	$\text{Gastos administrativos} / \text{Ventas Netas} * 100$	porcentaje	13.84	13.09	12.71	12.61	12.08
				3	Rentabilidad De Ventas	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas} * 100$	porcentaje	2.89	-7.90	-4.97	-4.74	0.67
2	CLIENTES	Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado.	Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado que respondan a los requerimientos globales y a los lineamientos de la Unión Postal Universal.	1	Ventas País	$(\text{Total de Ventas País Ejecutada}) / (\text{Total de Venta País Programada}) * 100$	porcentaje	98.60	100.00	100.00	100.00	100.00
				2	Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial	$\text{Total de Ventas Correo Empresarial} / \text{Total de Venta País} * 100$	porcentaje	18.56	20.36	19.91	19.59	18.45
				3	Orientación de Ventas País hacia el Correo de Encomiendas	$\text{Total de Ventas Correo Encomiendas} / \text{Total de Venta País} * 100$	porcentaje	18.53	21.40	21.60	21.59	21.54
				1	Nivel de satisfacción del cliente (***)	$\text{Nivel actual} / \text{Nivel base}$	porcentaje	72.70	54.00	56.00	58.00	60.00
				2	Crecimiento de la cobertura postal con fin social. (**)	$\text{Número de puntos de atención con fin social al final del año}$	Nº de puntos de atención	14,019	14,168	14,366	14,570	14,776
				3	Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles.	$(\text{Reclamos de envíos certificados y encomiendas nacionales atendidos en 16 días hábiles}) / (\text{Reclamos de envíos certificados y encomiendas}) * 100$	porcentaje	98.39	100.00	100.00	100.00	98.80
3	INTERNA	Desarrollar la calidad del servicio	Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos	1	Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local.	$(\text{Número de envíos de la muestra distribuido dentro del plazo D+2 (3 días)}) / (\text{Total envíos de la muestra}) * 100$	porcentaje	72.04	90.20	90.50	90.80	91.10
				2	Control de calidad en los plazos de encaminamiento	$\text{Número de despachos nacionales encaminados en los plazos establecidos} / \text{número total de despachos encaminados} * 100$	porcentaje	81.59	88.10	88.80	90.00	90.00
4	PERSONAL	Desarrollar el potencial del recurso humano	Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente. Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.	1	Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal.	$\text{Número de Trabajadores capacitados en la cultura organizacional}$	Número de Trabajadores Capacitados	927	100	300	550	800
				1	Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)	$\text{Número de trabajadores capacitados en la tarea.}$	Número de Trabajadores Capacitados	1,582	123	408	858	981

(*) Cierre Anual 2007

(**) El Indicador mide el Número de Localidades atendidas con el Servicio de Distribución Postal con fin social.

(***) El indicador muestra una disminución debido a la ampliación del universo a ser medido