

**PLAN ESTRATÉGICO - RESULTADOS AL IV TRIMESTRE 2008**

| INDICADORES  |   | FORMA DE CÁLCULO  | UNIDAD MEDIDA                      | META AL IV TRIM 2008 | RESULTADO AL IV TRIM 2008 | NIVEL DE CUMPLIMIENTO % |
|--|---|---|------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
|  |   |   |                                    | b                    | c                         | c / b                   |
| <b>Objetivo Estratégico 1</b>                                | <b>Fortalecer la eficiencia de la gestión</b>   |   |                                    |                      |                           |                         |
| <b>Objetivo Operativo 1.1</b>                                | <b>De Fortalecer la Eficiencia de la Gestión:</b> Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.   |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo A:                                       | <b>Eficiencia Costo de Ventas</b>   | Costo Venta /Ventas netas*100   | porcentaje                         | 88.18                | 84.24                     | 100.00%                 |
| Indicador Operativo B:                                       | <b>Eficiencia Gastos Administrativos</b>  | Gastos administrativos /Ventas Netas*100  | porcentaje                         | 13.21                | 12.18                     | 100.00%                 |
| Indicador Operativo C:                                       | <b>Rentabilidad De Ventas</b>   | Utilidad Neta /Ventas Netas*100   | porcentaje                         | -2.10                | 3.21                      | 100.00%                 |
| <b>Objetivo Estratégico 2</b>                                | <b>Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado</b>   |   |                                    |                      |                           |                         |
| <b>Objetivo Operativo 2.1</b>                                | <b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado:</b> 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. |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo D:                                       | <b>Ventas País</b>  | (Total de Ventas País Ejecutada) / (Total de Venta País Programada) * 100   | porcentaje                         | 100.00               | 100.36                    | 100.00%                 |
| Indicador Operativo E:                                       | <b>Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial</b>   | Total de Ventas Correo Empresarial / Total de Venta País * 100  | porcentaje                         | 22.49                | 24.12                     | 100.00%                 |
| Indicador Operativo F:                                       | <b>Orientación de Ventas País hacia el Correo de Encomiendas</b>  | Total de Ventas Correo Encomiendas / Total de Venta País * 100  | porcentaje                         | 23.36                | 24.30                     | 100.00%                 |
| <b>Objetivo Operativo 2.2</b>                                | <b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado:</b> Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost .  |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo G:                                       | <b>Nivel de satisfacción del cliente</b>  | Nivel actual /Nivel base  | porcentaje                         | 60.00                | 76.94                     | 100.00%                 |
| Indicador Operativo H:                                       | <b>Crecimiento de la cobertura postal con fin social</b>  | Número de puntos de atención con fin social al final del año 2008   | Nº de puntos de atención           | 14,776               | 14,781                    | 100.00%                 |
| Indicador Operativo I:                                       | <b>Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles</b>  | (Reclamos de envíos certificados y encomiendas nacionales atendidos en 16 días hábiles) / (Reclamos de envíos certificados y encomiendas) * 100 | porcentaje                         | 98.80                | 97.74                     | 98.93%                  |
| <b>Objetivo Estratégico 3</b>                                | <b>Desarrollar la calidad del servicio</b>  |   |                                    |                      |                           |                         |
| <b>Objetivo Operativo 3.2</b>                                | <b>De Desarrollar la Calidad del Servicio:</b> Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.  |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo J:                                       | <b>Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local</b>   | (Número de envíos de la muestra distribuido dentro del plazo D+2 (3 días) / (Total envíos de la muestra) * 100                                  | porcentaje                         | 91.10                | 91.06                     | 99.96%                  |
| Indicador Operativo K:                                       | <b>Control de calidad en los plazos de encaminamiento</b>   | Número de despachos nacionales encaminados en los plazos establecidos / número total de despachos encaminados*100                               | porcentaje                         | 90.00                | 88.08                     | 97.87%                  |
| <b>Objetivo Estratégico 4</b>                                | <b>Desarrollar el potencial del recurso humano</b>  |   |                                    |                      |                           |                         |
| <b>Objetivo Operativo 4.1</b>                                | <b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente.  |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo L:                                       | <b>Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal</b>  | Número de Trabajadores capacitados en la cultura organizacional   | Número de trabajadores capacitados | 800                  | 893                       | 100.00%                 |
| <b>Objetivo Operativo 4.3</b>                                | <b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.  |   |                                    |                      |                           |                         |
| Indicador Operativo M:                                       | <b>Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)</b>  | Número de trabajadores capacitados en la tarea.   | Número de trabajadores capacitados | 981                  | 1,984                     | 100.00%                 |
| <b>Promedio ponderado de Cumplimiento del Plan Operativo</b> |   |   |                                    |                      |                           | <b>99.75%</b>           |