

ANÁLISIS DE METAS DEL PLAN OPERATIVO AL II TRIMESTRE 2008

INDICADORES		UNIDAD MEDIDA	META AL II TRIM 2008	RESULTADO AL II TRIM 2008	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
			b	c	c / b
Objetivo Estratégico 1	Fortalecer la eficiencia de la gestión				
Objetivo Operativo 1.1	De Fortalecer la Eficiencia de la Gestión: Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.				
Indicador Operativo A:	Eficiencia Costo de Ventas	porcentaje	84.50	83.15	100.00%
Indicador Operativo B:	Eficiencia Gastos Administrativos	porcentaje	13.66	13.32	100.00%
Indicador Operativo C:	Rentabilidad De Ventas	porcentaje	0.79	3.59	100.00%
Objetivo Estratégico 2	Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado				
Objetivo Operativo 2.1	De 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.				
Indicador Operativo D:	Ventas País	porcentaje	100.00	99.98	99.98%
Indicador Operativo E:	Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial	porcentaje	21.36	22.35	100.00%
Indicador Operativo F:	Orientación de Ventas País hacia el Correo de Encomiendas	porcentaje	21.59	22.48	100.00%
Objetivo Operativo 2.2	De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado: Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost .				
Indicador Operativo G:	Nivel de satisfacción del cliente	porcentaje	56.00	70.93	100.00%
Indicador Operativo H:	Crecimiento de la cobertura postal con fin social	N° de puntos de atención	14,366	14,726	100.00%
Indicador Operativo I:	Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	porcentaje	98.20	97.37	99.15%
Objetivo Estratégico 3	Desarrollar la calidad del servicio				
Objetivo Operativo 3.2	De Desarrollar la Calidad del Servicio: Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.				
Indicador Operativo J:	Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local	porcentaje	90.50	90.56	100.00%
Indicador Operativo K:	Control de calidad en los plazos de encaminamiento	porcentaje	88.80	87.74	98.81%
Objetivo Estratégico 4	Desarrollar el potencial del recurso humano				
Objetivo Operativo 4.1	De Desarrollar el potencial del recurso humano: Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente.				
Indicador Operativo L:	Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal	Número de trabajadores capacitados	300	358	100.00%
Objetivo Operativo 4.3	De Desarrollar el potencial del recurso humano: Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.				
Indicador Operativo M:	Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)	Número de trabajadores capacitados	408	559	100.00%
Promedio ponderado de Cumplimiento del Plan Operativo					99.84%