

**PLAN ESTRATÉGICO - RESULTADOS AL I TRIMESTRE 2010**

INDICADORES		FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD MEDIDA	META AL I TRIM 2010	RESULTADO AL I TRIM 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
				<b>b</b>	<b>c</b>	<b>c / b</b>
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Incrementar el valor de la Empresa</b>					
<b>Objetivo Específico 1.1</b>	<b>De Incrementar el Valor de la Empresa:</b> Incrementar los ingresos.					
Indicador Operativo A:	<b>Rentabilidad patrimonial (ROE)</b>	Utilidad Neta / Patrimonio Neto*100	porcentaje	-3.25	-1.73	100.00%
<b>Objetivo Específico 1.2</b>	<b>De Reducir los costos:</b> Reducir los costos.					
Indicador Operativo B:	<b>Eficiencia Costo de Venta</b>	Costo Venta /Ventas netas*100	porcentaje	97.77	89.52	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	<b>Posicionar la empresa con mejores servicios y productos</b>					
<b>Objetivo Específico 2.1</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos:</b> Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado.					
Indicador Operativo C:	<b>Orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas</b>	Total de Ventas Correo Empresarial y Encomiendas ejecutada / Total de ventas país ejecutada * 100	porcentaje	50.43	55.17	100.00%
<b>Objetivo Específico 2.2</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos:</b> Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost S.A .					
Indicador Operativo D:	<b>Crecimiento de la cobertura postal con fin social</b>	Número de puntos de atención con fin social	N° de puntos de atención	421	425	100.00%
Indicador Operativo E:	<b>Nivel de satisfacción del cliente</b>	Nivel actual Resultado Encuestas / Nivel base	porcentaje	66.00	68.50	100.00%
Indicador Operativo F:	<b>Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles</b>	(Reclamos de envíos certificados y encomiendas atendidos en 16 días hábiles) / (Total Reclamos de envíos certificados y encomiendas) * 100	porcentaje	99.19	91.67	92.42%
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Fortalecer la transparencia de la gestión de la Empresa</b>					
<b>Objetivo Específico 3.1</b>	<b>De Fortalecer la transparencia de la gestión de la Empresa:</b> Cumplir con la Directiva de Transparencia.					
Indicador Operativo G:	<b>Grado de cumplimiento de la Directiva</b>	Ranking corporativo de transparencia vigente	porcentaje	100.00	100.00	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	<b>Desarrollar la calidad del servicio</b>					
<b>Objetivo Específico 4.1</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Fortalecer el proceso de recaudación de cobranzas.					
Indicador Operativo H:	<b>Rotación de cuentas por cobrar nacionales.</b>	(Cuentas por Cobrar Comerciales Nac. Netas / Ventas Nacionales Netas) * Número de días del periodo.	días	18	20	89.74%
<b>Objetivo Específico 4.2</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Implementar estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.					
Indicador Operativo I:	<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	88.40	93.89	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.3</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Desarrollar un programa de integración tecnológica interna que permita responder a las exigencias del mercado.					
Indicador Operativo J:	<b>Nivel de integración tecnológica</b>	Número de procesos soportados por tecnología / Total de procesos * 100.	porcentaje	50.00	50.00	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.4</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Ser eficiente en el uso de los recursos.					
Indicador Operativo K:	<b>Eficiencia en los egresos operativos.</b>	Egresos totales ejecutados / Egresos programados * 100.	porcentaje	100.00	89.59	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.5</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Fortalecer el control de gestión empresarial.					
Indicador Operativo L:	<b>Implementación del COSO</b>	Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas * 100.	porcentaje	100.00	92.00	92.00%
Indicador Operativo M:	<b>Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC</b>	Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas * 100.	porcentaje	100.00	100.00	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 5</b>	<b>Desarrollar el potencial del recurso humano</b>					
<b>Objetivo Específico 5.1</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Difundir valores de Serpost S.A. fortaleciendo la cultura orientada al cliente.					
Indicador Operativo N:	<b>Talleres de difusión y fortalecimiento de la cultura de Serpost S.A.</b>	Número de Talleres ejecutados / Número de Talleres programados * 100.	porcentaje	100	100.00	100.00%
<b>Objetivo Específico 5.2</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Mejorar el clima laboral.					
Indicador Operativo Ñ:	<b>Clima laboral y motivación.</b>	Número de Actividades ejecutadas / Número de Actividades programados * 100.	porcentaje	100	100	100.00%
<b>Objetivo Específico 5.3</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Optimizar al personal.					
Indicador Operativo O:	<b>Capacitación del personal a nivel nacional</b>	Número de trabajadores capacitados en la tarea.	Número de trabajadores capacitados	135	266	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 6</b>	<b>Promover la Innovación Tecnológica</b>					
<b>Objetivo Específico 6.1</b>	<b>De Promover la innovación tecnológica:</b> Desarrollar nuevos servicios basados en Tecnología de la Información.					
Indicador Operativo P:	<b>Servicios soportados en tecnologías de la información.</b>	Servicios soportados en T.I. / Total de servicios * 100	porcentaje	30	30.00	100.00%
<b>Promedio ponderado de Cumplimiento del Plan Operativo</b>						<b>98.48%</b>

**PLAN ESTRATÉGICO - RESULTADOS AL II TRIMESTRE 2010**

INDICADORES		FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD MEDIDA	META AL II TRIM 2010	RESULTADO AL II TRIM 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
				<b>b</b>	<b>c</b>	<b>c / b</b>
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Incrementar el valor de la Empresa</b>					
<b>Objetivo Específico 1.1</b>	<b>De Incrementar el Valor de la Empresa:</b> Incrementar los ingresos.					
Indicador Operativo A:	<b>Rentabilidad patrimonial (ROE)</b>	Utilidad Neta / Patrimonio Neto*100	porcentaje	-6.25	-2.13	100.00%
<b>Objetivo Específico 1.2</b>	<b>De Reducir los costos:</b> Reducir los costos.					
Indicador Operativo B:	<b>Eficiencia Costo de Venta</b>	Costo Venta /Ventas netas*100	porcentaje	96.26	88.17	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	<b>Posicionar la empresa con mejores servicios y productos</b>					
<b>Objetivo Específico 2.1</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos:</b> Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado.					
Indicador Operativo C:	<b>Orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas</b>	Total de Ventas Correo Empresarial y Encomiendas ejecutada / Total de ventas país ejecutada * 100	porcentaje	52.09	56.59	100.00%
<b>Objetivo Específico 2.2</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos:</b> Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost S.A .					
Indicador Operativo D:	<b>Crecimiento de la cobertura postal con fin social</b>	Número de puntos de atención con fin social	N° de puntos de atención	422	424	100.00%
Indicador Operativo E:	<b>Nivel de satisfacción del cliente</b>	Nivel actual Resultado Encuestas / Nivel base	porcentaje	68.00	69.60	100.00%
Indicador Operativo F:	<b>Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles</b>	(Reclamos de envíos certificados y encomiendas atendidos en 16 días hábiles) / (Total Reclamos de envíos certificados y encomiendas) * 100	porcentaje	99.20	94.20	94.96%
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Fortalecer la transparencia de la gestión de la Empresa</b>					
<b>Objetivo Específico 3.1</b>	<b>De Fortalecer la transparencia de la gestión de la Empresa:</b> Cumplir con la Directiva de Transparencia.					
Indicador Operativo G:	<b>Grado de cumplimiento de la Directiva</b>	Ranking corporativo de transparencia vigente	porcentaje	100.00	100.00	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	<b>Desarrollar la calidad del servicio</b>					
<b>Objetivo Específico 4.1</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Fortalecer el proceso de recaudación de cobranzas.					
Indicador Operativo H:	<b>Rotación de cuentas por cobrar nacionales.</b>	(Cuentas por Cobrar Comerciales Nac. Netas / Ventas Nacionales Netas) * Número de días del periodo.	días	18	24	75.00%
<b>Objetivo Específico 4.2</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Implementar estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.					
Indicador Operativo I:	<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	88.70	94.28	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.3</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Desarrollar un programa de integración tecnológica interna que permita responder a las exigencias del mercado.					
Indicador Operativo J:	<b>Nivel de integración tecnológica</b>	Número de procesos soportados por tecnología / Total de procesos * 100.	porcentaje	55.00	55.00	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.4</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Ser eficiente en el uso de los recursos.					
Indicador Operativo K:	<b>Eficiencia en los egresos operativos.</b>	Egresos totales ejecutados / Egresos programados * 100.	porcentaje	100.00	86.77	100.00%
<b>Objetivo Específico 4.5</b>	<b>De desarrollar la calidad del servicio:</b> Fortalecer el control de gestión empresarial.					
Indicador Operativo L:	<b>Implementación del COSO</b>	Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas * 100.	porcentaje	100.00	95.00	95.00%
Indicador Operativo M:	<b>Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC</b>	Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas * 100.	porcentaje	100.00	100.00	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 5</b>	<b>Desarrollar el potencial del recurso humano</b>					
<b>Objetivo Específico 5.1</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Difundir valores de Serpost S.A. fortaleciendo la cultura orientada al cliente.					
Indicador Operativo N:	<b>Talleres de difusión y fortalecimiento de la cultura de Serpost S.A.</b>	Número de Talleres ejecutados / Número de Talleres programados * 100.	porcentaje	100	100	100.00%
<b>Objetivo Específico 5.2</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Mejorar el clima laboral.					
Indicador Operativo Ñ:	<b>Clima laboral y motivación.</b>	Número de Actividades ejecutadas / Número de Actividades programados * 100.	porcentaje	100	100	100.00%
<b>Objetivo Específico 5.3</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Optimizar al personal.					
Indicador Operativo O:	<b>Capacitación del personal a nivel nacional</b>	Número de trabajadores capacitados en la tarea.	Número de trabajadores capacitados	450	809	100.00%
<b>Objetivo Estratégico 6</b>	<b>Promover la Innovación Tecnológica</b>					
<b>Objetivo Específico 6.1</b>	<b>De Promover la innovación tecnológica:</b> Desarrollar nuevos servicios basados en Tecnología de la Información.					
Indicador Operativo P:	<b>Servicios soportados en tecnologías de la información.</b>	Servicios soportados en T.I. / Total de servicios * 100	porcentaje	30	30	100.00%
<b>Promedio ponderado de Cumplimiento del Plan Operativo</b>						<b>97.94%</b>