

ANÁLISIS DE METAS DEL PLAN OPERATIVO AL II TRIMESTRE 2010

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