

Plan de Acción Vigencia 2012 - Servicios Postales Nacionales S.A.

Estrategias	Objetivo Estratégico	Indicador de Gestión	Responsables	Metas	Proyectos	Cumplimiento 1T
Fortalecer la estrategia de crecimiento con creación de valor	1. Incrementar la Rentabilidad	ROE	Presidente	6,50%	Plan de Implementación de ERP	30,77%
		Margen Operacional	Presidente	10,50%		76,19%
		Margen Neto	Presidente	6,0%		100,00%
		Margen Ebitda % (sin otros ingresos)	Presidente	12,1%		120,00%
	2. Incrementar el Valor de la Empresa	CAPEX	Presidente	Ejecutar el plan de inversiones de capital en un 100%	-	
		Variación del EVA	Presidente	(3.820) MM	-	
	3. Incrementar la participación en el mercado postal	% Incremento Participación en el Mercado	Vicepresidente Comercial	Incrementar la participación en el mercado en un 15% respecto el año anterior	84,62%	
		Total de Ingresos	Vicepresidente Comercial	Incrementar los ingresos en un 40% vs la meta del año anterior	104,24%	
	4. Lograr el posicionamiento de la marca	Tracking de Marca	Jefe Oficina asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	Lograr un nivel de recordación o conocimiento de marca del 6%	-	
		Avance Plan de posicionamiento de marca - implementación estrategia de comunicación	Jefe Oficina asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	Ejecutar el 100% de las actividades del plan	88,25%	
5. Incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes	Percepción nivel de Satisfacción del Cliente Corporativo - NSU	Jefe Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	Obtener un promedio ponderado de 78,6 en el nivel de satisfacción general en los clientes corporativos en el 2012	-		
	Percepción nivel de Satisfacción del Cliente Persona Natural - NSU		Obtener un promedio ponderado de 83 en el nivel de satisfacción general en los clientes persona natural en el 2012	-		
	Gestión de solicitudes de los clientes (Oportunidad)	Vicepresidente Comercial	Mantener al 100% la oportunidad en la gestión de las PQR	58,00%		
	Índice de Confianza de Clientes	Jefe Oficina asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	Lograr un nivel de confianza del 62% para el año 2012	-		
Fortalecer la eficiencia de la plataforma operativa	6. Incrementar la eficiencia operativa	Efectividad en los tiempos de entrega	Vicepresidente de Operaciones	Lograr el 90% de entregas efectivas	103,74%	
		Porcentaje de objetos entregados en buen estado		Garantizar que el 98,5% de los objetos cursados por la red sean entregados en buen estado	101,38%	
		Porcentaje de devoluciones improcedentes sobre el volumen total de las devoluciones		Disminuir las devoluciones improcedentes al 1,3% en el año	120,00%	
		Avance plan Centro de monitoreo y Control		Ejecutar el 100% de las actividades del plan	100,00%	
	7. Fortalecer la gestión de servicio postal universal	Porcentaje de cobertura de municipios	Presidente	Garantizar la cobertura del 100% de los municipios del país con el 100%	99,91%	
		% de agencias postales con frecuencia diaria de transporte	Presidente	Garantizar que le 40% de las agencias postales tengan frecuencia diaria	120,00%	
		Porcentaje de cumplimiento de tiempos de entrega de envíos de SPU	Presidente	Lograr un cumplimiento del 85% de los tiempos de entrega del SPU	-	
	8. Mejorar la gestión por procesos	% Cumplimiento en la optimización de procesos	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Optimizar el 100% de los procesos objetivo de la empresa	95,00%	
	9. Asegurar un servicio postal confiable	Valor de indemnizaciones nacionales pagadas (expoliación total, parcial y pérdida)	Presidente	Disminuir un 10% el valor pagado por indemnizaciones vs el año anterior	120,00%	
		Valor de indemnizaciones internacionales pagadas (expoliación total, parcial y pérdida)	Presidente	Disminuir un 5% el valor pagado por indemnizaciones vs el año anterior	103,67%	
Valor de indemnizaciones nacionales pagadas (avería)		Vicepresidente de Operaciones	Disminuir un 5% el valor pagado por indemnizaciones vs el año anterior	106,11%		
Valor de indemnizaciones internacionales pagadas (avería y otros)		Vicepresidente de Operaciones	Disminuir un 5% el valor pagado por indemnizaciones vs el año anterior	120,00%		
10. Gestionar los riesgos empresariales	Porcentaje de pérdidas y expoliaciones sobre el nivel de distribución	Presidente	Mantener el nivel de pérdidas y expoliaciones por debajo del 0,0020%	120,00%		
	Índice de materialización de riesgos corporativos	Presidente	Mantener el nivel de materialización de riesgos en el rango de tolerancia establecido por la entidad	119,57%		
Aumentar las competencias del capital intelectual	11. Contar con una estructura organizacional acorde a la estrategia	Avance Plan de Ingeniería Organizacional	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Ejecutar el 100% de las actividades del plan	Plan de Ingeniería Organizacional	63,45%
	12. Implementar sistemas de información que soporten el modelo de negocio	Avance Plan de fortalecimiento del uso y puesta en marcha de SIPOST	Presidente	Ejecutar el 100% de las actividades del plan	Plan de fortalecimiento del uso y puesta en marcha de SIPOST	92,77%
		Avance Plan de implementación de sistemas de información (CRM, IPS, IBIS, BSC)	Vicepresidente de Soporte Corporativo	Ejecutar el 100% de las actividades del plan	Plan de Implementación de sistemas de información	-
	13. Contar con un equipo humano competente y motivado	Índice de desempeño de personal	Vicepresidente de Soporte Corporativo	Lograr el 70% del personal objetivo con una calificación de desempeño muy bueno y excelente	-	
		Índice de Clima Laboral	Vicepresidente de Soporte Corporativo	Lograr una calificación de clima superior a 5 (Escala de 1 a 7) en el 2012	-	
		Cobertura de la capacitación	Vicepresidente de Soporte Corporativo	Cubrir el 100% del personal objetivo con el plan de capacitación organizacional	95,62%	
14. Fortalecer la cultura de servicio y orientación al logro	Cumplimiento BSC de las Vicepresidencias	Presidente	Cumplir los BSC de las áreas por encima del 90%	94,19%		
	Avance Plan de implementación de gestión por desempeño	Vicepresidente de Soporte Corporativo	Ejecutar el 100% de las actividades del plan	-		