

Balanced Scorecard

Correos del Ecuador

- Empresa que posee como principal objetivo el prestar servicios postales de manera oportuna y eficiente, con la mayor cobertura a bajo costo.

MISION

- *En Correos del Ecuador CDE EP, integramos al país y al mundo a través de nuestros productos y servicios; para esto contamos con talento humano con conocimiento y experiencia, tecnología y logística adecuada; comprometidos con la calidad, la excelencia y la responsabilidad social. Nos amparamos en principios y valores superiores.*

VISION

- *Para el 2016, ser una empresa de clase mundial, líder en el mercado postal de la región, como modelo a seguir y referente de la misma, en la prestación de nuestros servicios, a la vanguardia de la tecnología, gestión organizacional, clima y ambiente laboral.*

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVOS	ESTRATÉGIAS
A. Incrementar la cuota de mercado	Retención de clientes
	Adquisición de clientes
	Satisfacción de clientes
B. Incremento de la rentabilidad	Reducción de costos
	Mejora de Productividad
	Mejorar Liquidez
C. Excelencia operativa	Homologación y estandarización de procesos internos
	Eficiencia en la entrega del servicio
	Reducción en los tiempos de atención
D. Mejora en las competencias del personal	Mejorar la motivación del personal
	Ejecutar el plan anual de capacitación
	Comunicaciones internas fluidas

Fuente: Correos del Ecuador CDE E.P

Elaboración: Autoras

INCREMENTAR LA CUOTA DE MERCADO

Retención y Satisfacción de clientes

- Tarifas competitivas
- Empaques
- Seguimiento en línea de los envíos
- El paquete o envío se recibe cerrado
- Implementación del call managment
- Optimizar el manejo de reclamos

INCREMENTAR LA CUOTA DE MERCADO

Adquisición de clientes

- Nuevos servicios y productos

Servicio certificado, Servicio express mail
(EMS), Paquetes postales, Aportados postales,
Cartillas filatélicas, Servicio postal hotelero,
entre otros.

- Mantenimiento integral de exteriores e interiores de locales propios y arrendados a nivel nacional.

INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD

Reducción de Costos

- Mediante Ofertas
- Crédito para clientes empresariales
- Descuentos corporativos

INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD

Mejorar la productividad

- Sistemas de video vigilancia
- Modernización de las agencias, para un mejor servicio.
- Interconectividad Tecnológica, interconexión con las 24 provincias.
- Puntos de atención, cuentas con 142 puntos a nivel nacional

INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD

Mejorar la liquidez

- Incrementar la participación y posicionamiento en el mercado postal ecuatoriano mejorando la rentabilidad de la empresa, es decir, la planificación eficiente del uso de la Infraestructura de la Empresa.

EXCELENCIA OPERATIVA

Homologación y estandarización de procesos internos

- Implementación de estándares de calidad
- Racionalización de procesos ej. Procesos automatizados

Eficiencia en la entrega del servicio

- Entregando en el lugar específico
- Debe ser a tiempo

EXCELENCIA OPERATIVA

Reducción en los tiempos de atención

- Mediante el call managment
- Solucionar los problemas de los clientes en el menos tiempo posible.
- Mantenimiento de un stock de suministros para atención de requerimientos a nivel nacional

MEJORA EN LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Mejorar la motivación del personal

- Fomentar la cultura de servicio en la empresa
- Construcción de proyectos orientados hacia el desarrollo del sector postal
- Implementación de estándares de calidad que permitan mejorar constantemente los servicios que brinda la empresa.

MEJORA EN LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Ejecutar plan anual de capacitación

- Desarrollo del talento humano en áreas de especialidad de la empresa para mejorar los servicios orientados a la calidad

Comunicación internas fluidas

- Mantenimiento de áreas verdes para el esparcimiento y comunicación entre el personal.

Balanced Scorecard

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador
Financiera	Incrementar la rentabilidad institucional	Utilidad Neta/ Ventas
		Utilidad Neta / Total Activos
		Gastos operativos / Ingresos Operacionales
Clientes	Medir e incrementar la satisfacción del cliente	Total de Reclamos / No. De piezas procesadas
	Fidelización de clientes	Clientes activos / Total de clientes
Procesos Internos	Automatización, homologación y estandarización de procesos	$((\text{Procesos estandarizados año final} / \text{Procesos estandarizados para 4 años}) \times 100)$
		$((\text{Procesos automatizados año final} / \text{Procesos automatizados para 4 años}) \times 100)$
Recursos Humanos	Mejoras en las competencias del personal	N. de capacitaciones ejecutadas/N. capacitaciones programadas

Fuente: Empresa CDE-E.P.

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador	Plan de Acción
Financiera	Incrementar la rentabilidad institucional	-Margen de utilidad Utilidad Neta/ Ventas	Potencializarían de la eficiencia operativa (correo híbrido, sistema de servicios de notificaciones, mejoramiento logística de distribución)
		-Rendimiento sobre los Activos Utilidad Neta / Total Activos	
		Gastos operativos / Ingresos Operacionales	
Clientes	Medir e incrementar la satisfacción del cliente	# Total de Reclamos	Plan de remodelación de agencias
		# Clientes Activos	Implementación del sistema de Giro Postal Internacional
	Fidelización de clientes	No. De clientes desertados / Total de clientes	Promoción y Comunicación
Procesos Internos	Automatización, homologación y estandarización de procesos	Procesos estandarizados	Sistema de video vigilancia a nivel nacional
		Procesos automatizados	Sistema Integrado de Operaciones y Negocios
Aprendizaje y Crecimiento	Mejoras en las competencias del personal	# de Capacitaciones	Ejecución del plan de Capacitación.