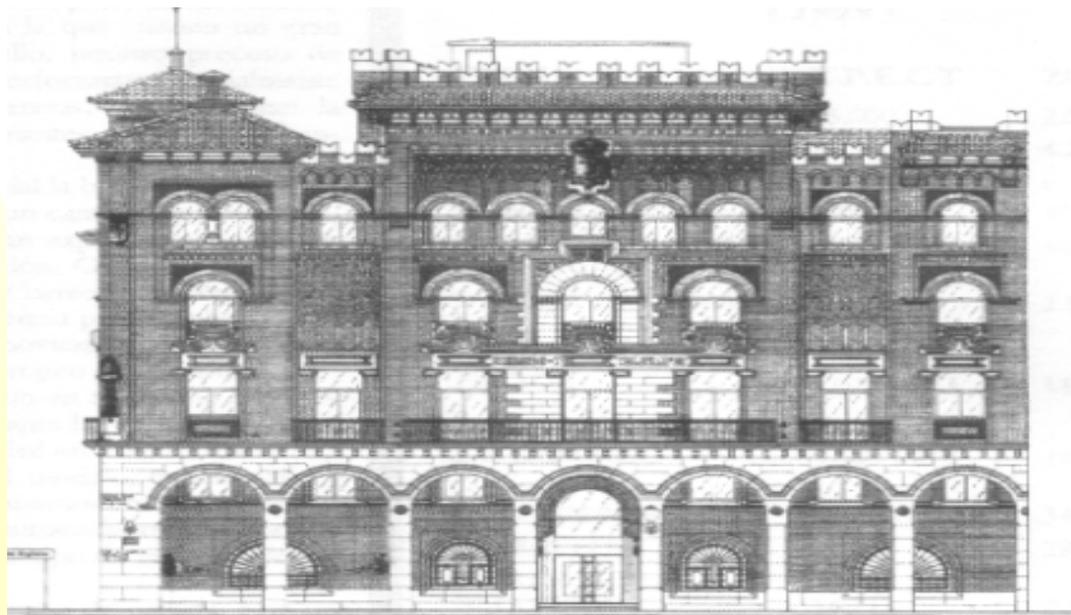


EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



EL CASO DEL CORREO PÚBLICO ESPAÑOL

ZONA 4^a



Concepción Peraita
Directora Zona 4^a

Zaragoza 12 y 13 de Mayo

EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



SUMARIO

1.- CORREOS: LOS NUEVOS ENTORNOS COMPETITIVOS

2.-INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE EMPRESA

2.1.- EL CONTRATO DE GESTIÓN

2.2.- EL CUADRO DE MANDO

3.- LA FASE DE MEDICIÓN DEL C.M. EN LA ZONA 4^a

EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



1.- CORREOS: LOS NUEVOS ENTORNOS COMPETITIVOS



GESTIÓN DEL CAMBIO



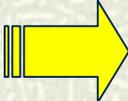
TRANSFORMACIÓN DE UN ORGANISMO ADMINISTRATIVO A UNA SOCIEDAD MERCANTIL



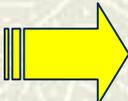
¿QUÉ ES CORREOS?



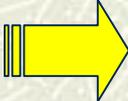
PRIMERA EMPRESA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE EN NUESTRO PAÍS



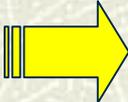
Lleva diariamente más de 22 millones de objetos y llega a 17 millones de domicilios y a 2 millones de empresas.



Correos es la primera empresa del país desde el punto de vista de Plantilla y empleo directo: 63.945 empleados



Su cifra de negocio es superior a los 1.500 millones de euros



Por tan sólo 0,26 euros, cualquier ciudadano puede poner en funcionamiento la mayor Infraestructura logística del país:

- 10.165 puntos de atención al público
- 54 Grandes centros de tratamiento
- 52 Centros de Admisión Masiva
- 9.500 Vehículos
- 38.000 buzones
- 9.885 puntos de distribución
- 470.000 apartados de correos

**PROGRESIVA
LIBERALIZACIÓN**

**RÁPIDO PROGRESO
TECNOLÓGICO**

**CLIENTES:
CAMBIO
EXPECTATIVAS**

**OPERADORES:
SIGNIFICATIVOS
MOVIMIENTOS
ESTRATÉGICOS**

**CAMBIO HÁBITOS DE CONSUMO Y DE
RELACIONES ENTRE EMPRESAS**

**DONDE ACTÚA
ENTORNO**



RETO: ADECUACIÓN AL MERCADO



DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA A GESTIÓN EMPRESARIAL

ENTORNO

Empresas
Clientes
Tecnología
Liberalización
Estrategias de
Operadores

CORREOS

PLAN ESTRATÉGICO 2001-2003

- # REFORZAR EL SERVICIO PÚBLICO
- # MODERNIZACIÓN ORGANIZATIVA
- # DIVERSIFICACIÓN
- # RENOVACIÓN PROCESOS E INFRAESTRUCTURAS
- # ORIENTACIÓN ACTIVIDAD AL CLIENTE
- # EMPRESARIALIZACIÓN DE LA GESTIÓN

conciliar doble función:

**SERVICIO POSTAL UNIVERSAL
COMPETIR EN EL MERCADO**

MODERNIZACIÓN DE CORREOS



ACCIONES

ORGANIZACIÓN
CAMBIO DE FÓRMULA
JURÍDICA Y MODELO
ORGANIZATIVO

PERSONAS
NUEVA REGULACIÓN
DE RR.HH.

INVERSIONES
PROGRAMA
INVERSOR
CUATRIENIAL

PROCESO DE MODERNIZACIÓN GLOBAL

... CON UNA ORIENTACIÓN PROACTIVA DE
LA EMPRESA AL CLIENTE

PLANIFICACIÓN
PLAN ESTRATÉGICO
2001-2003

CALIDAD
AUTOMATIZACIÓN
DEL CORREO

NEGOCIO
DIVERSIFICACIÓN DEL
NEGOCIO

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN



PASAR DE SER EMPRESA A ACTUAR COMO EMPRESA

Reto interno:



Reto externo:

- QUE LOS CIUDADANOS NOS IDENTIFIQUEN COMO SU EMPRESA
- QUE EL MERCADO NOS RECONOZCA COMO EMPRESA LÍDER

EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



2.- INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE EMPRESA



PRINCIPIOS



PROCESOS



POLÍTICA DE DIRECCIÓN

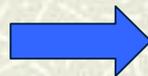
MISIÓN
VISIÓN



CORREOS

- # PARTICIPACIÓN
- # ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES
- # DELEGACIÓN
- # INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- # TRABAJO EN EQUIPO
- # MEJORA CONTINUA
- # ENTRENAMIENTO PERMANENTE
- # CLIENTE/PROVEEDOR
- # GESTIÓN POR OBJETIVOS

PROCESOS



HERRAMIENTAS



HERRAMIENTAS DE DIRECCIÓN PARTICIPATIVA

PROCESOS DERIVADOS DE LA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

- # PARTICIPACIÓN
- # ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES
- # DELEGACIÓN
- # INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- # TRABAJO EN EQUIPO
- # MEJORA CONTINUA
- # ENTRENAMIENTO PERMANENTE
- # CLIENTE/PROVEEDOR
- # GESTIÓN POR OBJETIVOS

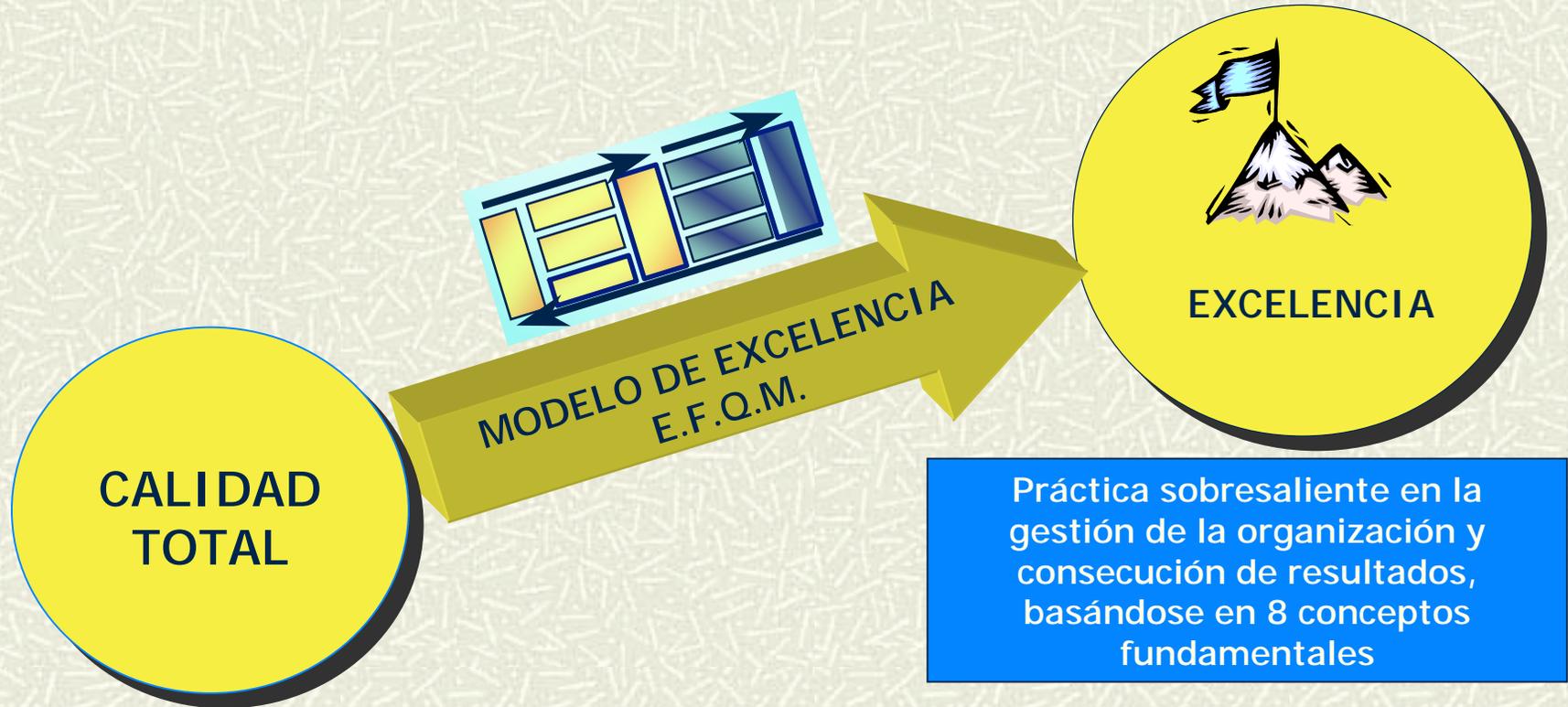


- # GRUPOS DE MEJORA
- # REUNIONES DEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES
- # DIÁLOGO JEFE-COLABORADOR : FEEDBACK
- # RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR
- # AUDITORIAS
- # AUTOEVALUACIÓN
- # FIJACIÓN Y CONTROL DE OBJETIVOS
- # CONTROL Y MEJORA DE PROCESOS

MISIÓN – VISIÓN - ESTRATEGIA



LA CALIDAD TOTAL COMO ENFOQUE SISTEMÁTICO PARA LA EXCELENCIA



**CALIDAD
TOTAL**

**MODELO DE EXCELENCIA
E.F.Q.M.**

EXCELENCIA

Práctica sobresaliente en la gestión de la organización y consecución de resultados, basándose en 8 conceptos fundamentales

Enfoque integrador de gestión
Con el objetivo de mejora continua de la satisfacción de los clientes – externos e internos- y la disminución permanente de los costes reales

¿QUÉ SENDA HEMOS DE RECORRER ?



DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

POLÍTICA DE
DIRECCIÓN

ESTRATEGIA
CORPORATIVA

CALIDAD TOTAL



CORREOS

TRABAJO POR OBJETIVOS

PROTOCOLIZADOS

Y COMPROMETIDOS EN EL

CONTRATO DE GESTIÓN

Y MONITORIZADOS A TRAVÉS DEL

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

EL CONTRATO DE GESTIÓN



DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

SU
IMPLEMENTACIÓN
PERMITE

- 1.- ANALIZAR LA MARCHA DE LA EMPRESA MES A MES**
- 2.- ESTABLECER ACCIONES CORRECTORAS**
- 3.- VALORAR LA RESPONSABILIDAD EN UN PLAZO DE TIEMPO DETERMINADO**
- 4.- MEJORAR LA CALIDAD DE LAS DECISIONES**

AFIANZA

- * LA PROFESIONALIDAD PERSONAL**
- * EL COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN**
- * LA DEDICACIÓN CON LA SOCIEDAD**

EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO

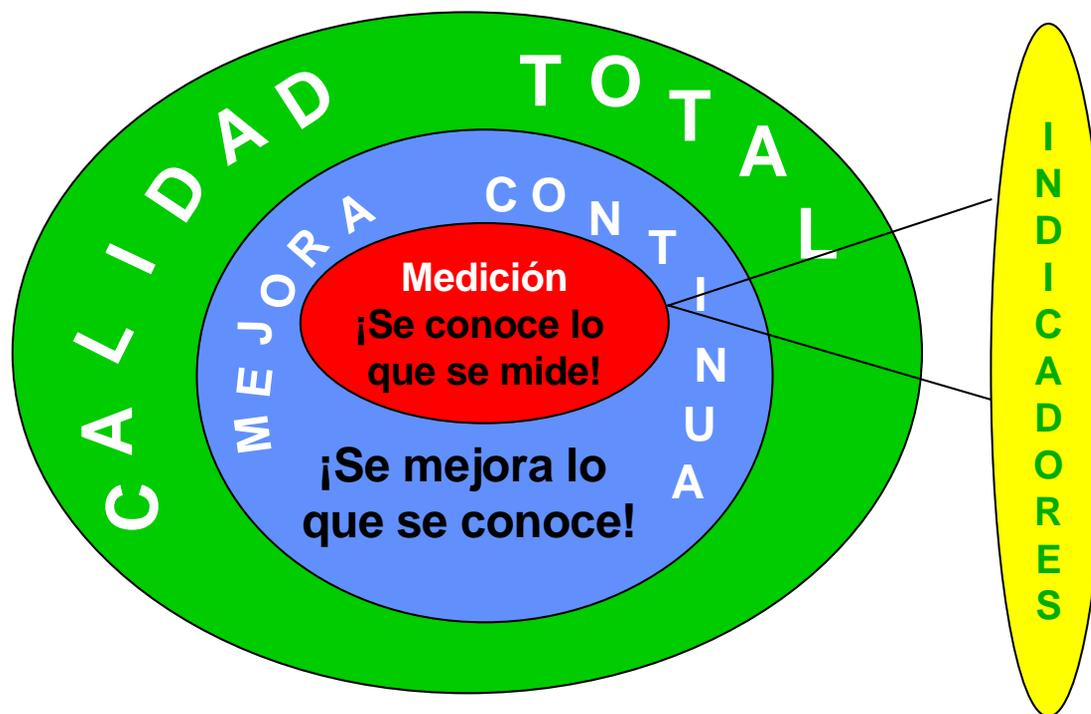


3.- LA FASE DE MEDICIÓN DEL C.M. EN LA ZONA 4ª



DESPLIEGUE DE PROCESOS



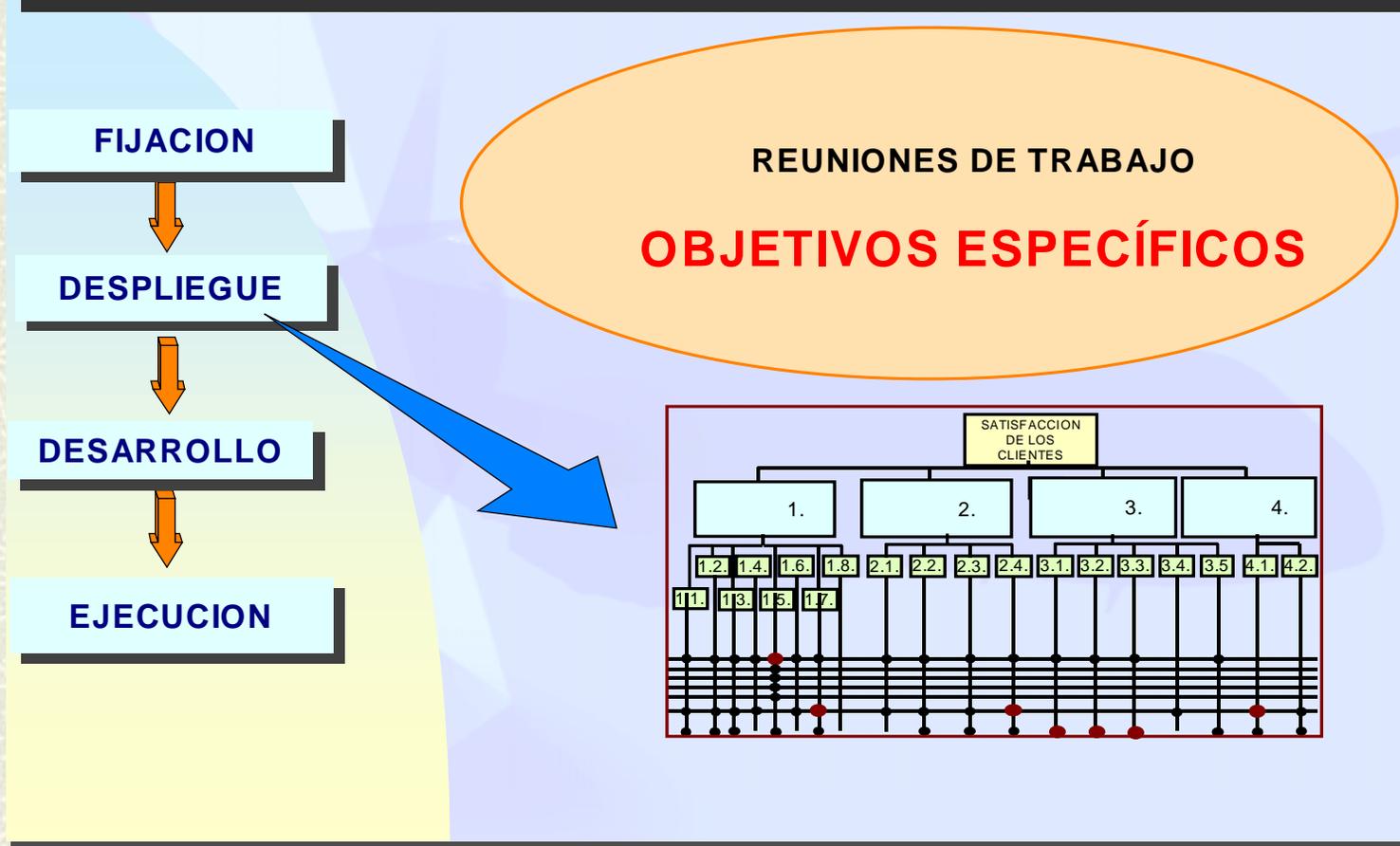


"NO TODO LO QUE IMPORTA PUEDE MEDIRSE FÁCILMENTE
NO TODO LO QUE PUEDE MEDIRSE IMPORTA REALMENTE"

¿QUÉ NECESITAMOS MEDIR?



DESPLIEGUE DE OBJETIVOS EN LA ZONA 4ª



INDICADORES

CUADRO DE MANDO ZONAL

AREA	INDICADOR
LOGÍSTICA	Calidad Nacional : básica; económica; urgente Calidad Internacional: Importación / exportación Calidad Postal Exprés y Grabación Tráfico postal : Nacida / Distribuida
COMERCIAL	Ingresos. Cartera clientes, Tráfico Internacional y Paquetería Atención al Cliente: Quejas y Reclamaciones
FINANZAS	Gestión del cobro Días / Deuda Facturación mensual Zona Facturación mensual provincial
RRHH	Absentismo / Efectivos
COMUNICACIÓN	Noticias positivas/negativas
RED	Explotación, diversificación, ingresos y gastos / empleado
S.FINANCIEROS	Cuentas / Pasivo / Activo

DESPLIEGUE EN PANELES



**PANEL EN LA
SALA DE JUNTAS**

COMUNICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO

