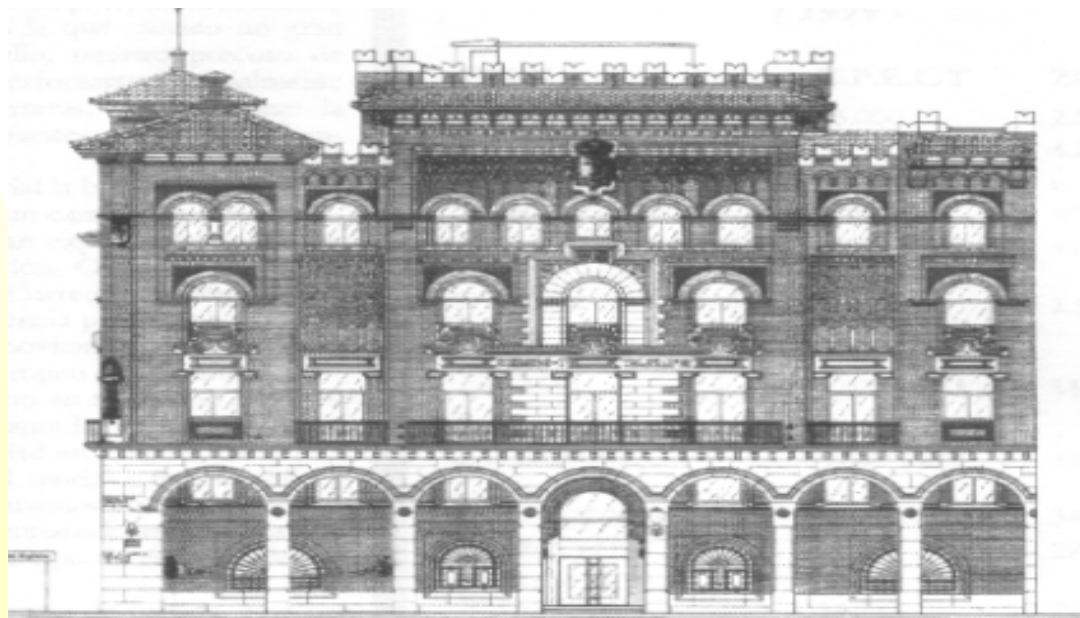


# EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



## EL CASO DEL CORREO PÚBLICO ESPAÑOL

ZONA 4<sup>a</sup>



Concepción Peraita  
Directora Zona 4<sup>a</sup>

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<sup>a</sup>

# EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



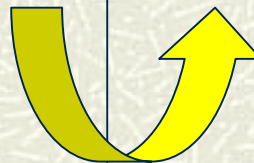
## 1.- CORREOS: LOS NUEVOS ENTORNOS COMPETITIVOS



# GESTIÓN DEL CAMBIO



## TRANSFORMACIÓN DE UN ORGANISMO ADMINISTRATIVO A UNA SOCIEDAD MERCANTIL



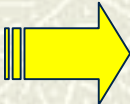
# ¿QUÉ ES CORREOS?



## PRIMERA EMPRESA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE EN NUESTRO PAÍS



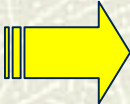
Lleva diariamente más de 22 millones de objetos y llega a 17 millones de domicilios y a 2 millones de empresas.



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**

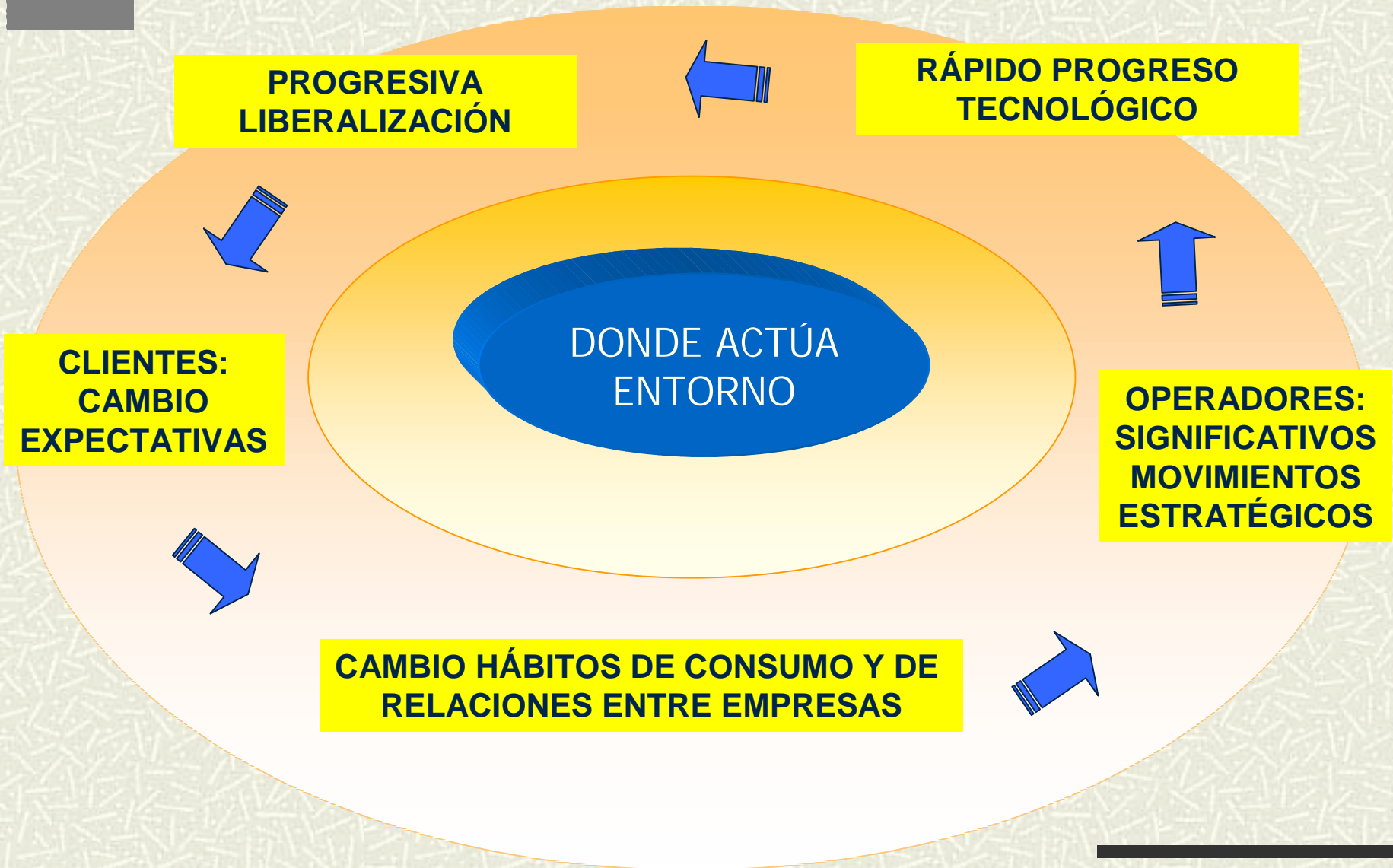
**RÁPIDO PROGRESO  
TECNOLÓGICO**

**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

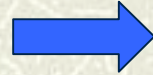
# EL CUADRO DE MANDO COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO



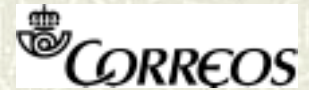
## 2.- INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE EMPRESA



PRINCIPIOS

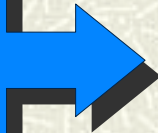


PROCESOS



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

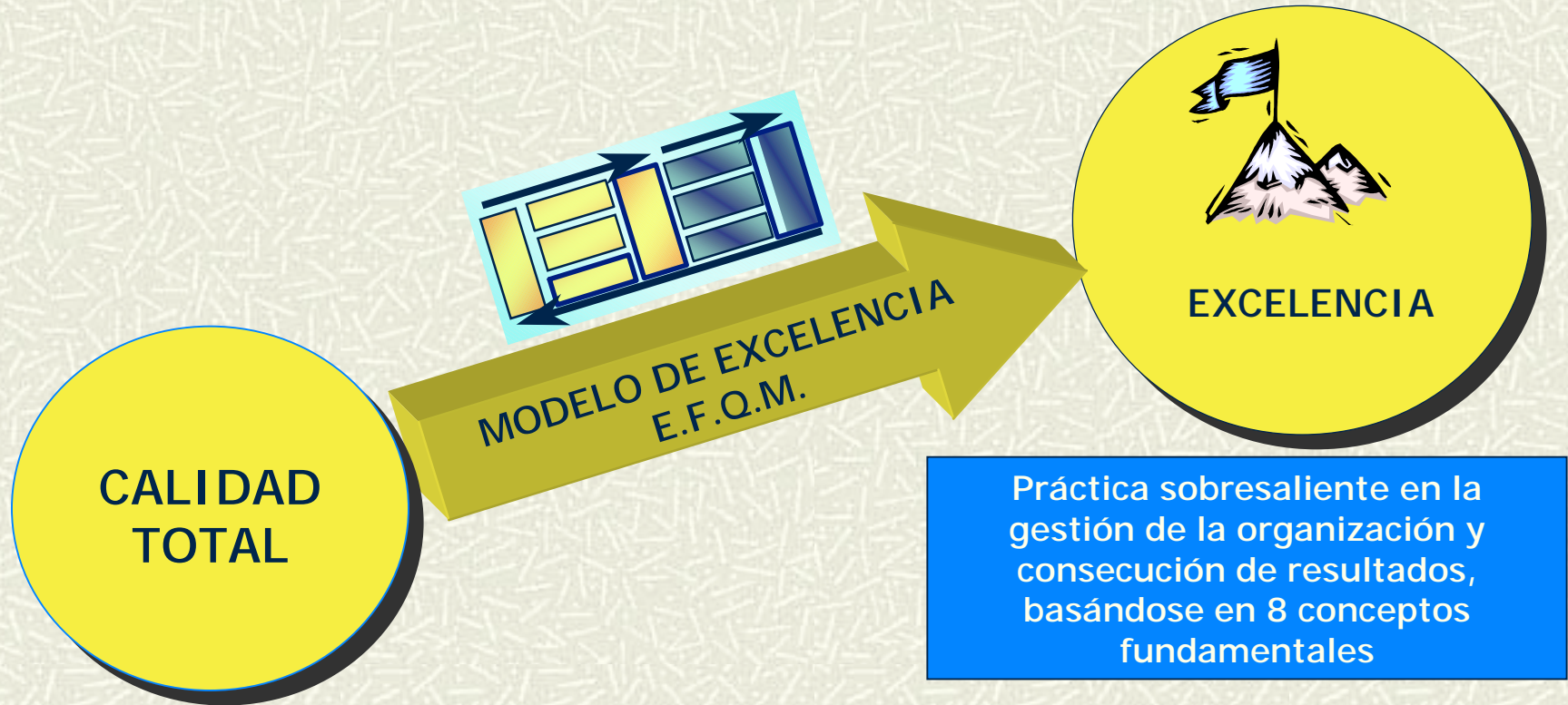


- # GRUPOS DE MEJORA
- # REUNIONES DEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES
- # DIÁLOGO JEFE-COLABORADOR : FEEDBACK
- # RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR
- # AUDITORIAS
- # AUTOEVALUACIÓN
- # FIJACIÓN Y CONTROL DE OBJETIVOS
- # CONTROL Y MEJORA DE PROCESOS

# MISIÓN – VISIÓN - ESTRATEGIA



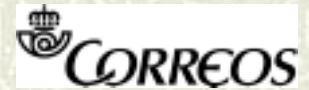
# LA CALIDAD TOTAL COMO ENFOQUE SISTEMÁTICO PARA LA EXCELENCIA



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

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

# ¿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

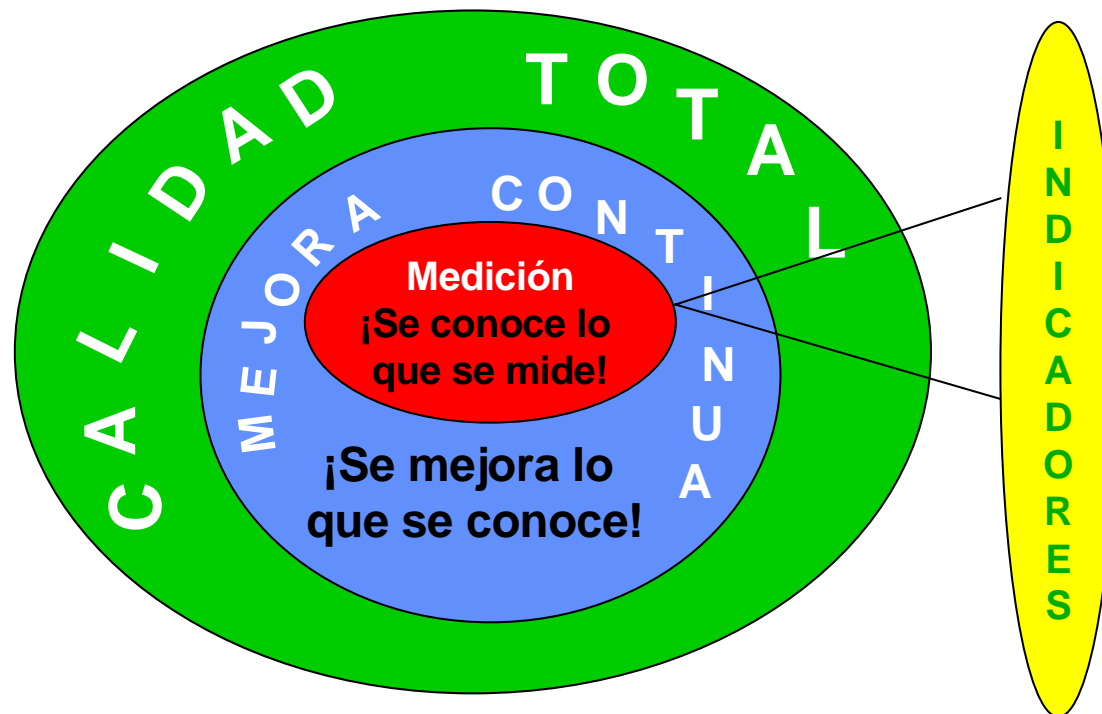


## 3.- LA FASE DE MEDICIÓN DEL C.M. EN LA ZONA 4<sup>a</sup>



# DESPLIEGUE DE PROCESOS



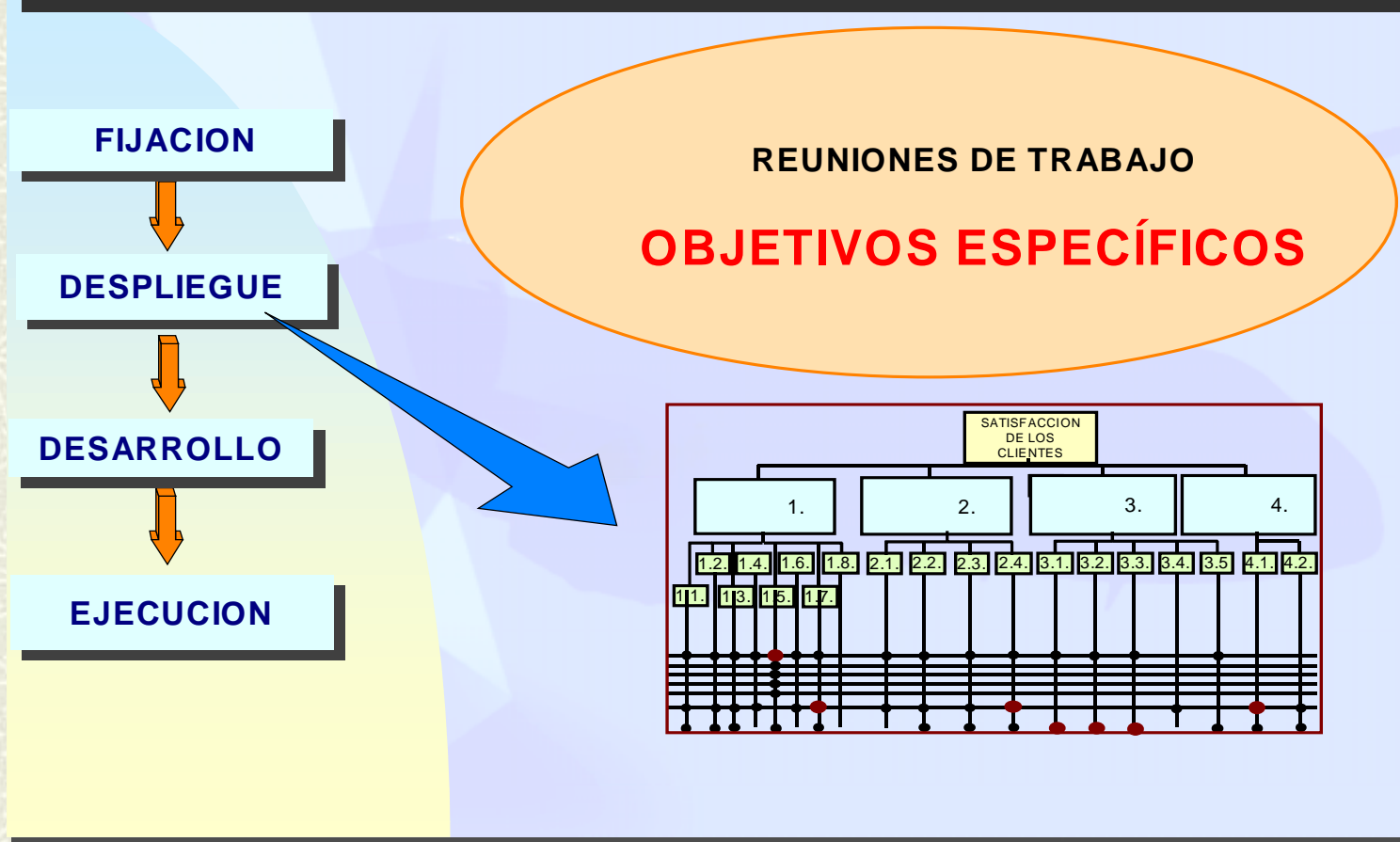


"NO TODO LO QUE IMPORTA PUEDE MEDIRSE FÁCILMENTE  
NO TODO LO QUE PUEDE MEDIRSE IMPORTA REALMENTE"

# ¿QUÉ NECESITAMOS MEDIR?



## DESPLIEGUE DE OBJETIVOS EN LA ZONA 4ª



# INDICADORES

## CUADRO DE MANDO ZONAL

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

## DESPLIEGUE EN PANELES



**PANEL EN LA  
SALA DE JUNTAS**

# COMUNICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO

