

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar el uso eficiente del presupuesto en Correos del Ecuador	Porcentaje de ejecución presupuestaria- Gasto Corriente	100,00%
2	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional.	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas	86,92%
3	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional.	Porcentaje de cobertura del servicio postal universal	76,73%
4	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la participación de Correos del Ecuador en el mercado postal y logístico nacional.	Porcentaje de incremento de ingresos operativos	64,00%
5	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP	73,00%
6	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la calidad en la atención del cliente de CDE E.P. a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP	77,00%
7	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Resultado Neto	383.334.98
8	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EBITDA	\$ 145.925,52
9	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EBIT	\$ (539.074,48)
10	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Rendimiento de entregas por cartero	125
11	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS.	2,00%
12	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente	1
13	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo	1
14	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar la eficiencia Institucional de Correos del Ecuador	EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados	100,00%
15	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar el desarrollo de talento humano en Correos del Ecuador	Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	4,00%
16	Correos del Ecuador CDE. EP	Incrementar el desarrollo de talento humano en Correos del Ecuador	Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	1000
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
17	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos.	Nivel de satisfacción del cliente externo (cliente corporativo) sobre el servicio de CDE EP.	88,00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
18	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos.	Nivel de satisfacción del cliente externo (ventanilla) sobre el servicio de CDE EP.	90,00%
19	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar la calidad de la prestación de servicios MEDIANTE la atención oportuna de los requerimientos de los clientes, actualización del software de Call Center y Gestión de Requerimientos, incremento en el nivel de atención de llamadas del call center, creación de comités de seguimiento y resolución de requerimientos.	Porcentaje de reclamos nacionales solucionados	94,07%
20	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar los ingresos y la cobertura del servicio Postal Universal a nivel nacional MEDIANTE la apertura de puntos de venta, coordinación de instalación o reubicación de buzones y supervisión de ventas.	Ingresos totales por puntos de venta (canales directos)	\$ 3.086.144,36
21	Dirección de Canales y Servicio al Cliente	Incrementar los ingresos y la cobertura del servicio Postal Universal a nivel nacional MEDIANTE la apertura de puntos de venta, coordinación de instalación o reubicación de buzones y supervisión de ventas.	Porcentaje de cobertura del servicio postal universal	70,49%
22	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios	Número de emisiones postales realizadas	10
23	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios	Porcentaje de recordación de la Marca Correos del Ecuador (Top of Mind)	30,00%
24	Dirección de Marketing	Incrementar la participación del mercado Postal y Logístico MEDIANTE la creación y desarrollo de productos y servicios	Valor promedio de pieza postal nacional e internacional de salida	2,36
25	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo.	Ingresos totales por clientes corporativos	\$ 20.341.482,79
26	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo.	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ventas corporativas	93,50%
27	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo.	Porcentaje de incremento de ingresos operativos	3,83%
28	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo.	Porcentaje de participación de ingresos de clientes del sector privado	28,42%
29	Dirección de Ventas	Incrementar los ingresos corporativos MEDIANTE la implementación de estrategias comerciales y la venta de productos y servicios al sector corporativo.	Porcentaje de participación de ingresos de Logística integrada	19,00%
30	Dirección de Operaciones Postales	Reducir el tiempo de entrega de la promesa de venta MEDIANTE la optimización de los procesos operativos.	Rendimiento de entregas por cartero	125
31	Dirección de Operaciones Postales	Reducir el tiempo de entrega de la promesa de venta MEDIANTE la optimización de los procesos operativos.	Índice de cumplimiento de la promesa de valor del Servicio EMS.	2
32	Dirección de Operaciones Logísticas y Otros	Incrementar la eficiencia de los procesos de Logística MEDIANTE el cumplimiento efectivo de la gestión.	Número de Fletes Realizados	20

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
33	Dirección de Operaciones Logísticas y Otros	Incrementar la eficiencia de los procesos de Logística MEDIANTE el cumplimiento efectivo de la gestión.	Porcentaje de Lecturas en el servicio de lectofacturación realizadas	100,00%
34	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil.	Número de informes presentados para generar el pago de servicio de seguridad y vigilancia a nivel nacional	12
35	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil.	Porcentaje de paquetes postales detenidos según prohibición establecida en el Art. 15 del convenio de la Unión Postal Universal.	69,00%
36	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil.	Porcentaje de informes por reclamos de clientes notificados a Seguridad Postal	100,00%
37	Dirección de Seguridad Postal	Incrementar los niveles de seguridad y protección en los servicios postales MEDIANTE la identificación de los delitos postales, a través de una metodología de inspecciones de seguridad para Sucursales, Agencias y Puntos de Venta nivel nacional, establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control y la renovación de la Certificación Plata en Seguridad Postal, para los Centros de Tratamiento Postal de las ciudades de Quito y Guayaquil.	Número de inspecciones de seguridad realizadas en los puntos de venta y puntos operativos a nivel nacional	24
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
"NO APLICA", para el año 2015 Correos de Ecuador CDE EP no cuenta con indicadores para los Procesos Desconcentrados				
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
38	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de la planificación empresarial MEDIANTE el establecimiento y cumplimiento de procesos metodologías y normativas.	Porcentaje de direcciones que han cumplido con la planificación del Plan Operativo Anual 2018	100%
39	Dirección de Planificación Empresarial	Incrementar la eficiencia y la eficacia al seguimiento y evaluación de la planificación institucional MEDIANTE la implementación de mejores prácticas de trabajo para monitorear los planes y proyectos de la Institución	Porcentaje de proyectos de Gasto Corriente actualizados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Metodología GPR	100%
40	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos	Mecanismos de verificación de cumplimiento de los procesos institucionales	1

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
41	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos	EFIC: Número de procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente	1
42	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos	EFIC: Número de servicios publicados en la carta de servicios institucional aprobada por el Ministerio del Trabajo	1
43	Dirección de Procesos Empresariales	Incrementar el aseguramiento de la calidad empresarial, MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos	EFIC: Porcentaje de servicios en operación incluidos en la herramienta Gobierno por Resultados	100%
44	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa	Porcentaje de cumplimiento de publicaciones ejecutadas en redes sociales y página web	100%
45	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa	Número de artes solicitadas	100%
46	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa	Número de seguidores en Facebook	\$ 30.094,00
47	Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales	Incrementar el nivel de reconocimiento de la imagen corporativa MEDIANTE estrategias de comunicación externa	Número de seguidores en Twitter	\$ 20.315,00
48	Secretaría General	Incrementar la eficacia en la administración de la gestión documental y Archivo MEDIANTE la implementación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo	Número de informes de seguimiento realizados a la implementación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo en la empresa	12
49	Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas	Incrementar la agilidad en el despacho de trámites jurídico-administrativos MEDIANTE lineamientos de despacho	Números de días utilizados en el despacho de Resoluciones y Contratos	5
50	Dirección de Asesoría, Patrocinio y Coactivas	Incrementar la agilidad en el despacho de trámites jurídico-administrativos MEDIANTE lineamientos de despacho	Tiempo Promedio de gestión para el despacho de Criterios Jurídicos, Informes Jurídicos y Absolución de consultas jurídicas	5
51	Dirección de Contratación Pública y Normativa	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública, MEDIANTE la socialización de la normativa vigente, lista de chequeo de control previo de los trámites, y creación de normativa interna	Tiempo promedio en la elaboración de resoluciones	4
52	Dirección de Contratación Pública y Normativa	Incrementar la eficiencia de la gestión de Contratación Pública, MEDIANTE la socialización de la normativa vigente, lista de chequeo de control previo de los trámites, y creación de normativa interna	Tiempo promedio en la elaboración y revisión de contratos	5
53	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de Cumplimiento de Plan Anual de Contrataciones	30%
54	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de Siniestros recuperados	100%
55	Dirección Administrativa	Incrementar la eficacia en la gestión de la Dirección Administrativa MEDIANTE la optimización en la atención de los trámites administrativos, la aplicación de políticas y socialización de la normatividad vigente.	Porcentaje de Constataciones Físicas a nivel nacional	100%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
56	Dirección de Talento Humano	Mejorar la gestión del Talento Humano MEDIANTE el fortalecimiento de las competencias de los servidores de la Empresa	TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	4%
57	Dirección de Talento Humano	Mejorar la gestión del Talento Humano MEDIANTE el fortalecimiento de las competencias de los servidores de la Empresa	TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional.	1000
58	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera	FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	100%
59	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera	EBITDA	\$ 145.925,52
60	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera	EBIT	\$ (539.074,48)
61	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera	Resultado Neto	383,334.98
62	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la entrega de la Información Financiera MEDIANTE la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera	Rotación de Cartera Corriente	35
63	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs)	Mantener el nivel de servicio de soporte tecnológico MEDIANTE la optimización de los mecanismos de atención de TI	Porcentaje de incidentes y requerimientos solucionados	94%
64	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TICs)	Mantener la disponibilidad de Servicios T.I agregadores de valor MEDIANTE la mejora de procesos y optimización de recursos tecnológicos.	Porcentaje de disponibilidad de servicios de TI agregadores de valor	98,30%

LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)

[Reporte del GPR](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Mensual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):	Dirección de Planificación Empresarial
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):	Byron Fabricio Zuñiga Torres
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	bfzuniga@correosdelecuador.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 299-6800 Extensión 7087