

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO	HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO	VISION DE LA ENTIDAD
<div> <div>EN PROCESO DE MODIFICACION</div> <div>EN PROCESO DE ELABORACION</div> <div>NO CUENTA CON PLAN</div> </div> <div> <div>CULMINADO</div> </div>	<div> <div>DE: 2013</div> <div>A: 2017</div> </div>	SER RECONOCIDA COMO LA EMPRESA LÍDER EN EL SERVICIO POSTAL DEL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA
MISION DE LA ENTIDAD	GARANTIZAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO POSTAL OPORTUNO Y DE CALIDAD, FORTALECER LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS.	

## OBJETIVOS

1 Incrementar el valor de la Empresa	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 Incrementar los ingresos	1 Rentabilidad patrimonial - roe	Porcentaje	1.75	2.67	-0.32	-0.32	-0.17	0.00	0.00
	2 márgen de ventas	porcentaje	3.67	6.42	-1.73	-1.73	-1.01	0.00	0.00	
	3 rotación de activos	porcentaje	44.11	38.84	17.69	17.69	14.45	0.00	0.00	
	4 incremento de los ingresos	porcentaje	-6.99	8.53	1.11	1.11	-0.70	0.00	0.00	

2 Posicionar la empresa con mejores servicios y productos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado	5 orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas	porcentaje	72.00	72.93	71.95	71.95	74.94	0.00	0.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
2 fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de serpost s.a.	6 Nivel de satisfacción del cliente	porcentaje	58.00	69.00	65.00	65.00	70.00	0.00	0.00
	7 crecimiento de la cobertura social con fin social	n° puntos de atención	448.00	451.00	449.00	449.00	449.00	0.00	0.00
	8 Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	porcentaje	99.47	100.00	98.62	98.62	39.47	0.00	0.00

3 desarrollar la calidad del servicio	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 fortalecer el control de gestión empresarial	9 implementación del código marco de buen gobierno corporativo - cbgc	porcentaje	100.00	100.00	45.00	45.00	45.00	0.00	0.00
		1 implementación del sistema de control interno - coso	porcentaje	100.00	100.00	47.00	47.00	43.62	0.00	0.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
2 implementar estándares de rendimiento para lograr la optimización de los procesos operativos	1 Control de la calidad en los plazos de encaminamiento	porcentaje	94.56	94.56	94.10	94.10	95.22	0.00	0.00

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

		1 cumplimiento de los plazos de entrega de los envíos prioritarios en el ámbito local	porcentaje	97.36	97.42	97.38	97.38	85.59	0.00	0.00
--	--	---	------------	-------	-------	-------	-------	-------	------	------

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
3 desarrollar un programa de integración tecnológica interna que permita responder a las exigencias del mercado	1 interconexión de oficinas	porcentaje	60.00	63.00	61.00	61.00	60.00	0.00	0.00

4 desarrollar el potencial del recurso humano	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
	1 optimizar al personal	1 plan de capacitación	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	72.00	0.00	0.00
		1 plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio postal	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
2 difundir los valores de serpost s.a.	1 talleres de difusión y fortalecimiento de la cultura de serpost s.a.	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00

5 promover la innovación tecnológica	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
	1 desarrollar nuevos servicios basados en tecnología de la información	1 servicios soportados en tecnologías de la información	porcentaje	83.00	86.00	84.00	84.00	84.00	0.00	0.00

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM
		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1552697	364883	728213	294259	617299	21	14171414	3569990	7389215	3746762	6768091	20.38
2 correo empresarial	piezas postales	8770666	2043565	3902947	1893854	3877831	23	29739920	7455426	14743508	5726307	9398818	14.37
3 correo encomiendas	piezas postales	185733	42719	79122	30826	65166	18	19220278	4793549	9182229	4199166	7704598	18.73
4 correo filatelia	piezas postales	153278	29736	52421	17005	36613	13	1451162	312303	568275	248372	381281	11.35
5 servicios de ventas internacionales	piezas postales	3924252	889347	1757614	1026486	2052026	26	25642296	6298945	12977195	7291674	15467787	29.57

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM
		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1552697	364883	728213	294259	617299	39.75656551149387163110381484603886012532	15787199	3709992	7404198	3087657	6093587	38.60
2 correo empresarial	piezas postales	8770666	2043565	3902947	1893854	3877831	44.21364352490449413989769990101093805191	28548517	6651804	12704090	6933636	11147082	39.05

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

3	correo encomiendas	piezas postales	185733	42719	79122	30826	65166	35.08584904136583159696984380804703526029	17306542	3980505	7372588	4138233	7791562	45.02
4	correo filatelia	piezaspostales	153278	29736	52421	17005	36613	23.88666344811388467573820117694646328893	1231292	238871	421102	116512	240410	19.53
5	servicios de ventas internacionales	piezas postales	3924252	889347	1757614	1026486	2052026	52.29088244078107114425882945335824508722	28782768	6586077	13064390	7328561	14959920	51.98

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL II TRIM
		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1	estampillas	315000	78750	157500	0	0	0	120000	30000	60000	0	0	0.00
2	combustible	69372	17343	34686	11698	16503	23.78913682753848815083895519806261892406	648270	162069	324138	166734	269227	41.53
3	lubricantes	2532	633	1266	386	390	15.4028436018957345971563981042654028436	46305	11577	23154	6651	34096	73.63
4	economatos	215664	53916	107832	41475	69301	32.13378217968692039468803323688700942206	739720	184929	369858	166435	532560	71.99
5	formas	48877	12219	24438	665	6211	12.70740839249544775661354011089060294208	306579	76644	153288	16383	128810	42.02
6	repuestos	5064	1266	2532	475	522	10.30805687203791469194312796208530805687	51808	12951	25902	25019	34886	67.34
7	materiales	61812	15453	30906	27005	37161	60.11939429237041351193942923704135119394	466409	116601	233202	70685	213738	45.83