

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2016**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

Página : 1  
Fecha Impr : 13/10/2016  
Hora Impr : 19.52.13  
(C17481610-201612)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO	HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO	VISION DE LA ENTIDAD
EN PROCESO DE MODIFICACION CULMINADO	DE: 2013 A: 2017	SER RECONOCIDA COMO LA EMPRESA LÍDER EN EL SERVICIO POSTAL DEL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA
EN PROCESO DE ELABORACION NO CUENTA CON PLAN		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			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 Incrementar los ingresos	1 Rentabilidad patrimonial - roe	Porcentaje	1.75	2.67	0.81	0.81	-0.15	-0.15	-0.15	-5.62
	2 margen de ventas	porcentaje	3.67	6.42	2.78	2.78	-0.54	-0.54	-0.54	-8.41
	3 rotación de activos	porcentaje	44.11	38.84	27.75	27.75	21.64	21.64	21.64	55.72
	4 incremento de los ingresos	porcentaje	-6.99	8.53	7.17	7.17	0.50	0.50	0.50	5.86
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 III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III 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	72.89	72.89	73.55	73.55	100.85
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
					6 Nivel de satisfacción del cliente	porcentaje	58.00	69.00	67.00	67.00
					7 crecimiento de la cobertura social con fin social	nº puntos de atención	448.00	451.00	450.00	450.00
3 desarrollar la calidad del servicio	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
	1 fortalecer el control de gestión empresarial	9 implementación del código marco de buen gobierno corporativo - cbgc	porcentaje	100.00	100.00	70.00	70.00	65.00	65.00	65.00
	1 implementación del sistema de control interno - coso	100.00	100.00	73.00	73.00	73.00	73.00	73.00	73.00	73.00
4 Desarrollar la calidad del servicio	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III 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	94.38	94.38	95.48	95.48	100.97

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2016**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

Página : 2  
Fecha Impr : 13/10/2016  
Hora Impr : 19.52.13  
(C17481610-201612)

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	97.40	97.40	83.37	83.37	85.58
---	------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE AL III TRIM
				ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III 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	62.00	62.00	60.00	60.00	95.24

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 AL III TRIM
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
	1 optimizar al personal	1 plan de capacitación	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	58.14	58.14	58.14
		1 plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio postal	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE AL III TRIM
				ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III 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	66.67	66.67	66.67

5 promover la innovación tecnológica	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE AL III TRIM
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
	1 desarrollar nuevos servicios basados en tecnología de la información	1 servicios soportados en tecnologías de la información	porcentaje	83.00	86.00	85.00	85.00	85.00	85.00	98.84

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1552697	366437	1094650	268081	902487	21	14171414	3249760	10638975	4768038	10340271	20.38
2 correo empresarial	piezas postales	8770666	2315456	6218403	1133952	5056567	23	29739920	7657010	22400518	5525229	16172931	14.37
3 correo encomiendas	piezas postales	185733	45876	124998	37750	108989	18	19220278	4666168	13848397	2434444	10356343	18.73
4 correo filatelia	piezas postales	153278	38626	91047	22489	63803	13	1451162	367716	935991	141881	378784	11.35
5 servicios de ventas internacionales	piezas postales	3924252	1011557	2769171	1299091	3365639	26	25642296	6491276	19468471	8666667	24193604	29.57

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1552697	366437	1094650	268081	902487	58.1238322737791082 2266031299087974021 976	15787199	3725779	11129977	3200407	9289570	58.84
2 correo empresarial	piezas postales	8770666	2315456	6218403	1133952	5056567	57.6531702381552324 5327093746358600361 706	28548517	7536810	20240900	4394901	15541983	54.44

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2016**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

Página : 3  
Fecha Impr : 13/10/2016  
Hora Impr : 19.52.13  
(C17481610-201612)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

3 correo encomiendas	piezas postales	185733	45876	124998	37750	108989	58.6804714294174971 5990157914856272175 65	17306542	4274716	11647304	3451349	11242911	64.96
4 correo filatelia	piezaspostales	153278	38626	91047	22489	63803	41.6256736126515220 7100823340596824071 295	1231292	310285	731387	100257	345091	28.03
5 servicios de ventas internacionales	piezas postales	3924252	1011557	2769171	1299091	3365639	85.7651088666069355 3828857066263838306 001	28782768	7488756	20553146	8922807	23882726	82.98

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 III TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 estampillas	Nº estampillas	315000	78750	236250	0	0	0	120000	30000	90000	0	0	0.00
2 combustible	galones	69372	17343	52029	6741	23244	33.5063137865421207 4035633973361010205 847	648270	162066	486204	110268	352407	54.36
3 lubricantes	galones	2532	633	1899	0	390	15.4028436018957345 9715639810426540284 36	46305	11577	34731	3924	36378	78.56
4 economatos	varios	215664	53916	161748	353	69654	32.2974627197863342 9779657244602715334 966	739720	184930	554788	62290	586985	79.35
5 formas	unidad	48877	12219	36657	742	6953	14.2255048386766781 9219673875237841929 742	306579	76644	229932	47734	176544	57.59
6 repuestos	varios	5064	1266	3798	16	538	10.6240126382306477 0932069510268562401 264	51808	12952	38854	2780	1380584	2664.81
7 materiales	varios	61812	15453	46359	1967	39128	63.3016242800750663 3016242800750663301 624	466409	116603	349805	30796	214814	46.06