

OFICIO SIED Nro. 273-2016/DE/FONAFE

E FINANCIAMIENTO

DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL ESTADO

Firmado Digitalmente por: HOLGADO
QUEDA Jose Enrique (FAU20456605662)
Fecha: 2016.07.18 12:32:29 COT
Motivo: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
Ubicación: LIMA/PERU

Firmado Digitalmente por: CAHUANA
QUINO Alex Franklin (FAU20456605662)
Fecha: 2016.07.18 14:34:23 COT
Motivo: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
Ubicación: LIMA/PERU

Señor
Friberg Quispe Grajeda
Gerente General
SERPOST
Presente.-



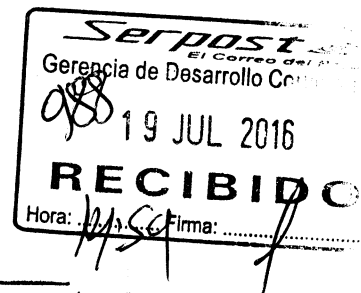
Asunto: Aprobación de la Primera Modificación del Plan Estratégico 2013 - 2017

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de informarle que mediante Resolución N° 050-2016/DE-FONAFE de fecha 13 de julio de 2016, la Dirección Ejecutiva de FONAFE aprobó la modificación del Plan Estratégico 2013-2017 de su representada, cuya matriz estratégica se anexa al presente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Serpost S.A. El Correo del Perú	
GERENCIA GENERAL	
PASE A: <u>D</u>	
ACCIÓN: <u>LAS ACCIONES RES</u>	
<u>PECTIVAS</u>	
FECHA: <u>19/7/16</u>	FIRMA: <u>[Signature]</u>

MATRIZ ESTRATÉGICA DE SERPOST S.A.

Visión corporativa: "Gestionar las tecnologías de las empresas de Infraestructura No Eléctricas para crear valor, proveer de un suministro rentable y sostenible, implementar el desarrollo de las actividades de transporte aéreo y terrestre, comunicaciones terrestres, agua y saneamiento, y proporcionar la inclusión social de las poblaciones más vulnerables"									
Misión de SERPOST: "Ser reconocidos como la Empresa líder en el servicio postal del Perú y en Latinoamérica"									
Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico Empresa	Indicador	Unidad de Medida	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Forma de cálculo
Financiera	Impulsar el crecimiento de las empresas para contribuir al desarrollo del país	Incrementar la rentabilidad	Porcentaje				231.13	PD	(EBITDA año actual - EBITDA año anterior / EBITDA año anterior) x 100
		Incrementar el valor de la empresa	Porcentaje		1.76	4.10	0.65	6.90	Donde EBITDA = Utilidad operativa + depreciación + amortización
			Porcentaje				2.79	PD	(Ganancia (Pérdida) Neta del ejercicio / Total patrimonio al cierre del ejercicio anterior) x 100
			Porcentaje		76.77	79.08	33.68	88.10	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de ingresos de actividades ordinarias del ejercicio) x 100
		Optimizar la estructura de ingresos y gastos	Porcentaje		10.10	6.90	9.94	6.97	(Total de ingresos de actividades ordinarias del ejercicio / Total activos del ejercicio anterior) x 100
Clientes y Grupos de Interés			Porcentaje				15.63	PD	(I del ejercicio - I del ejercicio anterior) / I del ejercicio anterior x 100
		Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado	Porcentaje				15.63	PD	Donde I = Total de ingresos de actividades ordinarias (Total de ingresos Internacionales actual - Total de ingresos del periodo anterior) / Total de ingresos del periodo anterior x 100
	Impulsar la creación de valor social	Posicionar a la empresa con mejores servicios y productos	Porcentaje		65.83	65.83	71.66	65.83	(Total de ventas correo empresarial y encomiendas ejecutadas / Total de ventas país ejecutadas) x 100
			Porcentaje					PD	[Monto de inversión ejecutado / Monto de inversión programado inicial] * 100
			Porcentaje		56.00	60.00	69.00	67.00	Incluye: proyectos de inversión y gastos de capital no ligados a proyectos
Procesos Internos		Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost S.A.	Número de puntos de atención	442	445	448	451	454	(Nivel actual resultado encuestas / Nivel base) * 100
			Porcentaje					PD	Número de puntos de atención al cierre del periodo
			Porcentaje		96.41	97.41	97.91	98.41	Resultado de evaluación del grado de satisfacción de los grupos de interés
			Porcentaje		100.00	100.00	85.00	100.00	(Reclamos de envíos certificados y encomiendas atendidos en 16 días hábiles / Total Reclamos de envíos certificados y encomiendas) x 100
			Porcentaje		100.00	100.00	70.00	100.00	(Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas) x 100
Aprendizaje			Porcentaje		94.50	95.65	94.56	95.74	(Número de actividades implementadas / Número de actividades programadas) x 100
			Porcentaje				75.00	PD	(Número de despachos realizados en tiempo comprometido / N° total de envíos EMS) x 100
			Porcentaje		97.24	97.36	97.42	97.48	(N° total de envíos EMS distribuidos en tiempo comprometido / N° total de envíos EMS) x 100
			Porcentaje					100.00	(Número de envíos de la muestra distribuidos dentro del plazo D + 1 / Total de la muestra) x 100
			Porcentaje		20.00	60.00	63.00	100.00	(Número de nuevas oficinas interconectadas / Total de oficinas no interconectadas) x 100
			Porcentaje		100.00	100.00	100.00	100.00	(Número de actividades implementadas del plan de capacitación / Número de actividades programadas del plan de capacitación) x 100
			Porcentaje				65.63	PD	(Total de encuestas calificadas >= Clima favorable / Total de encuestas) x 100
			Porcentaje		80.00	85.00	86.00	100.00	(Servicios soportados en T.I. / Total de servicios) x 100

PD = Por Definir en el PEC 2017 - 2021