

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		

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			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	2 INCREMENTAR LA RENTABILIDAD	1 VARIACIÓN EBITDA	PORCENTAJE	-67.75	135.21	135.21	135.21	267.90	267.90	198.14
		2 RENTABILIDAD PATRIMONIAL - ROE	PORCENTAJE	0.62	0.28	0.28	0.28	0.14	0.14	50.00
		3 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-0.92	1.59	1.59	1.59	4.62	4.62	290.57
		4 MARGEN DE VENTAS	PORCENTAJE	1.40	0.84	0.84	0.84	0.40	0.40	47.62
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 IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 OFRECER AL MERCADO NUEVOS SERVICIOS Y PRODUCTOS CON MAYOR VALOR AGREGADO	4 ROTACIÓN DE ACTIVOS	PORCENTAJE	29.29	28.66	28.66	28.66	30.25	30.25	105.55
		5 INCREMENTO DE LOS INGRESOS	PORCENTAJE	-9.24	2.72	2.72	2.72	3.05	3.05	112.13
		6 CRECIMIENTO DE VENTAS INTERNACIONALES	PORCENTAJE	33.84	16.64	16.64	16.64	21.78	21.78	130.89
3 MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
					7 ORIENTACIÓN DE VENTAS PAÍS HACIA EL CORREO EMPRESARIAL Y ENCOMIENDAS	porcentaje	70.12	74.89	74.89	74.89
	2 FORTALECER LAS RELACIONES CON LOS DISTINTOS TIPOS DE CLIENTES DE SERPOST S.A.	8 EFICIENCIA DE INVERSIONES FBK	PORCENTAJE	3.37	20.00	20.00	20.00	11.80	11.80	59.00
4 MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
					9 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	porcentaje	58.02	69.00	69.00	69.00
		1 CRECIMIENTO DE LA COBERTURA SOCIAL CON FIN SOCIAL	nº puntos de atención	448.00	451.00	451.00	451.00	451.00	451.00	100.00
		1 ATENCIÓN DE RECLAMOS NACIONALES DENTRO DE LOS 16 DÍAS HÁBILES	porcentaje	56.30	100.00	100.00	100.00	45.33	45.33	45.33

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PORCENTAJE	0.00	20.00	20.00	20.00	0.00	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			EJECUCION 2016		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 FORTALECER EL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL	1 IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO MARCO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO - CBGC	porcentaje	72.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
		1 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - COSO	porcentaje	68.63	100.00	100.00	100.00	98.00	98.00	98.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV 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	79.84	94.56	94.56	94.56	95.43	95.43	100.92
	1 CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LOS ENVIOS PRIORITARIOS EN EL ÁMBITO LOCAL	porcentaje	83.70	97.42	97.42	97.42	82.45	82.45	84.63
	1 EFICIENCIA EN LA ENTREGA OPORTUNA (7 DÍAS) DEL EMS (EXPRESS MAIL SERVICE)	PORCENTAJE	70.00	68.00	68.00	68.00	68.36	68.36	100.53

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
3 DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INTERNA QUE PERMITA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO	1 INTERCONEXIÓN DE OFICINAS	porcentaje	57.50	63.00	63.00	63.00	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
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV 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	100.00	100.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE
				ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
3 FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO ORIENTADA AL CLIENTE	1 PLAN DE CAPACITACIÓN	PORCENTAJE	76.00	100.00	100.00	100.00	68.00	68.00	68.00
	2 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
				ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
4 ALINAR ESTRATEGIAS A TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES	2 MEJORAR EL CLIMA LABORAL A NIVEL NACIONAL	PORCENTAJE	65.63	60.00	60.00	60.00	66.00	66.00	110.00

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

5 PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLOGICA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2015	METAS PARA EL AÑO 2016			EJECUCION 2016		AVANCE AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 OPTIMIZAR NUEVOS SERVICIOS BASADOS EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2 SERVICIOS SOPORTADOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	porcentaje	83.00	86.00	86.00	86.00	86.00	86.00	100.00

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 IV TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL IV TRIM
		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1214233	314604	1214233	304140	1210833	27	14284002	3958197	14284002	3591669	13950169	20.22
2 correo empresarial	piezas postales	7478717	1874851	7478717	1193669	6248531	27	22056421	6111989	22056421	5615940	21812506	19.38
3 correo encomiendas	piezas postales	163979	49969	163979	45505	154541	21	15220824	3940690	15220824	3946404	15327969	23.65
4 correo filatelia	piezas postales	97030	28372	97030	23375	87165	20	524468	145334	524468	97329	378031	31.41
5 servicios de ventas internacionales	piezas postales	4678763	1575275	4678763	1493841	4851784	22	32422991	9261745	32422991	8052816	31277415	23.39

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 IV TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL IV TRIM
		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 correo personal	piezas postales	1214233	314604	1214233	304140	1210833	99.7199878441781766 7614041127197168912 392	12369605	3930949	12369605	3591522	12881092	104.14
2 correo empresarial	piezas postales	7478717	1874851	7478717	1193669	6248531	83.5508416751161997 4388655166387496678 909	22161308	7042663	22161308	5895604	21437587	96.73
3 correo encomiendas	piezas postales	163979	49969	163979	45505	154541	94.2443849517316241 7138779965727318742 034	16164676	5136988	16164676	4093216	15336127	94.87
4 correo filatelia	piezas postales	97030	28372	97030	23375	87165	89.8330413274245078 8415953826712769246 625	482628	153375	482628	35575	380666	78.87
5 servicios de ventas internacionales	piezas postales	4678763	1575275	4678763	1493841	4851784	103.698007357927725 7685418132955227695 87	31928950	8046225	31928950	9452433	33335159	104.40

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 IV TRIM	PROGRAMACION 2016			EJECUCION AÑO 2016		AVANCE AL IV TRIM
		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 estampillas	Nº estampillas	25837	25837	25837	310000	310000		106200	106200	106200	187300	187300	
2 combustible	galones	34072	8899	34072	8908	32152	94.3648743836581357 1260859356656492134 304	477000	124593	477000	81233	279536	58.60
3 lubricantes	galones	1353	140	1353	0	390	28.8248337028824833 7028824833702882483 37	40589	4211	40589	0	23107	56.93
4 economatos	varios	126978	9580	126978	33757	104219	82.0764226873946667 9267274646001669580 557	634882	47897	634882	48688	635676	100.13

SERPOST S.A.

PLAN OPERATIVO 2016

NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE

Página : 4
Fecha Impr : 20/01/2017
Hora Impr : 17.22.39
(C12502301-201712)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

5 formas	unidad	25874	3805	25874	374	7327	28.3180026281208935 6110381077529566360 053	206981	30437	206981	33318	209863	101.39
6 repuestos	varios	1012	21	1012	21	559	55.2371541501976284 5849802371541501976 285	38467	800	38467	6797	44463	115.59
7 materiales	varios	29131	9602	29131	5088	44224	151.810785760873296 4882770931310288009 34	320441	105627	320441	157345	372157	116.14