

SERPOST S.A.

PLAN OPERATIVO 2017

NIVEL DE AVANCE AL I TRIMESTRE

Página : 1
Fecha Impr : 12/04/2017
Hora Impr : 17.40.24
(C10371704-201712)

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 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017			AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM	
1 incrementar LOS INGRESOS	1 Variación ebitda		porcentaje	135.21	124.06	-14.13	-14.13	-55.33	-55.33	-44.60	
	2 rentabilidad patrimonial - roe		porcentaje	0.28	2.08	0.13	0.13	-0.48	-0.48	-0.48	-23.08
	3 margen operativo		porcentaje	1.59	7.38	1.17	1.17	-0.86	-0.86	-0.86	-11.65
2 optimizar la estructura de costos y gastos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017			AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM	
	4 rotación de activos		porcentaje	28.66	30.06	7.29	7.29	6.91	6.91	22.99	
2 posicionamiento de la empresa con mejores servicios y productos	5 incremento de los ingresos		porcentaje	2.72	8.99	10.66	10.66	1.83	1.83	20.36	
	6 crecimiento de ventas internacionales		porcentaje	16.64	12.42	16.11	16.11	11.74	11.74	94.52	
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017			AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM	
1 ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado	7 orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas		porcentaje	74.89	71.97	68.59	68.59	73.25	73.25	101.78	
	8 eficiencia en inversiones fbk		porcentaje	20.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017			AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM	
	9 nivel de satisfacción del cliente		porcentaje	69.00	73.00	65.00	65.00	65.47	65.47	89.68	
2 fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de serpost s.a.	1 crecimiento de la cobertura postal con fin social		NÚMERO DE PUNTOS DE	451.00	451.00	448.00	448.00	602.00	602.00	133.48	
	1 satisfacción de los grupos de interés		porcentaje	20.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	1 atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles		porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	72.09	72.09	72.09	

SERPOST S.A.

PLAN OPERATIVO 2017

NIVEL DE AVANCE AL I TRIMESTRE

Página : 2
Fecha Impr : 12/04/2017
Hora Impr : 17.40.24
(C10371704-201712)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

3 desarrollar la calidad del servicio	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
	1 fortalecer el control de gestión empresarial	1 implementación del código de buen gobierno corporativo - cbgc	porcentaje	100.00	100.00	20.00	20.00	17.00	17.00	17.00
		1 implementación del sistema de control interno - coso	porcentaje	100.00	100.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
3 DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INTERNA QUE PERMITA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
					94.56	94.56	93.62	93.62	85.31	85.31
	2 implementar estándares de rendimiento para lograr la optimización de los procesos operativos	1 control de la calidad en los plazos de encaminamiento	porcentaje	68.00	80.00	55.00	55.00	65.06	65.06	81.32
		1 eficiencia en la entrega oportuna (7 días)** del ems (EXPRESS MAIL SERVICE)	PORCENTAJE	97.42	97.42	97.36	97.36	85.04	85.04	87.29
	3 DESARROLLAR UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INTERNA QUE PERMITA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
4 DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL RECURSO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
	1 FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO ORIENTADA AL CLIENTE	1 PLAN DE CAPACITACIÓN	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 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
5 PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
	1 OPTIMIZAR NUEVOS SERVICIOS BASADOS EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2 SERVICIOS SOPORTADOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PORCENTAJE	86.00	88.00	85.00	85.00	86.00	86.00	97.73

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM
		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1 CORREO PERSONAL	piezas postales	1342012	321925	321925	319524	319524	24	13930082	3341581	3341581	3194306	3194306	22.93
2 CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	7254103	1537870	1537870	1143453	1143453	16	21762307	4613609	4613609	4195746	4195746	19.28
3 CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	204545	40091	40091	48074	48074	24	17590931	3447823	3447823	3724182	3724182	21.17

SERPOST S.A.

PLAN OPERATIVO 2017

NIVEL DE AVANCE AL I TRIMESTRE

Página : 3
Fecha Impr : 12/04/2017
Hora Impr : 17.40.24
(C10371704-201712)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

4 CORREO FILATELIA	piezas postales	186666	46667	46667	19680	19680	11	1400000	350001	350001	104126	104126	7.44
5 SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	4961485	1230970	1230970	1439543	1439543	29	35895220	8860985	8860985	8410685	8410685	23.43

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM
		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1 CORREO PERSONAL	piezas postales	1342012	321925	321925	319524	319524	23.8093251029051901 1752502958244784696 411	13930082	3341581	3341581	2658520	2658520	19.08
2 CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	7254103	1537870	1537870	1143453	1143453	15.7628448341579930 6957731369405700470 479	21762307	4613609	4613609	4202699	4202699	19.31
3 CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	204545	40091	40091	48074	48074	23.5028966731037180 0826224058275685057 078	17590931	3447823	3447823	3445232	3445232	19.59
4 CORREO FILATELIA	piezas postales	186666	46667	46667	19680	19680	10.5428947960528430 4586802095721770434 894	1400000	350001	350001	134824	134824	9.63
5 SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	4961485	1230970	1230970	1439543	1439543	29.0143575965663505 9866148945325844983 911	35895220	8860985	8860985	8527099	8527099	23.76

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL I TRIM
		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1 ESTAMPILLAS	Nº estampillas	266498	66624	66624	0	0	0	190000	47499	47499	0	0	0.00
2 COMBUSTIBLE	galones	39588	9897	9897	7794	7794	19.6877841770233404 0618369202788723855 714	475000	118749	118749	93521	93521	19.69
3 LUBRICANTES	galones	1500	375	375	271	271	18.066666666666666666 66666666666666666666 667	45000	11250	11250	8115	8115	18.03
4 ECONOMATOS	VARIOS	154211	38553	38553	26757	26757	17.3509023351122812 2507473526531829765 711	616842	154212	154212	107023	107023	17.35
5 FORMAS	UNIDAD	25956	6489	6489	6548	6548	25.2273077515795962 3979041454769610106 416	207620	51906	51906	52386	52386	25.23
6 REPUESTOS	VARIOS	1380	345	345	452	452	32.7536231884057971 0144927536231884057 971	52328	13083	13083	17199	17199	32.87
7 MATERIALES	varios	23412	5853	5853	3065	3065	13.0915769690756876 815308388604134631 813	257475	64368	64368	33718	33718	13.10