

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 EN PROCESO DE ELABORACION NO CUENTA CON PLAN	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	DE: 2013 A: 2017	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 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 incrementar LOS INGRESOS	1 Variación ebitda	porcentaje	135.21	124.06	-35.55	-35.55	27.31	27.31	22.01
		2 rentabilidad patrimonial - roe	porcentaje	0.28	2.08	0.33	0.33	0.82	0.82	39.42
		3 margen operativo	porcentaje	1.59	7.38	1.49	1.49	6.00	6.00	81.30
2 optimizar la estructura de costos y gastos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	4 rotación de activos		porcentaje	28.66	30.06	14.61	14.61	14.45	14.45	48.07
	5 incremento de los ingresos		porcentaje	2.72	8.99	5.60	5.60	0.36	0.36	4.00
	6 crecimiento de ventas internacionales		porcentaje	16.64	12.42	18.97	18.97	25.64	25.64	206.44
2 posicionar a la empresa con mejores servicios y productos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		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	7 orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas	porcentaje	74.89	71.97	69.58	69.58	73.71	73.71	102.42
		8 eficiencia en inversiones fbk	porcentaje	20.00	100.00	100.00	100.00	0.33	0.33	0.33
2 fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de serpost s.a.	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	9 nivel de satisfacción del cliente		porcentaje	69.00	73.00	68.00	68.00	62.58	62.58	85.73
	1 crecimiento de la cobertura postal con fin social	NÚMERO DE PUNTOS DE		451.00	451.00	449.00	449.00	451.00	451.00	100.00
	1 satisfacción de los grupos de interés	porcentaje		20.00	20.00	10.00	10.00	25.00	25.00	125.00
	1 atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	porcentaje		100.00	100.00	100.00	100.00	71.88	71.88	71.88

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			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 fortalecer el control de gestión empresarial	1 implementación del código de buen gobierno corporativo - cbgc	porcentaje	100.00	100.00	45.00	45.00	36.00	36.00	36.00
		1 implementación del sistema de control interno - coso	porcentaje	100.00	100.00	47.00	47.00	45.00	45.00	45.00

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		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	90.33	90.33	95.53
		1 eficiencia en la entrega oportuna (7 días)** del ems (EXPRESS MAIL SERVICE)	PORCENTAJE	68.00	80.00	60.00	60.00	58.88	58.88	73.60
		1 CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS PRIORITARIOS EN EL ÁMBITO LOCAL	porcentaje	97.42	97.42	97.38	97.38	87.03	87.03	89.33

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL 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	63.00	63.00	61.00	61.00	60.00	60.00	95.24

4 DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL RECURSO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	2 ALINEAR ESTRATEGIAS A TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES	2 MEJORAR EL CLIMA LABORAL A NIVEL NACIONAL	PORCENTAJE	60.00	65.00	55.00	55.00	52.50	52.50	80.77

5 PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	1 OPTIMIZAR NUEVOS SERVICIOS BASADOS EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2 SERVICIOS SOPORTADOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PORCENTAJE	86.00	88.00	86.00	86.00	86.00	86.00	97.73

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL II TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	1342012	334257	656182	337159	656683	24	13930082	3469591	6811172	2106584	4843075	22.93
2 CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	7254103	1690206	3228076	1004859	2148312	16	21762307	5070617	9684226	3955462	8293802	19.28
3 CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	204545	47046	87137	62643	110717	24	17590931	4045914	7493737	3687803	7040114	21.17

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

4	CORREO FILATELIA	piezas postales	186666	46667	93334	32050	51730	11	1400000	350001	700002	119917	255408	7.44
5	SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	4961485	1237237	2468207	1615297	3054840	29	35895220	8936199	17797184	9512747	18579160	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 II TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	1342012	334257	656182	337159	656683	48.9327219130678414 2019594459662059653 714	13930082	3469591	6811172	2746236	5404756	38.80
2	CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	7254103	1690206	3228076	1004859	2148312	29.6151295342787385 2907795767443610877 871	21762307	5070617	9684226	4359199	8561900	39.34
3	CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	204545	47046	87137	62643	110717	54.1284313965142144 7603216896037546750 104	17590931	4045914	7493737	3900786	7346017	41.76
4	CORREO FILATELIA	piezas postales	186666	46667	93334	32050	51730	27.7125989735677627 4200979289211747184 811	1400000	350001	700002	133689	268513	19.18
5	SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	4961485	1237237	2468207	1615297	3054840	61.5710820449925778 2700139172042241385 392	35895220	8936199	17797184	10267980	18795079	52.36

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 II TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	N° estampillas	266498	66624	133248	1000	1000	0.37523733761604214 6657761033853912599 7193	190000	47499	94998	3831	3831	2.02
2	COMBUSTIBLE	galones	39588	9897	19794	12648	21150	53.4252803879963625 3410124280084874204 304	475000	118749	237498	116876	210397	44.29
3	LUBRICANTES	galones	1500	375	750	424	544	36.266666666666666 66666666666666666 667	45000	11250	22500	23152	26769	59.49
4	ECONOMATOS	VARIOS	154211	38553	77106	44446	65423	42.4243406760866604 8466062732230515332 888	616842	154212	308424	120223	227119	36.82
5	FORMAS	UNIDAD	25956	6489	12978	1	4865	18.7432578209277238 4034519956850053937 433	207620	51906	103812	55	52441	25.26
6	REPUESTOS	VARIOS	1380	345	690	14	602	43.6231884057971014 4927536231884057971 014	52328	13083	26166	277	17438	33.32
7	MATERIALES	varios	23412	5853	11706	12203	30203	129.006492397061336 0669742012643089014 18	257475	64368	128736	108453	148845	57.81