

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2017**

**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 1  
Fecha Impr : 18/01/2018  
Hora Impr : 11.07.34  
(C04031701-201812)

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 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 incrementar LOS INGRESOS	1 Variación ebitda		porcentaje	343.90	-54.49	-54.49	-54.49	19.77	19.77	-36.28
	2 rentabilidad patrimonial - roe		porcentaje	0.81	0.47	0.47	0.47	2.68	2.68	570.21
	3 margen operativo		porcentaje	6.30	1.41	1.41	1.41	8.32	8.32	590.07
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 IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	4 rotación de activos		porcentaje	30.33	31.57	31.57	31.57	30.70	30.70	97.24
2 posicionamiento de la empresa con mejores servicios y productos	5 incremento de los ingresos		porcentaje	3.00	4.88	4.88	4.88	3.15	3.15	64.55
	6 crecimiento de ventas internacionales		porcentaje	21.63	8.80	8.80	8.80	27.22	27.22	309.32
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE
1 ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado					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	73.49	71.56	71.56	71.56	72.72	72.72	101.62	
8 eficiencia en inversiones fbk		porcentaje	11.80	10.00	10.00	10.00	2.17	2.17	21.70	
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			EJECUCION 2017		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	9 nivel de satisfacción del cliente		porcentaje	56.31	73.00	73.00	73.00	53.25	53.25	72.95
1 crecimiento de la cobertura postal con fin social	1 crecimiento de la cobertura postal con fin social		NÚMERO DE PUNTOS DE	451.00	451.00	451.00	451.00	465.00	465.00	103.10
	1 satisfacción de los grupos de interés		porcentaje	0.00	20.00	20.00	20.00	9.00	9.00	45.00
	1 atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles		porcentaje	45.33	100.00	100.00	100.00	83.78	83.78	83.78

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2017**  
**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 2  
Fecha Impr : 18/01/2018  
Hora Impr : 11.07.34  
(C04031701-201812)

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 AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 fortalecer el control de gestión empresarial	1 implementación del código de buen gobierno corporativo - cbgc	porcentaje	95.00	100.00	100.00	100.00	86.00	86.00	86.00
		1 implementación del sistema de control interno - coso	porcentaje	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2 implementar estándares de rendimiento para lograr la optimización de los procesos operativos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
					95.43	94.56	94.56	94.56	93.64	93.64
	1 control de la calidad en los plazos de encaminamiento	1 eficiencia en la entrega oportuna (7 días)** del ems (EXPRESS MAIL SERVICE)	porcentaje	68.36	80.00	80.00	80.00	48.04	48.04	60.05
		1 CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS PRIORITARIOS EN EL ÁMBITO LOCAL	porcentaje	82.45	97.42	97.42	97.42	84.01	84.01	86.23
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 AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 INTERCONEXIÓN DE OFICINAS	PORCENTAJE	60.00	63.00	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 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		AVANCE AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO ORIENTADA AL CLIENTE	1 PLAN DE CAPACITACIÓN	PORCENTAJE	68.00	100.00	100.00	100.00	130.00	130.00	130.00
5 PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2016	METAS PARA EL AÑO 2017			EJECUCION 2017		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	86.00	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	100.00

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	1379289	371776	1379289	334624	1342137	23	14256669	5051353	14256669	2886764	11051718	22.41
2 CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	6585563	3292750	6585563	1267226	4560039	17	19496925	7276565	19496925	3830706	16209427	21.52
3 CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	189443	11789	189443	49422	227076	25	12503870	2859088	12503870	3203106	12557485	29.78

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2017**

**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 3  
Fecha Impr : 18/01/2018  
Hora Impr : 11.07.34  
(C04031701-201812)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

4 CORREO FILATELIA	piezas postales	100335	36203	100335	6066	70198	20	382195	122675	382195	59646	407568	27.24
5 SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	5574756	666084	5574756	2001793	6910465	26	42689581	13362780	42689581	10610483	41021285	19.70

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 IV TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	1379289	371776	1379289	334624	1342137	97.3064383171329576 3251936323714609483 582	13880913	5640469	13880913	3178637	11419081	82.26
2 CORREO EMPRESARIAL	piezas postales	6585563	3292750	6585563	1267226	4560039	69.2429637374967030 15368617686900876936 375	19605911	7302091	19605911	4372803	16676623	85.06
3 CORREO ENCOMIENDAS	piezas postales	189443	11789	189443	49422	227076	119.865078150155983 5940098076994135439 16	17012869	6089974	17012869	4107800	15030695	88.35
4 CORREO FILATELIA	piezas postales	100335	36203	100335	6066	70198	69.9636218667463995 6146907858673443962 725	672082	317655	672082	119657	474084	70.54
5 SERVICIOS DE VENTAS INTERNACIONALES	piezas postales	5574756	666084	5574756	2001793	6910465	123.959954480518968 0050570823189391607 45	36224780	6202723	36224780	12336739	42358795	116.93

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 IV TRIM	PROGRAMACION 2017			EJECUCION AÑO 2017		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	425000	418487	425000	478000	479000	112.705882352941176 4705882352941176470 55	250000	246169	250000	155436	159267	63.71
2 COMBUSTIBLE	galones	42732	16791	42732	15405	47752	111.747636431713938 032387906018905462 88	512776	201500	512776	143366	454642	88.66
3 LUBRICANTES	galones	1084	84	1084	100	763	70.3874538745387453 8745387453874538745 387	32589	2556	32589	3336	33369	102.39
4 ECONOMATOS	VARIOS	154214	66300	154214	161841	262716	170.358073845435563 5675100833906130442 11	616842	265194	616842	200703	552351	89.54
5 FORMAS	UNIDAD	25952	12468	25952	2901	9765	37.6271578298397040 6905055487053020961 776	207620	99751	207620	54136	162005	78.03
6 REPUESTOS	VARIOS	1378	375	1378	395	1102	79.9709724238026124 8185776487663280116 11	52328	14247	52328	56275	94356	180.32
7 MATERIALES	varios	34333	12897	34333	40152	73282	213.444790726123554 5976174525966271517 2	377676	141866	377676	127808	363618	96.28