

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2018**

**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 1  
Fecha Impr : 15/01/2019  
Hora Impr : 14.54.30  
(C11122001-201914)

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	DE: 2017 A: 2021	SER LA EMPRESA LÍDER EN LA REGIÓN, DENTRO DEL MERCADO POSTAL; GESTIONANDO ENVÍOS FÍSICOS Y DIGITALES, ANTICIPÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, RESPALDADOS EN INNOVACIONES TECNOLÓGICAS, CON RESPONSABILIDAD, CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.
MISION DE LA ENTIDAD	CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS BRINDANDO A NUESTROS CLIENTES SERVICIOS POSTALES OPORTUNOS Y DE CALIDAD, ASEGUROANDO EL MÁXIMO ACERCAMIENTO A TRAVÉS DE LA MAYOR RED DE ATENCIÓN Y ENTREGA.	

OBJETIVOS

1 Incrementar la creación de valor económico	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Aplicación de medidas de austeridad	1 margen ebitda	porcentaje	9.67	6.76	6.76	6.76	16.26	16.26	240.53
	2 cumplimiento de la meta de ingresos operativos	2 margen operativo	Porcentaje	7.07	4.83	4.83	4.83	14.40	14.40	298.14
<b>2 Mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión</b>										
2 mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Capacitación y entrenamiento al personal de atención al cliente / Completar con personal de expedición la cobertura de los puntos de admisión	3 NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE EN PUNTOS DE ADMISIÓN	RATIO	2.00	2.30	2.30	2.30	3.87	3.87	168.26
<b>3 Mejorar la calidad del servicio de distribución</b>										
3 Mejorar la calidad del servicio de distribución	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Reporte mensual de cumplimiento de descarga en la entrega de envíos certificados, pequeños paquetes y comunes hasta 2kg del correo de llegada internacional.	4 EFICIENCIA DE DESCARGA de envíos tradicionales en el sistema cedsum	PORCENTAJE	60.00	80.00	80.00	80.00	79.30	79.30	99.12
<b>4 Mejorar la gestión del portafolio de inversión</b>										
4 mejorar la gestión del portafolio de inversión	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Elaboración de los cronogramas de los proyectos de inversión en los plazos establecidos	5 proyectos de inversión con inicio de operación	Porcentaje	30.00	60.00	60.00	60.00	100.00	100.00	166.67
<b>5 Fortalecer el gobierno corporativo</b>										
5 fortalecer el gobierno corporativo	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Compromiso de los directivos para el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas	6 nivel de implementación del cbgc	porcentaje	34.90	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
<b>6 Mejorar la eficacia de servicios con mayor valor</b>										
6 mejorar la eficacia de servicios con mayor valor	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
	1 Actualización de zonificación para envíos ems	7 cumplimiento de plazos distribución local y nacional ems	Porcentaje	49.85	80.00	80.00	80.00	70.12	70.12	87.65

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2018**

**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 2  
Fecha Impr : 15/01/2019  
Hora Impr : 14.54.30  
(C11122001-201914)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

7 desarrollar sosteniblemente el talento humano	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2017	METAS PARA EL AÑO 2018			EJECUCION 2018		AVANCE AL IV TRIM
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 fortalecimiento de la carrera profesional del personal	8 mejorar el clima laboral a nivel nacional		porcentaje	53.13	67.00	67.00	67.00	68.04	68.04	101.55
	9 plan de capacitación		porcentaje	60.00	65.00	65.00	65.00	98.65	98.65	151.77

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		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	1210991	317409	1210991	335667	1229249	24	11083040	3694577	11083040	3047532	10335636	25.12
2 correo empresarial	piezas postales	4619275	1121213	4619275	1175488	4673550	26	15114693	5067488	15114693	3313682	13733953	23.03
3 correo de encomiendas	piezas postales	208750	70602	208750	39940	178088	23	16241781	7437506	16241781	4449542	12936446	17.85
4 correo de filatelia	piezas postales	51858	10978	51858	20824	61704	24	845518	199196	845518	415297	861236	30.84
5 servicio de ventas internacionales	piezas postales	8134765	2426889	8134765	2706739	8414615	23	51256870	19115660	51256870	12818152	45204409	20.95

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		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	1210991	317409	1210991	335667	1229249	101.507690808602210 9165138304083184763 55	11506000	3020913	11506000	3219531	11704618	101.73
2 correo empresarial	piezas postales	4619275	1121213	4619275	1175488	4673550	101.174967933279573 0931802068506421462 24	14337000	3501263	14337000	3464363	14300099	99.74
3 correo de encomiendas	piezas postales	208750	70602	208750	39940	178088	85.3116167664670658 6826347305389221556 886	16275356	5618511	16275356	3700469	14357314	88.22
4 correo de filatelia	piezas postales	51858	10978	51858	20824	61704	118.98646303668864 9774383894481082957 31	1084644	239224	1084644	189118	1034538	95.38
5 servicio de ventas internacionales	piezas postales	8134765	2426889	8134765	2706739	8414615	103.440173133458680 1216753034660497260 83	53116000	16419464	53116000	13957568	50654104	95.37

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2018			EJECUCION AÑO 2018		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 de estampillas	234834	174834	234834	0	60000	25.5499629525537187 9710774419377091903 217	76000	56582	76000	0	19418	25.55
2 combustible	Galones	48325	13829	48325	13704	48200	99.7413347128815312 9849974133471288153 13	529022	165949	529022	156905	519977	98.29
3 lubricantes	Galones	902	298	902	133	737	81.7073170731707317 0731707317073170731 707	38979	5553	38979	4284	37710	96.74

**SERPOST S.A.**

**PLAN OPERATIVO 2018**

**NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE**

Página : 3  
Fecha Impr : 15/01/2019  
Hora Impr : 14.54.30  
(C11122001-201914)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

4	economatos	varios	315768	22213	315768	15048	308603	97.7309290365078158 6481214055889133794 431	651924	133275	651924	91612	610261	93.61
5	formas	Unidad	24087	11919	24087	21925	34093	141.541080250757670 1125088221862415410 8	213433	81032	213433	66235	198636	93.07
6	repuestos	Varios	5347	320	5347	662	5689	106.396109968206470 9182719281840284271 55	53793	12474	53793	61601	102920	191.33
7	materiales	Varios	84862	15366	84862	7016	76512	90.1604958638731116 4007447385166505620 85	377074	184391	377074	116342	309025	81.95