

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: 2009 A: 2013	SER RECONOCIDA COMO LA EMPRESA LÍDER EN EL SERVICIO POSTAL DEL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA
MISSION 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 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	1 Incrementar los Ingresos	1 Rentabilidad patrimonial - roe	Porcentaje	0.73	1.89	-2.09	-2.09	-0.27	-0.27	-14.29
2 Reducir los costos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	2 Reducir los costos	2 Eficiencia costo de venta	Porcentaje	86.47	85.94	99.57	99.57	85.30	85.30	99.26
2 posicionar la empresa con mejores servicios y productos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		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	3 orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas	porcentaje	65.11	65.37	65.92	65.92	63.88	63.88	97.72
2 fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de serpost s.a.	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	4 crecimiento de la cobertura postal con fin social	número de puntos de		439.00	442.00	439.00	439.00	444.00	444.00	100.45
	5 nivel de satisfacción del cliente	porcentaje		62.00	69.00	60.00	60.00	85.85	85.85	124.42
	6 atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	porcentaje		99.26	100.00	100.00	100.00	93.10	93.10	93.10
3 fortalecer la transparencia de la gestión de la empresa	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	1 cumplir con la directiva de transparencia	7 grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4 desarrollar la calidad del servicio	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	1 fortalecer el proceso de recaudación de cobranzas	8 rotación de cuentas por cobrar nacionales	días	33.00	31.00	35.00	35.00	94.00	94.00	303.23
2 implementar estándares de rendimiento para lograr la optimización de los procesos operativos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	9 control de la calidad en los plazos de encaminamiento	porcentaje		92.53	94.50	93.50	93.50	91.39	91.39	96.71

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
				ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
3 desarrollar un programa de integración tecnológica interna que permita responder a las exigencias del mercado	1 nivel de integración tecnológica	porcentaje	92.00	100.00	92.00	92.00	92.00	92.00	92.00

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
				ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
4 ser eficiente en el uso de los recursos	1 eficiencia en los egresos operativos	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	98.88	98.88	98.88

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
				ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
5 fortalecer el control de gestión empresarial	1 implementación del sistema de control interno - coso	porcentaje	100.00	100.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
	1 implementación del código de buen gobierno corporativo - cbgp	porcentaje	100.00	100.00	17.50	17.50	17.50	17.50	17.50

5 desarrollar el potencial del recurso humano	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	1 difundir valores de serpost s.a. fortaleciendo la cultura orientada al cliente	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 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
				ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
2 mejorar el clima laboral	1 clima laboral y motivación	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 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
				ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
3 optimizar al personal	1 plan de capacitación	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	157.14	157.14	157.14

6 promover la innovación tecnológica	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2012	METAS PARA EL AÑO 2013			EJECUCCION 2013		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
	1 desarrollar nuevos servicios basados en tecnología de la información	1 servicios soportados en tecnologías de la información	porcentaje	66.00	74.00	66.00	66.00	66.00	66.00	89.19

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		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	2502303	537910	537910	537585	537585	21	22061835	5513201	5513201	3869332	3869332	17.54
2 correo empresarial	piezas postales	13242976	2977807	2977807	2138241	2138241	16	27932680	6980311	6980311	4997313	4997313	17.89
3 correo encomiendas	piezas postales	182163	37252	37252	35462	35462	19	15998450	3997975	3997975	3732808	3732808	23.33

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

4	correo filatelia	piezas postales	601675	103404	103404	20218	20218	3	1945340	486136	486136	232359	232359	11.94
5	servicio exterior	piezas postales	3636106	775254	775254	783172	783172	22	16536982	4132551	4132551	4241664	4241664	25.65

PROGRAMA DE VENTAS			EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES						
BIENES Y/O SERVICIOS		UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		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	2502303	537910	537910	537585	537585	21.48360929911365649963253850552870699515	22070315	4744352	4744352	4462679	4462679	20.22
2	correo empresarial	piezas postales	13242976	2977807	2977807	2138241	2138241	16.14622725284709418789250996150714159718	27545391	6193837	6193837	5003228	5003228	18.16
3	correo encomiendas	piezas postales	182163	37252	37252	35462	35462	19.46718049219654924435807491093141856469	17524055	3583515	3583515	3177994	3177994	18.14
4	correo filatelia	piezas postales	601675	103404	103404	20218	20218	3.36028586861677816096729962188889350563	1805024	310214	310214	163994	163994	9.09
5	servicio exterior	piezas postales	3636106	775254	775254	783172	783172	21.53875602086407821994188288240221819716	16614733	3580999	3580999	3640273	3640273	21.91

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS			EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES						
BIENES Y/O SERVICIOS		UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2013			EJECUCION AÑO 2013		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	n° de estampillas	337416	84354	84354	30000	30000	8.89110178533323849491428977878938758091	227407	56853	56853	9322	9322	4.10
2	combustible	galones	47148	11787	11787	10523	10523	22.31908034275048782557054381946211928396	660079	165021	165021	130804	130804	19.82
3	lubricantes	galones	1668	417	417	112	112	6.71462829736211031175059952038369304556	58494	14625	14625	3354	3354	5.73
4	economatos	varios	157368	39342	39342	71872	71872	45.67129276600071170758985308321895175639	944195	236049	236049	289647	289647	30.68
5	formas	unidad	42120	10530	10530	13136	13136	31.18708452041785375118708452041785375119	336959	84240	84240	54323	54323	16.12
6	repuestos	varios	1668	417	417	22	22	1.31894484412470023980815347721822541966	66600	16650	16650	3604	3604	5.41
7	materiales	varios	35711	8928	8928	3757	3757	10.52056789224608663997087732071350564252	392778	98196	98196	12740	12740	3.24