

PLAN OPERATIVO 2005 RESUMEN EJECUTIVO

INDICADORES										
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	N°	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	JUSTIFICACION	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2005			
							AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	ANUAL
1	Garantizar la prestación del servicio postal en el ámbito nacional mediante la racional y permanente ampliación de la cobertura y en el ámbito internacional a través del fortalecimiento de las relaciones con la U.P.U., la U.P.A.E.P. y sus integrantes	1	Cobertura de Puntos de Atención con fin social	Número de Puntos de atención con fin social al final del año 2005	Medir el logro en la ampliación de la cobertura postal	Nº de puntos de atención	1,317.00	1,350.00	1,374.00	1,376.00
2	Mejorar y fortalecer la calidad del servicio que permita consolidar a SERPOST S.A. como una empresa competitiva	1	Atención de Reclamos	(Reclamos de envíos certificados nacionales atendidos en 16 días hábiles o menos + reclamos de encomiendas nacionales atendidos en 16 días hábiles o menos) / (Reclamos de envíos certificados nacionales + reclamos de encomiendas nacionales) * 100.	Medir la calidad a través de los reclamos que se atiende	porcentaje	99.20%	99.25%	99.35%	99.40%
		2	Interconexión de oficinas	Número de Administraciones Postales y Oficinas interconectadas con comunicación en línea (dedicada o modem) a nivel nacional en el 2005 / Número total de administraciones postales * 100	Medir el grado de automatización en el proceso de distribución y descargo de los envíos registrables, mediante el incremento del número de oficinas interconectadas con línea dedicada conmutada a nivel nacional.	Número de Oficinas Interconectadas	52.00	52.00	53.00	56.00
		3	Implementación del Sistema Integrado de Procesos Administrativos	Número de sistemas administrativos a integrar / Número total de los sistemas de información administrativa * 100	Medir el grado de desarrollo en el proceso de integración de los sistemas automatizados de procesos administrativos.	porcentaje	0.00%	0.00%	65.00%	70.00%
3	Posicionamiento de la marca en el mercado, así como desarrollar e incrementar la participación de SERPOST S.A. en el mercado postal a través de la permanente implementación de nuevos productos y servicios	1	Nuevos Productos y extensiones de línea	Nuevo producto lanzado al mercado por la Empresa	Medir el número de nuevos productos que Serpost lanzará al mercado postal.	Un producto	1.00	1.00	1.00	1.00
4	Desarrollar e implementar una adecuada estructura de costos	1	Optimización de los Costos de Ventas	Costo de Ventas / Ventas Netas	Medir el nivel de optimización de los costos, para asegurar una mayor rentabilidad sobre las ventas	porcentaje	81.36%	80.54%	80.52%	76.97%
5	Desarrollar tecnologías que permitan a la Empresa interactuar eficientemente en la red nacional e internacional, brindando servicios seguros, confiables, modernos y eficientes	1	Implementación del sistema de distribución postal automatizado	Número de Administraciones Postales con línea dedicada o conmutada que cuenten con un sistema que permitan llevar un control automatizado de la admisión y distribución de envíos certificados y su descargo	Medir el grado de automatización en la distribución y descargo de los envíos registrables.	Número de Oficinas Implementadas	8.00	9.00	10.00	11.00
		2	Sistema de Seguimiento con código de barras	Número de Administraciones Postales implementadas al sistema en el 2005 / Número total de Administraciones * 100	Medir el grado de automatización del sistema de seguridad postal	porcentaje	83.78%	86.49%	89.19%	91.89%
6	Mejorar el desarrollo y mejoramiento de la calidad del potencial humano	1	Capacitación del Personal a nivel nacional	Personal Capacitado / Población de Personal	Medir el desarrollo del potencial humano	porcentaje	13.95%	26.82%	39.18%	49.91%
7	Promover inversiones para incrementar los ingresos a través de tecnologías emergentes	2	Automatización y Mejoramiento del servicio postal	Monto de Proyectos de Inversión a ejecutarse en el año 2005	Mide el permanente mejoramiento y modernización del servicio postal	Nuevos Soles	318,846.00	637,695.00	956,546.00	1,275,395.00