

**MODIFICACIÓN PLAN OPERATIVO 2007  
RESUMEN EJECUTIVO**

INDICADORES												
	PERSPECTIVAS	OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS ESPECIFICOS	INDICADORES	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2006	METAS AÑO 2007				
								I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	
1	FINANZAS	Fortalecer la eficiencia de la gestión	- Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.	1	<b>Eficiencia Costo de Venta</b>	$\text{Costo Venta} / \text{Ventas netas} * 100$	porcentaje	77.81	84.26	81.96	86.06	85.83
				2	<b>Eficiencia Gastos Administrativos</b>	$\text{Gastos administrativos} / \text{Ventas Netas} * 100$	porcentaje	15.61	15.54	13.92	13.97	13.69
				3	<b>De Ventas - Rentabilidad</b>	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas} * 100$	porcentaje	0.18	-1.82	2.49	-1.29	0.29
2	CLIENTES	Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado.	- Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado que respondan a los requerimientos globales y a los lineamientos de la Unión Postal Universal.  - Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost	1	<b>Ventas País</b>	$(\text{Total de Ventas País Ejecutada}) / (\text{Total de Venta País Programada}) * 100$	porcentaje	103.05	92.00	94.08	100.00	100.00
				2	<b>Orientación de Ventas País hacia el Comercio Empresarial y Paquetería</b>	Ventas (en miles de S./)	En miles	51,837	11,802	24,302	37,257	52,474
				1	<b>Nivel de satisfacción</b>	Nivel actual / Nivel base	porcentaje	50.00	64.00	72.50	55.00	65.00
				2	<b>Crecimiento de la cobertura postal con fin social.</b>	Número de puntos de atención con fin social al final del año	N° de puntos de atención	13,297	13,523	13,777	13,846	14,037
3	<b>Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles.</b>	$(\text{Reclamos de envíos certificados y encomiendas nacionales atendidos en 16 días hábiles}) / (\text{Reclamos de envíos certificados y encomiendas}) * 100$	porcentaje	98.04	100.00	100.00	97.40	97.70				
3	INTERNA	Desarrollar la calidad del servicio	- Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos	1	<b>Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local.</b>	$(\text{Número de envíos de la muestra distribuido dentro del plazo D+2 (3 días)}) / (\text{Total envíos de la muestra}) * 100$	porcentaje	72.00	76.01	75.58	73.40	74.00
				2	<b>Control de calidad en los plazos de encaminamiento</b>	$\text{Número de despachos nacionales encaminados en los plazos establecidos} / \text{número total de despachos encaminados} * 100$	porcentaje	89.00	67.86	80.00	86.00	83.00
4	PERSONAL	Desarrollar el potencial del recurso humano	- Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente.  - Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.	1	<b>Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal.</b>	Número de Trabajadores capacitados en la cultura organizacional	Número de Trabajadores Capacitados	100	80	362	550	800
				1	<b>Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)</b>	Número de trabajadores capacitados en la tarea.	Número de Trabajadores Capacitados	1,252	99	486	816	933