

**RESULTADOS OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO - ULTIMOS TRES AÑOS**

**Periodo: Años 2005 - 2006**

INDICADORES		UNIDAD MEDIDA	AÑO 2005	AÑO 2006
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>En el Servicio Postal</b>			
<b>Objetivo Operativo 1.1</b>	<b>Del Servicio Postal:</b> 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.			
Indicador Operativo A:	<b>Cobertura de oficinas de expendio con fin social</b>	N° de puntos de atención		
Indicador Operativo A1:	<b>Cobertura de Puntos de Atención con fin social (*)</b>	N° de puntos de atención	1,400	13,297
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	<b>En la Calidad del Servicio</b>			
<b>Objetivo Operativo 2.2</b>	<b>De Calidad del Servicio:</b> Mejorar y fortalecer la calidad del servicio que permita consolidar a SERPOST S.A. como una empresa competitiva.			
Indicador Operativo B:	<b>Atención de Reclamos</b>	porcentaje	95.48%	98.04%
Indicador Operativo C:	<b>Interconexión de oficinas</b>	Número de Admones y Oficinas	56.00	60.00
Indicador Operativo D:	<b>Implementación del Sistema Integrado de Procesos Administrativos</b>	porcentaje	70.00%	80.00%
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>En el Mercado y Productos Postales</b>			
<b>Objetivo Operativo 3.1</b>	<b>Del Mercado y Productos Postales:</b> 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.			
Indicador Operativo E:	<b>Crecimiento del Servicio de encomiendas</b>	ratio	1.13	1.16
Indicador Operativo F:	<b>Nuevos productos y extensiones de línea</b>	Un producto	1.00	1.00
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	<b>En Rentabilidad Económica</b>			
<b>Objetivo Operativo 4.1</b>	<b>De Rentabilidad Económicas:</b> Desarrollar e implementar una adecuada estructura de costos.			
Indicador Operativo G:	<b>Rotación del capital de trabajo</b>	ratio	3.48	5.64
Indicador Operativo H:	<b>Ingreso Unitario del correo personal</b>	S/. por envío	7.33	8.92
Indicador Operativo I:	<b>Ingreso Unitario del encomiendas y paquetería</b>	S/. por envío	60.55	58.18
Indicador Operativo J:	<b>Utilidad Operativa sobre el Patrimonio</b>	ratio	3.19	4.08
Indicador Operativo K:	<b>Optimización de los Costos de Ventas</b>	porcentaje	77.14%	77.99%
<b>Objetivo Estratégico 5</b>	<b>En Tecnología y Modernidad</b>			
<b>Objetivo Operativo 5.1</b>	<b>De Tecnología y Modernidad:</b> Desarrollar tecnología que permitana a la empresa interactuar eficientemente en la red nacional e internacional, brindando servicios seguros, confiables, modernos y eficientes.			
Indicador Operativo L:	<b>Sistema de seguimiento con código de barras</b>	Número de Admones y Oficinas	34.00	38.00
Indicador Operativo M:	<b>Implementación del Sistema de distribución postal automatizado</b>	Número de Admones y Oficinas	11.00	15.00
<b>Objetivo Estratégico 6</b>	<b>En Potencial Humano</b>			
<b>Objetivo Operativo 6.1</b>	<b>Del Potencial Humano:</b> Mejorar el desarrollo y mejoramiento de la calidad del potencial humano.			
Indicador Operativo N:	<b>Gastos administrativos sobre ingreso por ventas</b>	ratio	16.26%	15.67%
Indicador Operativo Ñ:	<b>Capacitación del personal a nivel nacional</b>	Número de personal	2,236.00	1,252.00
<b>Objetivo Estratégico 7</b>	<b>En Proyectos de Inversión</b>			
<b>Objetivo Operativo 7.1</b>	<b>De Proyectos de Inversión:</b> Promover inversiones para incrementar los ingresos a través de tecnologías emergentes.			
Indicador Operativo O:	<b>Automatización y Mejoramiento del servicio postal</b>	Nuevos Soles	267,212.00	1,124,927.00

(\*) Indicador Operativo A1: Cambio de Definición

**Periodo: Año 2007**

INDICADORES		UNIDAD MEDIDA	AÑO 2007
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Fortalecer la eficiencia de la gestión</b>		
<b>Objetivo Operativo 1.1</b>	<b>De Fortalecer la Eficiencia de la Gestión:</b> Incrementar los ingresos manteniendo los costos operativos a niveles óptimos.		
Indicador Operativo A:	<b>Eficiencia Costo de Ventas</b>	porcentaje	81.77
Indicador Operativo B:	<b>Eficiencia Gastos Administrativos</b>	porcentaje	13.84
Indicador Operativo C:	<b>De Ventas - Rentabilidad</b>	porcentaje	2.89
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	<b>Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado</b>		
<b>Objetivo Operativo 2.1</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado:</b> 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.		
Indicador Operativo D:	<b>Ventas País</b>	porcentaje	98.60
Indicador Operativo E:	<b>Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial y Paquetería</b>	En miles	51,741
<b>Objetivo Operativo 2.2</b>	<b>De Posicionar la empresa con mejores servicios y productos con mayor valor agregado:</b> Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost .		
Indicador Operativo F:	<b>Nivel de Satisfacción</b>	porcentaje	72.70
Indicador Operativo G:	<b>Crecimiento de la cobertura postal con fin social</b>	N° de puntos de atención	14,019
Indicador Operativo H:	<b>Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles</b>	porcentaje	98.39
<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Desarrollar la calidad del servicio</b>		
<b>Objetivo Operativo 3.2</b>	<b>De Desarrollar la Calidad del Servicio:</b> Implementación de estándares de rendimiento para lograr la Optimización de los Procesos Operativos.		
Indicador Operativo I:	<b>Nivel de eficiencia del ciclo postal del correo personal a nivel local</b>	porcentaje	72.04
Indicador Operativo J:	<b>Control de calidad en los plazos de encaminamiento</b>	porcentaje	81.59
<b>Objetivo Estratégico 4</b>	<b>Desarrollar el potencial del recurso humano</b>		
<b>Objetivo Operativo 4.1</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Desarrollar una nueva cultura orientada al cliente.		
Indicador Operativo K:	<b>Reforzar la cultura, la comunicación y el desarrollo del personal</b>	Número de trabajadores capacitados	927
<b>Objetivo Operativo 4.3</b>	<b>De Desarrollar el potencial del recurso humano:</b> Contar con personal calificado para contribuir al logro de los demás objetivos.		
Indicador Operativo L:	<b>Capacitación del personal a nivel nacional (número de trabajadores capacitados)</b>	Número de trabajadores capacitados	1,582