

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO	HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO	VISION DE LA ENTIDAD
EN PROCESO DE MODIFICACION <input type="checkbox"/> CULMINADO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO DE ELABORACION <input type="checkbox"/> NO CUENTA CON PLAN ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	DE 2009 A 2013	GARANTIZAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO POSTAL OPORTUNO Y DE CALIDAD, FORTALECER LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS.
MISION DE LA ENTIDAD	SER RECONOCIDA COMO LA EMPRESA LÍDER EN EL SERVICIO POSTAL DEL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA.	

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1 INCREMENTAR EL VALOR DE LA EMPRESA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2009	METAS PARA EL AÑO 2010			EJECUCION 2010		AVANCE AL IITRIM.
					ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
	1 Incrementar los Ingresos	1 Rentabilidad patrimonial (ROE)	Porcentaje	2.38	3.52	6.25	6.25	2.13	2.13	.00
	2 Reducir los costos	2 Eficiencia Costo de Venta	Porcentaje	88.95	89.56	96.26	96.26	88.17	88.17	98.45
2 POSICIONAR LA EMPRESA CON MEJORES SERVICIOS Y PRODUCTOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2009	METAS PARA EL AÑO 2010			EJECUCION 2010		AVANCE AL IITRIM.
					ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
	1 Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado	3 Orientación de Ventas País hacia el Correo Empresarial y Encomiendas	Porcentaje	50.10	50.43	52.09	52.09	56.59	56.59	112.21
	2 Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost S.A.	4 Crecimiento de la Cobertura Postal con fin social	Número de puntos de Atención	421.00	424.00	422.00	422.00	424.00	424.00	100.00
		5 Nivel de satisfacción del cliente	Porcentaje	60.00	72.00	68.00	68.00	69.60	69.60	96.67
		6 Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles	Porcentaje	99.19	99.22	99.20	99.20	94.20	94.20	94.94

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

5	DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL RECURSO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2009	METAS PARA EL AÑO 2010			EJECUCION 2010		AVANCE AL IITRIM.
						ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
1		Difundir valores de Serpost S.A., fortaleciendo la cultura orientada al cliente	14 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
2		Mejorar el clima laboral	15 Clima laboral y motivación	Porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3		Optimizar al personal	16 Capacitación del personal a nivel nacional	Número de trabajadores capacitados	1,029.00	1,080.00	450.00	450.00	809.00	809.00	74.91
6	PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES AÑO 2009	METAS PARA EL AÑO 2010			EJECUCION 2010		AVANCE AL IITRIM.
						ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
1		Desarrollar nuevos servicios basados en Tecnología de la Información	17 Servicios soportados en tecnologías de la información	Porcentaje	30.00	35.00	30.00	30.00	30.00	30.00	85.71

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM
		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
1 Correo Personal	Piezas / Soles	3,539,192	895,282	1,714,659	569,532	1,147,739	32	28,345,300	6,623,047	12,376,161	3,604,935	9,207,275	32
2 Correo Empresarial	Piezas / Soles	16,417,473	3,473,863	6,779,566	2,918,446	6,261,599	38	15,907,941	3,700,952	6,945,746	4,776,982	8,356,706	53
3 Correo Encomiendas	Piezas / Soles	175,509	38,807	77,093	34,863	67,427	38	13,547,194	3,163,277	5,914,993	4,820,250	8,819,970	65
4 Correo Filatelia	Piezas / Soles	497,094	135,668	246,048	135,729	273,306	55	1,331,440	311,348	581,335	476,705	813,703	61
5 Servicio Exterior	Piezas / Soles	3,025,406	751,136	1,445,890	712,287	1,731,039	57	21,665,486	5,060,985	9,459,612	3,830,433	7,629,700	35

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS

EN NUEVOS SOLES

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

PROGRAMA DE VENTAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM
		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
1 Correo Personal	Piezas / Soles	3,539,192	895,282	1,714,659	569,532	1,147,739	32	26,522,046	5,377,619	10,914,151	5,325,199	10,465,529	39
2 Correo Empresarial	Piezas / Soles	16,417,473	3,473,863	6,779,566	2,918,446	6,261,599	38	14,560,000	3,407,040	6,420,960	4,537,932	8,207,819	56
3 Correo Encomiendas	Piezas / Soles	175,509	38,807	77,093	34,863	67,427	38	13,985,801	3,307,621	6,294,591	3,354,548	6,529,463	47
4 Correo Filatelia	Piezas / Soles	497,094	135,668	246,048	135,729	273,306	55	1,533,290	419,141	782,127	415,928	837,674	55
5 Servicio Exterior	Piezas / Soles	3,025,406	751,136	1,445,890	712,287	1,731,039	57	20,036,129	4,964,655	9,642,556	3,497,116	7,308,821	36

PROGRAMA DE COMPRA DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM	PROGRAMACION 2010			EJECUCION AÑO 2010		AVANCE AL IITRIM
		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM		ANUAL	DEL IITRIM	AL IITRIM	DEL IITRIM	AL IITRIM	
1 Estampillas	N° de Estampil	3,571,425	892,842	1,785,684	10,000	10,000		250,000	62,499	124,998	8,958	8,958	4
2 Combustibles	Galones	53,976	13,494	26,988	11,345	22,496	42	647,701	161,925	323,850	112,636	228,273	35
3 Lubricantes	Galones	1,932	483	966	169	322	17	57,929	14,481	28,962	5,080	9,674	17
4 Economatos	Varios	158,339	39,585	79,170	10,541	63,698	40	950,000	237,501	475,002	123,475	225,703	24
5 Formas	Unidad	25,056	6,264	12,528	31,179	34,151	136	300,704	75,177	150,354	37,732	76,414	25
6 Repuestos	Varios	4,080	1,020	2,040	1,529	2,150	53	142,882	35,721	71,442	22,980	41,984	29
7 Materiales	Varios	30,831	7,707	15,414	4,385	14,121	46	370,000	92,499	184,998	37,609	103,380	28