



Señor
Ricardo Sablich Sologuren
Gerente General
SERPOST S.A.
Presente.-



Asunto : Aprobación de la Segunda Modificación del Plan Estratégico 2017-2021

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de informarle que mediante Resolución N° 103-2020/DE-FONAFE de fecha 30 de diciembre de 2020, la Dirección Ejecutiva de FONAFE aprobó las modificaciones del Plan Estratégico 2017-2021 de su representada, según detalle en anexos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente
Héctor Buzaglo de Bracamonte
Gerente Corporativo de Planeamiento
y Control de Gestión

Conocimiento y Feis

DE, DI.

C.C.

- Jhanny Huertos
- Justo Vassquez

04/10/21.

Serpost S.A.
El Correo del Perú
GERENCIA GENERAL

PARA: 1

INDICACIONES

Evaluar	☐ Opinión	☐
Informar	☐ Conocimiento	☐
Atender	☒ Consultar	☐
Coordinar	☐ Archivo	☐
Responder	☐ Otros	☐

OBSERVACIÓN: ACCIONES
RESPECTIVAS

30/12/20



ANEXOS

Anexo 1: Alineamiento de los Objetivos Estratégicos de SERPOST S.A., FONAFE y MTC

Objetivo Estratégico Corporativo (FONAFE)	Objetivo Estratégico Institucional (SERPOST S.A.)	Objetivo Estratégico Sectorial (MTC)
OEC 1. Incrementar la creación de valor económico	OEI 1. Incrementar la creación de valor económico	OES 9. Incrementar la cobertura de los servicios de comunicaciones a nivel nacional OES 11. Promover la asequibilidad de los servicios de comunicaciones a nivel nacional
OEC 3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios	OEI 3. Mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión	
	OEI 5. Mejorar la calidad del servicio de distribución	
	OEI 6. Mejorar la eficacia de servicios con mayor valor	
OEC 5. Mejorar la gestión del portafolio de proyectos	OEI 2. Mejorar la gestión del portafolio de inversión	
OEC 6. Fortalecer el gobierno corporativo	OEI 4. Fortalecer el gobierno corporativo	
OEC 8. Fortalecer la gestión de talento humano y organizacional en la corporación	OEI 7. Desarrollar sosteniblemente el talento humano	

CEDSUM: Control efectivos de distribución y seguimiento de los envíos que se encuentran en la última milla

EMS: Express Mail Service

FBK: Formación Bruta de Capital

Anexo 2: Matriz Estratégica de SERPORT S.A.

Presupuesto	Categoría	Indicador	Unidad de medida	Punto	Estrategia		Metas				
					Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021
Financiera	OEI 1. Incrementar la creación de valor económico	EBITDA	MM S/	10	(Resultado Operativo + Dep + Amort) * 100	2016	-	8.25	11.15	2.61	14.70
		Margen Operativo	%	10	(Resultado Operativo/ Total Ingresos Act ordinarios) * 100	2016	6.3	6.79	7.86	0.60	11.45
		Nivel de satisfacción clientes en puntos de admisión	Ratio	5	Índice de evaluación	2017	1.58	2.30	2.70	0.00	2.80
Grupos de Interés	OEI 3. Mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión	Nivel de respuesta a reclamos efectuados por operadores postales designados sobre encomiendas de llegada internacional	%	5	Promedio mensual On Time Reply ibis for Parcels	2019	98.62	-	-	97.00	98.62
	OEI 5. Mejorar la calidad del servicio de distribución	Eficiencia de descarga de envíos tradicionales en el sistema CEDSUM	%	10	(Total de envíos tradicionales descargados / Total de envíos tradicionales anaqueados) * 100	2016	32	60.00	86.97	88.33	90.45
Procesos		Porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales	%	5	(Número de distritos que tienen acceso a los servicios postales básicos / Número total de distritos) * 100	-	-	-	-	0.00	35.00
	OEI 6. Mejorar la eficiencia de servicios con mayor valor	Cumplimiento de plazos distribución local y nacional EMS	%	15	(Total de Envíos EMS Distribuidos / Total de Envíos EMS) * 100	2016	68.36	76.00	81.00	82.00	85.00

Anexo 2: Matriz Estratégica de SERPORT S.A.

Proyecto	Objetivo	Indicador	Unidad de medida	Pond.	Forma de cálculo	Única base					Valores			
						Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Procesos	OEI 2. Mejorar la gestión del portafolio de inversión	Ejecución de Inversiones FBK	%	10	(Monto Ejecutado FBK / Monto Inicial Aprobado)	2016	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00		
	OEI 4. Fortalecer el gobierno corporativo	Grado de implementación del CBGC	%	10	Autoevaluación validada	2016	30.18	34.90	38.39	42.23	63.00	66.00		
		Índice de clima laboral	%	5	Encuestas de clima laboral en función a lineamiento Fonafe	2016	-	-	68.04	70.54	0.00	72.00		
Aprendizaje		Nivel de Implementación y Gestión de Etapas de Modelo de Evaluación de Desempeño	Nº Etapas Cumpl.	5	Sumatoria de etapas desplegadas del Modelo de Evaluación de Desempeño de acuerdo a la ficha técnica	-	-	-	85.00	100.00	16.00	16.00		
	OEI 7. Desarrollar sosteniblemente el talento humano	Nivel de capacitación del personal	%	5	(# de colaboradores capacitados / Total de colaboradores) * 100	-	-	-	-	-	30.00	70.00		
		Nivel de Implementación y Gestión de componentes del Modelo de Gestión Corporativo de Recursos Humanos	%	5	Sumatoria del porcentaje de Implementación y gestión de los componentes del Modelo de Gestión Corporativo de Recursos Humanos	-	-	-	-	-	30.00	100.00		

Anexo 3: Ruta Estratégica

Anexo 3: Ruta Estratégica											
Perspectiva	OEC/FONAFE	OEI SERPOST S.A.	Indicador	Acción Estratégica Institucional	Prioridad Relativa	Metas				Responsable	
						2017	2018	2019	2020		2021
Financiera	OEC 1. Incrementar la creación de valor económico	OEI 1. Incrementar la creación de valor económico	EBITDA	AEI 1. Ejecución del marco presupuestal aprobado	Alta	X	X	X	X	X	Todas las Gerencias
			Margen Operativo	AEI 2. Cumplimiento de la meta de ventas relacionadas	Alta	X	X	X	X	X	
Grupos de Interés	OEC 3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios	OEI 3. Mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión	Nivel de satisfacción clientes en puntos de admisión	AEI 4. Campaña de información de los servicios de Serpost	Muy Alta	X	X	X	X	X	Gerencia Comercial
				AEI 5. Diseñar e implementar programas de capacitación para el personal de ventanilla única sobre la propuesta de valor de Serpost	Alta	-	-	X	X		
			Nivel de respuesta a reclamos efectuados por operadores postales designados sobre encomiendas de llegada internacional	AEI 6. Establecer revisión periódica del status de la atención	Alta	X	X	X	X	X	
Procesos	OEC 3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios	OEI 5. Mejorar la calidad del servicio de distribución	Eficiencia de descarga de envíos tradicionales en el sistema CEDSUM	AEI 8. Revisión mensual de los promedios anuales móviles de descarga	Muy Alta	X	X	X	X	X	Gerencia Postal
			Porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales	AEI 9. Implementar puntos de admisión y/o distribución	Alta	X	X	X	X	X	Gerencia Postal
	OEC 2. Incrementar el valor social y ambiental	OEI 6. Mejorar la eficacia de servicios con mayor valor	Cumplimiento de plazos distribución local y nacional EMS	AEI 10. Hacer contacto previo con clientes para anunciar la distribución y verificar la recepción	Alta	X	X	X	X	X	Gerencia Postal
	OEC 4. Mejorar la eficiencia operativa										

Anexo 3: Ruta Estratégica

Perspectiva	OEC FONAFE	OEC FONAFE	Indicador	Acción Estratégica Institucional	Prioridad Relativa	Metas					Responsable
						2017	2018	2019	2020	2021	
Procesos	OEC 5. Mejorar la gestión del portafolio de proyectos	OEC 2. Mejorar la gestión del portafolio de inversión	Ejecución de Inversiones FBK	AEI 3. Seguimiento del nivel de cumplimiento del cronogramas de inversiones	Muy Alta	X	X	X	X	X	Jefes de Proyectos
	OEC 6. Fortalecer el gobierno corporativo	OEC 4. Fortalecer el gobierno corporativo	Grado de implementación del CBGC	AEI 7. Evaluación trimestral del avance del plan de trabajo anual del CBGC	Muy Alta	X	X	X	X	X	Gerencia Legal / SG Desarrollo
			Índice de clima laboral	AEI 11. Implementación del plan de mejora	Alta	X	X	X	X	X	
Aprendizaje			Nivel de Implementación y Gestión de Etapas de Modelo de Evaluación de Desempeño	AEI 12. Cumplir el plan de implementación de las etapas	Alta	X	X	X	X	-	
				AEI 13. Plan de alineamiento de competencias	Alta	-	-	-	X	X	Gerencia de Administración de Recursos
				AEI 14. Plan de capacitación técnica	Alta	-	-	-	X	X	
				AEI 15. Plan de capacitaciones genéricas	Alta	-	-	-	X	X	
	OEC 8. Fortalecer la gestión de talento humano y organizacional en la corporación	OEC 7. Desarrollar sosteniblemente el talento humano	Nivel de capacitación del personal	AEI 16. Implementación del modelo de gestión de personal	Alta	-	-	-	X	X	
			Nivel de Implementación y Gestión de componentes del Modelo de Gestión Corporativo de Recursos Humanos								

Anexo 4: Matriz de Acciones Estratégicas Institucionales de SERPOST S.A.

Grupos de Interés	Objetivo Estratégico	Indicador	Eje de Medición	Acción Estratégica	Indicador de Gestión	Unidad de Medida	Forma de Medición	Indicadores					Impacto
								2016	2017	2018	2019	2020	
Financiera	OEC 1. Incrementar la creación de valor económico	OEI 1. Incrementar la creación de valor económica	EBITDA	AEI 1. Ejecución del marco presupuestal aprobado	Ejecución de gasto corriente presupuestado	MM	(Ejecución de Gasto Corriente / Ejecución de Gasto Presupuestado aprobado vigente) * 100	2016	95.36	95.00	95.00	90.00	Todas las Gerencias
			Margen Operativo	AEI 2. Cumplimiento de la meta de ventas relaciones	Incremento del ingreso ordinario nacional	%	(Ejecución de Venta Nacional / Ejecución de Venta Presupuestada Vigente) * 100	2016	97.77	1.00	1.30	1.00	
			Nivel de satisfacción clientes en puntos de admisión	AEI 4. Carrera de información de los servicios da Serpost	Oficinas con elementos de información	%	Nº de oficinas con elementos de información clara	-	-	-	95	76	139
Grupos de Interés	OEC 3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios	OEI 3. Mejorar nivel de satisfacción del cliente en los puntos de admisión		AEI 5. Diseñar e implementar programas de capacitación para el personal de ventanilla única sobre la propuesta de valor de Serpost	Capacitación de personal sobre la propuesta de valor de Serpost (Top por nivel de ventas)	%	Nº de oficinas capacitadas	-	-	-	95	76	139
			Nivel de respuesta a reclamos efectuados por operadores postales designados sobre encomendadas de llegada	AEI 6. Establecer revisión periódica del status de la atención	Cumplimiento de atención de reclamos efectuados por operadores sobre encomendadas de llegada internacional en los plazos establecidos en el Sistema EIMS	Días	Días promedio de atención	-	-	-	10	9	8
Procesos	OEC 3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios	OEI 5. Mejorar la calidad del servicio de distribución	Eficiencia de entrega de cartas tradicionales en el sistema CEDSUM	AEI 8. Revisión mensual de los promedios anuales móviles de entrega	Promedio móvil de entrega	%	Promedio móvil anual: (Total de envíos adicionales de cartas / Total de envíos tradicionales anualmente) * 100	-	-	-	88.00	90.00	Gerencia Postal
	OEC 2. Incrementar el valor social y ambiental	OEC 4. Mejorar la eficiencia operativa	Porcentaje de cobertura de los servicios postales	AEI 9. Implementar puntos de admisión y/o distribución	Número de puntos implementados	%	Número de puntos programados * 100	-	-	-	-	100.00	Gerencia Postal
			Cumplimiento de plazos distribución local y nacional EIMS	AEI 10. Hacer contacto previo con clientes para anunciar la distribución y verificar la recepción	Índice de incumplimiento de entrega	%	Nº de repartes de incumplimiento / Nº total de envíos EIMS procesados * 100	-	-	-	9.00	5.00	Gerencia Postal

Anexo 4: Matriz de Acciones Estratégicas Institucionales de SERPOST S.A.

Perspectiva	OEC FONAFE	OEF SERPOST S.A.	Indicador	Acción Estratégica Institucional	Indicador AEF	Unidad de Medida	Formula	Línea Base		Metas				Responsable	
								Año	Valor	2017	2018	2019	2020		2021
Procesos	OEC 5. Mejorar la gestión del portafolio de proyectos	OEF 2. Mejora la gestión del portafolio de inversión	Ejecución de Inversiones FBK	AEI 3. Seguimiento del nivel de cumplimiento del cronogramas de inversiones	Actividades del cronograma de inversiones ejecutadas	%	(Actividades del cronogramas de inversiones ejecutadas / Actividades del cronogramas de inversión programadas) * 100	-	-			100.00	100.00	100.00	Jefes de Proyectos
	OEC 6. Fortalecer el gobierno corporativo	OEF 4. Fortalecer el gobierno corporativo	Grado de implementación del CBGC	AEI 7. Evaluación trimestral del avance del plan de trabajo anual del CBGC	Porcentaje de cumplimiento	%	(Nivel alcanzado / Nivel esperado) *100	2016	11.00			100.00	100.00	100.00	Gerencia Legal / SG Desarrollo
Aprendizaje	OEC 8. Fortalecer la gestión de talento humano y organizacional en la corporación	OEF 7. Desarrollar sosteniblemente el talento humano	Índice de clima laboral	AEI 11. Implementación del plan de mejora	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	-	100.00	100.00	Gerencia de Administración de Recursos
			Nivel de Implementación y Gestión de Etapas de Modelo de Evaluación de Desempeño	AEI 12. Cumplir el plan de implementación de las etapas	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	50.00	100.00		
				AEI 13. Plan de alineamiento de competencias	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	50.00	95.00		
				AEI 14. Plan de capacitación técnica	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	50.00	95.00		
				AEI 15. Plan de capacitaciones genéricas	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	50.00	95.00		
			Nivel de Implementación y Gestión de componentes del Modelo de Gestión Corporativo de Recursos Humanos	AEI 16. Implementación del modelo de gestión de personal	% de implementación	%	Nº de acciones implementadas / acciones programadas *100	-	-	-	-	50.00	87.00		