

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO	HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO	VISION DE LA ENTIDAD
EN PROCESO DE MODIFICACION CULMINADO EN PROCESO DE ELABORACION NO CUENTA CON PLAN	DE: 2017 A: 2021	SER LA EMPRESA LÍDER EN LA REGIÓN, DENTRO DEL MERCADO POSTAL; GESTIONANDO ENVÍOS FÍSICOS Y DIGITALES, ANTICIPÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, RESPALDADOS EN INNOVACIONES TECNOLÓGICAS, CON RESPONSABILIDAD, CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.
MISSION DE LA ENTIDAD	CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS BRINDANDO A NUESTROS CLIENTES SERVICIOS POSTALES OPORTUNOS Y DE CALIDAD, ASEGURANDO EL MÁXIMO ACERCAMIENTO A TRAVÉS DE LA MAYOR RED DE ATENCIÓN Y ENTREGA.	

OBJETIVOS

1 INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 Ejecución del marco presupuestal aprobado	1 ebitda	s/ MM	-23.13	-12.27	-12.27	-12.27	-11.74	-11.74	95.68
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	2 cumplimiento de la meta de VENTAS RELACIONADAS	2 margen operativo	PORCENTAJE	-62.67	-19.03	-19.03	-19.03	-20.47	-20.47	107.57
2 MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE ADMISIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 CAMPAÑA DE INFORMACION DE LOS SERVICIOS DE SERPOST / DISEÑAR E IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE VENTANILLA UNICA SOBRE LA PROPUESTA DE VALOR DE SERPOST	3 nivel de satisfacción cliente en puntos de admisión	RATIO	0.00	2.50	2.50	2.50	3.30	3.30	132.00
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	2 establecer revision periodica del estatus de la atencion	NIVEL DE RESPUESTA A RECLAMOS EFECTUADOS POR 4 OPERADORES POSTALES DESIGNADOS SOBRE ENCOMIENDAS DE LLEGADA INTERNACIONAL	porcentaje	97.50	98.70	98.70	98.70	98.30	98.30	99.59
3 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 revision mensual de los promedios anuales móviles de descarga	5 eficiencia de descarga de envios tradicionales en el sistema cedsum	PORCENTAJE	82.75	94.50	94.50	94.50	94.63	94.63	100.14
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	2 implementar puntos de admision y/o distribucion	6 porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales	PORCENTAJE		89.38	89.38	89.38	89.65	89.65	100.30
4 MEJORAR LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE INVERSIONES	7 ejecución de inversiones fbk	PORCENTAJE	94.69	100.00	100.00	100.00	23.08	23.08	23.08

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 EVALUACIÓN TRIMESTRAL DEL AVANCE DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL CBGC	8 grado de implementación del cbgc	PORCENTAJE	69.40	76.32	76.32	76.32	78.48	78.48	102.83

6 MEJORAR LA EFICACIA DE SERVICIOS CON MAYOR VALOR	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 HACER CONTACTO PREVIO CON CLIENTES PARA ANUNCIAR LA DISTRIBUCION Y VERIFICAR LA RECEPCION	9 cumplimiento de plazos distribución local y nacional ems	porcentaje	73.82	78.00	78.00	78.00	79.29	79.29	101.65

7 DESARROLLAR SOSTENIBLEMENTE EL TALENTO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	1 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	1 índice de clima laboral	porcentaje	0.00	72.00	72.00	72.00	65.99	65.99	91.65

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	2 CUMPLIR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ETAPAS	1 NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE ETAPAS DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	N° ETAPAS CUMPLIDAS	100.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	100.00

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	3 PLAN DE ALINEAMIENTO DE COMPETENCIAS / 14. PLAN DE CAPACITACION TECNICA / 15. PLAN DE CAPACITACIONES GENERICAS	1 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	PORCENTAJE	86.99	100.00	100.00	100.00	320.28	320.28	320.28

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2020	METAS PARA EL AÑO 2021			EJECUCCION 2021		AVANCE
					ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	AL IV TRIM
	4 IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAL	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE COMPONENTES 1 DEL MODELO DE GESTIÓN CORPORATIVO DE RECURSOS HUMANOS	porcentaje	52.40	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM
		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1 correo personal	piezas postales	246688	65560	246688	75833	256961	25	9550119	3190250	9550119	2665208	9025077	22.85
2 correo empresarial	piezas postales	1608799	354893	1608799	287521	1541427	2	12277641	4101389	12277641	2853139	11029392	24.13
3 correo encomiendas	piezas postales	103452	27470	103452	31474	107456	21	13063489	4363904	13063489	3569859	12269444	18.73
4 correo filatelia y nuevos negocios	soles	0	0	0		0	0	696969	232825	696969	200757	664901	21.51
5 servicio de ventas internacionales	piezas postales	5908664	1217541	5908664	1045467	5736590	30	57434628	19186236	57434628	16803749	55052141	19.71

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

PROGRAMA DE VENTAS		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES							
BIENES Y/O SERVICIOS		UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM
			ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1	correo personal	piezas postales	246688	65560	246688	75833	256961	104.164369568037358931119470748475807498	8808387	2852516	8808387	2371097	8326970	94.53
2	correo empresarial	piezas postales	1608799	354893	1608799	287521	1541427	95.81227984353545719508776422660630694077	5188392	1889319	5188392	1215601	4514674	87.01
3	correo encomiendas	piezas postales	103452	27470	103452	31474	107456	103.870393999149363956230909020608591424	14564184	5693669	14564184	4490884	13361399	91.74
4	correo filatelia y nuevos negocios	soles	0	0	0		0	0	771750	340000	771750	253833	685583	88.83
5	servicio de ventas internacionales	piezas postales	5908664	1217541	5908664	1045467	5736590	97.08776806398197629785684208816070773359	47576086	15850595	47576086	13078674	44804164	94.17

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS			EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES						
BIENES Y/O SERVICIOS		UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM	PROGRAMACION 2021			EJECUCION AÑO 2021		AVANCE AL IV TRIM
			ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM		ANUAL	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	DEL IV TRIM	AL IV TRIM	
1	estampillas	N° de estampillas	216000	0	216000	0	216000		123540	0	123540	0	123540	100.00
2	combustible	galones	35014	10139	35014	13043	37918		481578	160527	481578	216624	537676	111.65
3	lubricantes	galones	1196	426	1196	122	892		43422	12371	43422	4145	35196	81.06
4	economatos	varios	104303	32294	104303	19048	91057		573968	290822	573968	89537	372683	64.93
5	formas	unidad	3706	1885	3706	30156	31977		112977	60346	112977	32952	85583	75.75
6	repuestos	varios	793	164	793	698	1327		154951	47760	154951	50203	157394	101.58
7	materiales	varios	29700	4206	29700	4264	29758		602069	192789	602069	218749	628029	104.31