

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"/>	DE: 2017	SER LA EMPRESA LÍDER EN LA REGIÓN, DENTRO DEL MERCADO POSTAL; GESTIONANDO ENVÍOS FÍSICOS Y DIGITALES, ANTICIPÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES,	
CULMINADO		<input checked="" type="checkbox"/>			
EN PROCESO DE ELABORACION		<input type="checkbox"/>	A: 2021		
NO CUENTA CON PLAN ESTRATEGICO		<input type="checkbox"/>			
MISION 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.			

1 Incrementar la creacion de valor economico	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 Ejecucion del marco presupuestal aprobado	1 ebitda	s/M	10	-12.27	-6.37	-4.64	0.64	14.94
2 mejorar nivel de satisfacion del cliente en los puntos de atencion	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	2 CUMPLIMIENTO DE LA META DE VENTAS RELACIONADAS	2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	10	-19.03	-38.08	-14.91	-2.76	10.73
		3 VENTAS TOTALES	PORCENTAJE	10	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III 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	4 nivel de recomendacion de los clientes hacia serpost	porcentaje	5	0.00	50.00	52.00	54.00	56.00
4 MEJORAR LA EFICACIA DE SERVICIOS CON MAYOR VALOR	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	2 establecer revision periodica del estatus de la atencion	5 tasa de resolution de reclamos	PORCENTAJE	5	0.00	50.00	55.00	58.00	60.00
5 MEJORAR LA GESTION DEL PORTAFOLIO DE INVERSION	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	3 campaña de informacion de los servicios de serpost / diseñar e implementar programas de capacitacion para el personal de ventanilla unica sobre la	6 nivel de satisfaccion cliente en puntos de admision (administraciones postales)	porcentaje	5	0.00	50.00	52.00	54.00	56.00
6 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 REVISION MENSUAL DE LOS PROMEDIOS ANUALES MOVILES DE DESCARGA	7 NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL <= 3 DIAS	porcentaje	10	0.00	90.00	90.00	90.00	90.00
7 DESARROLLAR SOSTENIBLEMENTE EL TALENTO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 HACER CONTACTO PREVIO CON CLIENTES PARA ANUNCIAR LA DISTRIBUCION Y VERIFICAR LA RECEPCION	8 TIEMPO DE CUMPLIMIENTO EMS DE LLEGADA (OBJETIVO UPAEP) 8 DIAS	DIAS	10	0.00	10.00	10.00	8.00	8.00
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE INVERSIONES	9 EJECUCION DE INVERSIONES FBK	porcentaje	10	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 EVALUACION TRIMESTRAL DEL AVANCE DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL CBGC	10 GRADO DE IMPLEMENTACION DEL CBGC	porcentaje	5	76.32	80.25	80.72	81.30	83.92
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	1 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA	11 INDICE DE CLIMA LABORAL	porcentaje	5	72.00	0.00	70.00	0.00	71.00
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	2 CUMPLIR EL PLAN DE IMPLEMENTACION DE LAS ETAPAS	12 NIVEL DE IMPLEMENTACION Y GESTION DE ETAPAS DE MODELO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	Nº ETAPAS	5	16.00	0.00	0.00	8.00	16.00
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
						AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
	3 PLAN DE ALINEAMIENTO DE COMPETENCIAS / PLAN DE CAPACITACION TECNICA / PLAN DE CAPACITACIONES GENERICAS	13 NIVEL DE CAPACITACION DEL PERSONAL	porcentaje	5	100.00	70.00	80.00	90.00	100.00

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	PONDERACION	VALORES AÑO 2021	VALORES AÑO 2022			
					AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.
4 IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION DE PERSONAL	14 NIVEL DE IMPLEMENTACION Y GESTION DE COMPONENTES DEL MODELO DE GESTION CORPORATIVO DE RECURSOS HUMANOS	porcentaje	5	100.00	0.00	25.00	50.00	100.00

PROGRAMA DE PRODUCCIÓN:

		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS			EN NUEVOS SOLES									
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	2020 REAL	2021ESTIMADO	PROGRAMACION 2022						PROGRAMACION 2022				
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	407157	246688	209755	260712	299819	414769	1185055		2442153	2118849	2118668	2375744	9055414
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	111337	1608799	598298	743648	855195	1183077	3380218		2542433	2205853	2205665	2473297	9427248
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	51778	103452	34657	43076	49538	68528	195799		3709496	3218415	3218140	3608625	13754676
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	34299	0	0	0	0	0	0		197911	171710	171696	192529	733846
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	6485845	5908664	1661711	2065404	2375215	3285872	9388202		17522687	15202947	15201651	17046197	64973482

PROGRAMA DE VENTAS:

		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS			EN NUEVOS SOLES									
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	2020 REAL	2021ESTIMADO	PROGRAMACION 2022						PROGRAMACION 2022				
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	407157	246688	209755	260712	299819	414769	1185055		1774119	2205121	2535889	3508147	10023276
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	111337	1608799	598298	743648	855195	1183077	3380218		1830670	2275410	2616721	3619968	10342769
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	51778	103452	34657	43076	49538	68528	195799		2800653	3481037	4003192	5538012	15822894
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	34299	0	0	0	0	0	0		219513	272841	313767	434067	1240188
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	6485845	5908664	1661711	2065404	2375215	3285872	9388202		12358200	15360475	17664546	24437113	69820334

PROGRAMA DE COMPRA DE INSUMOS:

		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS			EN NUEVOS SOLES									
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	2020 REAL	2021ESTIMADO	PROGRAMACION 2022						PROGRAMACION 2022				
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL		I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ANUAL
1 ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	0	216000	0	326760	0	0	326760		0	272300	0	0	272300
2 COMBUSTIBLE	GALONES	27460	35014	10034	13128	15041	16522	54725		120406	157538	180489	198267	656700
3 LUBRICANTES	GALONES	944	1196	150	876	114	142	1282		5966	34994	4526	5714	51200
4 ECONOMATOS	VARIOS	94586	104303	30872	18595	21357	12509	83333		185230	111571	128143	75056	500000
5 FORMAS	UNIDAD	47417	3706	9102	1893	1893	6433	19321		81918	17037	17038	57907	173900
6 REPUESTOS	VARIOS	2940	793	38	739	758	2289	3824		1475	28780	29565	89280	149100
7 MATERIALES	VARIOS	66806	29700	10764	9528	13478	20380	54150		129158	114333	161743	244566	649800