

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 ESTRATEGICO	<input type="checkbox"/> DE: 2017 <input checked="" type="checkbox"/> 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,									
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.										

OBJETIVOS

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
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
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 resolucion de reclamos	PORCENTAJE	5	0.00	50.00	55.00	58.00	60.00
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 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
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 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
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.
	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
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.
	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
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 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
7 DESARROLLAR SOSTENIBLMENTE 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 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA	11 INDICE DE CLIMA LABORAL	porcentaje	5	72.00	0.00	70.00	0.00	71.00
8 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.
	12 NIVEL DE IMPLEMENTACION Y GESTION DE ETAPAS DE MODELO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	N° ETAPAS	5	16.00	0.00	0.00	8.00	8.00	16.00
9 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.
	13 NIVEL DE CAPACITACION DEL PERSONAL	porcentaje	5	100.00	70.00	80.00	90.00	100.00	
10 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.
	14 NIVEL DE CAPACITACION DE LOS EMPLEADOS	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 2022				
				VALORES AÑO 2021	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:

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:

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:

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	Nº 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