

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 creacion de valor economico	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 Ejecucion del marco presupuestal aprobado	1 ebitda	s/M	-12.27	14.94	0.64	0.64	-6.12	-6.12	-40.96
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	2 CUMPLIMIENTO DE LA META DE VENTAS RELACIONADAS	2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-19.03	10.73	-2.76	-2.76	-16.44	-16.44	-153.22
		3 VENTAS TOTALES	PORCENTAJE	100.00	100.00	100.00	100.00	74.33	74.33	74.33
2 mejorar nivel de satisfacion del cliente en los puntos de atencion	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III 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	4 nivel de recomendacion de los clientes hacia serpost	porcentaje	0.00	56.00	54.00	54.00	56.91	56.91	101.62
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	2 establecer revision periodica del estatus de la atencion	5 tasa de resolucion de reclamos	PORCENTAJE	0.00	60.00	58.00	58.00	72.28	72.28	120.47
	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	3 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	6 nivel de satisfaccion cliente en puntos de admision (administraciones postales)	porcentaje	0.00	56.00	54.00	54.00	60.11	60.11	107.34
3 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 REVISION MENSUAL DE LOS PROMEDIOS ANUALES MOVILES DE DESCARGA	7 NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL <= 3 DIAS	porcentaje	0.00	90.00	90.00	90.00	69.25	69.25	76.94
4 MEJORAR LA EFICACIA DE SERVICIOS CON MAYOR VALOR	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III 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	0.00	8.00	8.00	8.00	4.00	4.00	50.00

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

5 MEJORAR LA GESTION DEL PORTAFOLIO DE INVERSION	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE INVERSIONES	9 EJECUCION DE INVERSIONES FBK	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	8.00	8.00	8.00

6 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 EVALUACION TRIMESTRAL DEL AVANCE DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL CBGC	1 GRADO DE IMPLEMENTACION DEL CBGC	porcentaje	76.32	83.92	81.30	81.30	82.45	82.45	98.25

7 DESARROLLAR SOSTENIBLEMENTE EL TALENTO HUMANO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA	1 INDICE DE CLIMA LABORAL	porcentaje	72.00	71.00	0.00	0.00	0.00	66.00	92.96

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	2 CUMPLIR EL PLAN DE IMPLEMENTACION DE LAS ETAPAS	1 NIVEL DE IMPLEMENTACION Y GESTION DE ETAPAS DE MODELO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	Nº ETAPAS CUMPLIDAS	16.00	16.00	8.00	8.00	1.00	1.00	6.25

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	3 PLAN DE ALINEAMIENTO DE COMPETENCIAS / PLAN DE CAPACITACION TECNICA / PLAN DE CAPACITACIONES GENERICAS	1 NIVEL DE CAPACITACION DEL PERSONAL	porcentaje	100.00	100.00	90.00	90.00	275.97	275.97	275.97

	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	4 IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION DE PERSONAL	NIVEL DE IMPLEMENTACION Y GESTION DE COMPONENTES 1 DEL MODELO DE GESTION CORPORATIVO DE RECURSOS HUMANOS	porcentaje	100.00	100.00	50.00	50.00	25.00	25.00	25.00

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	1185055	299819	770286	87597	253869	7	9055414	2118668	6679670	1805758	6840141	31.15
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	3380218	855195	2197141	365112	1307752	15	9427248	2205665	6953951	1948269	6941444	25.32
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	195799	49538	127271	19964	51102	7	13754676	3218140	10146051	2549235	10391318	28.37
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	733846	171696	541317	137098	466298	23.56
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	9388202	2375215	6102330	1614930	4293917	17	64973482	15201651	47927285	11326829	37426874	18.86

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 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	1185055	299819	770286	87597	253869	21.42255000822746623574433254152760842324	10023276	2535889	6515129	2133245	6351184	63.36
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	3380218	855195	2197141	365112	1307752	38.68839228712467657411445060644017634366	10342769	2616721	6722801	1123355	4040399	39.06
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	195799	49538	127271	19964	51102	26.09921398985694513250833763195930520585	15822894	4003192	10284882	4002757	11590173	73.25
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0		0	0	1240188	313767	806121	306117	738124	59.52
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	9388202	2375215	6102330	1614930	4293917	45.73737335434410124537158446313788305791	69820334	17664546	45383221	9103472	29096027	41.67

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES						
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL III TRIM
		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM		ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	326760	0	326760	196000	196000		272300	0	272300	150196	150196	55.16
2 COMBUSTIBLE	GALONES	54725	15041	38203	9662	26935		656700	180489	458433	150717	392685	59.80
3 LUBRICANTES	GALONES	1282	114	1140	157	1369		51200	4526	45486	2924	37005	72.28
4 ECONOMATOS	VARIOS	83333	21357	70824	5731	96736		500000	128143	424944	72436	595795	119.16
5 FORMAS	UNIDAD	19321	1893	12888	104	1433		173900	17038	115993	1729	74273	42.71
6 REPUESTOS	VARIOS	3824	758	1535	317	523		149100	29565	59820	31513	81584	54.72
7 MATERIALES	VARIOS	54150	13478	33770	48737	54844		649800	161743	405234	59353	183222	28.20