

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 de los servicios	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a mejorar la capacidad de SERPOST S.A. para generar rentabilidad a partir de una propuesta de valor que satisfaga a las necesidades de la población	1 ebitda	s/M	-10.16	-2.99	-2.99	-2.99	-14.14	-14.14	472.91
		2 MARGEN OPERATIVO	porcentaje	-18.50	-7.15	-7.15	-7.15	-23.42	-23.42	327.55
		3 ROE	porcentaje	-4.49	-4.08	-4.08	-4.08	-12.58	-12.58	308.33
2 Mejorar el nivel de Experiencia del Cliente en cada punto de interaccion	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a mejorar la oferta del servicio postal a los clientes a través de la adecuada cobertura y nivel de servicio en todos los puntos de contacto	4 NPS - Índice de Recomendación del Cliente	porcentaje	51.85	56.00	56.00	56.00	59.26	59.26	105.82
		5 Nivel de atención a reclamos de clientes	porcentaje	62.00	62.00	62.00	62.00	74.45	74.45	120.08
		6 Porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales	porcentaje	45.00	48.00	48.00	48.00	44.23	44.23	92.15
3 Optimizar la calidad del servicio mejorando la eficiencia de los procesos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a promover la mejora continua y la búsqueda de eficiencias en los procesos con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes	7 Eficiencia Administrativa	porcentaje	21.85	16.35	16.35	16.35	23.53	23.53	143.91
		8 Tasa de Cumplimiento del nivel de Servicio Expreso Nacional (plazo de entrega <= 3 días)	porcentaje	48.00	80.00	80.00	80.00	82.00	82.00	102.50
		9 Tasa de Cumplimiento de plazos de EMS internacional	porcentaje	79.29	80.00	80.00	80.00	91.37	91.37	114.21
4 Mejorar la Gestion de Proyectos de Inversion	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a promover el uso eficiente de los recursos planificados en los proyectos de inversión de la empresa, a efectos de lograr su ejecución oportuna	1 Ejecución de inversiones FBK	porcentaje	23.08	100.00	100.00	100.00	32.01	32.01	32.01
5 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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a mejorar las buenas practicas corporativas y fortalecer las relaciones con los grupos de interes	1 Grado de implementación del CBGC	porcentaje	78.07	82.50	82.50	82.50	92.91	92.91	112.62

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

6 Fortalecer el Control Interno y la Gestion de Riesgos	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a mejorar el nivel de madurez del sistema de control interno de la empresa, y del mismo modo, a identificar y evaluar los riesgos; proponer acciones y medidas de control para su mitigación	1 Grado de Madurez en el SCI por la EPE	porcentaje	62.49	67.00	67.00	67.00	72.68	72.68	108.48
		1 Grado de Implementación del GIR (Gestión Integral de Riesgos)	porcentaje	39.29	51.00	51.00	51.00	58.93	58.93	115.55

7 Mejorar las capacidades de los colaboradores y desarrollo del talento	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a impulsar el desarrollo de las capacidades de los colaboradores mediante la identificación y cierre de brechas de capacitación a fin de contribuir a la eficiencia operativa	1 ENPS - Índice de satisfacción de empleados	porcentaje	65.99	68.00	68.00	68.00	64.00	64.00	94.12
		1 Gestión y Optimización del MGHC	porcentaje	100.00	100.00	100.00	100.00	64.00	64.00	64.00
		1 Nivel de capacitación del personal	porcentaje	308.19	258.80	258.80	258.80	270.13	270.13	104.38

8 implementar el Proceso de Transformacion Digital	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2021	METAS PARA EL AÑO 2022			EJECUCCION 2022		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Tiene como finalidad promover la digitalizacion de los procesos y servicios a fin de atender las necesidades y demandas de nuestros clientes y otros grupos de interes a traves de la ejecucion de los proyectos programados en el Plan de Gobierno Digital - TIO	1 Nivel de avance en el proceso de transformación digital	porcentaje	50.00	100.00	100.00	100.00	67.90	67.90	67.90

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 CIERRE	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL CIERRE
			ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	345000	84517	345000	98831	359313	23	10252155	3412014	10252155	3306281	10146422	27.51
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1739000	490057	1739000	346536	1595479	30	10409817	3468373	10409817	3355185	10296629	22.93
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61000	15848	61000	13182	58332	22	14941105	4549788	14941105	4408165	14799482	26.11
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	718789	252491	718789	244527	710825	24.06
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	6939000	2386647	6939000	1672739	6225092	23	58560834	21133959	58560834	20467327	57894201	20.93

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 CIERRE	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL CIERRE
			ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	345000	84517	345000	98831	359313	104.148695652173913 0434782608695652173 91	9475909	3124725	9475909	2716733	9067917	95.69
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1739000	490057	1739000	346536	1595479	91.7469235192639447 9585968947671075330 65	6326165	2285765	6326165	1256558	5296957	83.73
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61000	15848	61000	13182	58332	95.6262295081967213 1147540983606557377 049	17331939	5741767	17331939	4985666	16575837	95.64

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1172419	434295	1172419	319249	1057375	90.19
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	6939000	2386647	6939000	1672739	6225092	89.7116587404525147 7158091944084161982 995	52650400	23554372	52650400	13012769	42108796	79.98

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 CIERRE	PROGRAMACION 2022			EJECUCION AÑO 2022		AVANCE AL CIERRE
			ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1	ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	205890	9890	205890	0	196000		158900	8704	158900	0	150196	94.52
2	COMBUSTIBLE	GALONES	37481	10546	37481	10915	37850		580146	187461	580146	199399	592084	102.06
3	LUBRICANTES	GALONES	1514	145	1514	356	1725		43900	6895	43900	7941	44946	102.38
4	ECONOMATOS	VARIOS	119043	22307	119043	33205	129941		692200	96405	692200	130199	725994	104.88
5	FORMAS	UNIDAD	7805	6372	7805	896	2329		160700	86427	160700	36730	111003	69.07
6	REPUESTOS	VARIOS	2185	1662	2185	844	1367		154700	73116	154700	58036	139620	90.25
7	MATERIALES	VARIOS	65699	10855	65699	8944	63788		334400	151178	334400	132935	316157	94.54