

**SERPOST S.A.**

**Plan Operativo 2023**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

**FORMATO N° 2E**

Página : 1  
Fecha Impr : 20/10/2023  
Hora Impr : 10.18.25  
(C47511710-202312)

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: 2022 A: 2026	"AL 2026 SER RECONOCIDO COMO EL SERVICIO POSTAL LÍDER A NIVEL NACIONAL QUE OFREZCA UNA EXPERIENCIA SATISFACTORIA A SUS CLIENTES, CON LA MÁS AMPLIA COBERTURA Y QUE CONTRIBUYE AL DESARROLLO DEL PAÍS"
MISION DE LA ENTIDAD	"CONECTAR A NUESTROS CLIENTES CON EL RESTO DEL MUNDO, A TRAVÉS DE UN SERVICIO POSTAL DE CALIDAD, PERMANENTE INNOVACIÓN Y UN CAPITAL HUMANO COMPROMETIDO EN CUMPLIR SOSTENIBLEMENTE CON NUESTRO PROPÓSITO Y PROMESA DE VALOR"	

OBJETIVOS

1 INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
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 POBLACION.	1 EBITDA	S/MM	-2.99	1.07	-1.15	-1.15	-1.15	1.89	1.89	176.64
2 MEJORAR EL NIVEL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN CADA PUNTO DE INTERACCIÓN	2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-7.15	-3.70	-6.62	-6.62	-6.62	-1.36	-1.36	36.76
3 OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MEJORANDO LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	3 ROE	PORCENTAJE	-4.08	-1.88	-2.20	-2.20	-2.20	-1.78	-1.78	94.68

2 MEJORAR EL NIVEL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN CADA PUNTO DE INTERACCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
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.	3 NPS - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE	PORCENTAJE	56.00	60.00	59.00	59.00	59.00	38.10	38.10	63.50
5 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES	4 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	62.00	63.00	62.00	62.00	62.00	78.38	78.38	124.41

3 OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MEJORANDO LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
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.	8 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	PORCENTAJE	16.35	15.67	16.14	16.14	16.14	21.28	21.28	135.80
9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	9 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	80.00	83.00	80.00	80.00	80.00	82.96	82.96	99.95

4 MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
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.	8 EJECUCION DE INVERSIONES FBK	PORCENTAJE	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	25.54	25.54	25.54

5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
1 ORIENTADO A MEJORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS Y FORTALECER LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.	9 GRADO DE IMPLEMENTACION DEL CBGC	PORCENTAJE	82.50	84.00	83.50	83.50	83.50	85.64	85.64	101.95

**SERPOST S.A.**

**Plan Operativo 2023**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

**FORMATO N° 2E**

Página : 2  
Fecha Impr : 20/10/2023  
Hora Impr : 10.18.25  
(C47511710-202312)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

6 FORTALECER EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE RIESGOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE AL III TRIM
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	
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	67.00	70.00	69.00	69.00	71.06	71.06	71.06	101.51
	1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	51.00	53.00	52.00	52.00	54.46	54.46	54.46	102.75
7 MEJORAR LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES Y DESARROLLO DEL TALENTO	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	1 ENPS - ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	68.00	69.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	100.00	100.00	50.00	50.00	6.50	6.50	6.50
		1 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	PORCENTAJE	258.80	100.00	90.00	90.00	352.46	352.46	352.46
8 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1 TIENE COMO FINALIDAD PROMOVER LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS A FIN DE ATENDER LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE NUESTROS CLIENTES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS PROGRAMADOS EN EL PLAN DE	1 NIVEL DE AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	PORCENTAJE	100.00	100.00	60.00	60.00	62.22	62.22	62.22

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		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	352621	92706	262470	81077	245819		15248956	3826909	11093195	3435793	10103654	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	339302	1311165	248531	618414		9007022	2226333	7225944	1504351	5433784	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	15830	49491	10471	32619		11300696	2767303	8361393	2515154	7486370	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0		739775	191850	543702	162156	468889	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	2130735	5028306	2278682	5830599		61483815	15850334	45072164	13397014	38869593	

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		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	352621	92706	262470	81077	245819	69.7119570303527016 2582489414980956891 393	9674903	2386325	6929935	2047215	6238312	64.48
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	339302	1311165	248531	618414	34.5009690625254539 3075638203267698920 028	6523840	1863981	4762513	1335107	3492161	53.53

**SERPOST S.A.**

**Plan Operativo 2023**

**NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE**

**FORMATO N° 2E**

Página : 3  
Fecha Impr : 20/10/2023  
Hora Impr : 10.18.25  
(C47511710-202312)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	15830	49491	10471	32619	49.2756469326404519 8422889254800066468 269	18741976	4459463	13379995	3696945	11729677	62.59
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1195867	323572	880081	292386	700866	58.61
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	2130735	5028306	2278682	5830599	77.9669146686967183 3126757836240567540 827	56234946	14460991	40059460	12978145	36559408	65.01

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

EN NUEVOS SOLES

BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		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	Nº DE ESTAMPILLA	189659	189659	189659	0	0		166900	166900	166900	0	0	
2 COMBUSTIBLES	GALONES	33336	8334	25002	12027	32599		600000	150000	450000	154651	470478	
3 LUBRICANTES	GALONES	576	144	432	77	586		40000	9999	29997	4382	42824	
4 ECONOMATOS	VARIOS	94942	7614	72132	80424	162079		664600	53305	504930	278789	635650	
5 FORMAS	UNIDAD	17201	481	10578	31400	33501		172000	4803	105774	34537	149803	
6 REPUESTOS	VARIOS	8096	1752	5514	377	1366		315680	68279	214990	91934	182958	
7 MATERIALES	VARIOS	25538	9270	16643	3698	9557		332000	120516	216361	85174	227966	