

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"/>		"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"	
CULMINADO		DE: 2022			
EN PROCESO DE ELABORACION		A: 2026			
NO CUENTA CON PLAN		<input type="checkbox"/>			
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			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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 POBLACIÓN.	1 EBITDA	S/ MM	-2.99	1.07	-1.46	-1.46	0.44	0.44	41.12
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-7.15	-3.70	-8.27	-8.27	-3.21	-3.21	86.76
		3 ROE	PORCENTAJE	-4.08	-1.88	-1.79	-1.79	-2.11	-2.11	112.23
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			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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	58.00	58.00	0.00	0.00	0.00
		4 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	62.00	63.00	61.00	61.00	77.34	77.34	122.76
		5 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES	PORCENTAJE	48.00	46.00	45.00	45.00	44.92	44.92	97.65
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			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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.	1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	80.00	85.00	82.00	82.00	90.36	90.36	106.31
		8 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	PORCENTAJE	16.35	15.67	17.31	17.31	21.26	21.26	135.67
		9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	80.00	83.00	77.00	77.00	81.70	81.70	98.43
4 MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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	34.17	34.17	34.17
5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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	83.00	83.00	83.00	83.00	98.81

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			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II 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	68.00	68.00	68.02	68.02	97.17
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	51.00	53.00	51.20	51.20	52.68	52.68	99.40
7 MEJORAR LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES Y DESARROLLO DEL TALENTO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	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	68.00	68.00	65.00	65.00	94.20
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	100.00	100.00	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00
		1 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	PORCENTAJE	258.80	100.00	80.00	80.00	307.38	307.38	307.38
8 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	AL II TRIM
	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	35.00	35.00	35.30	35.30	35.30

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 II TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL II TRIM
			ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	352621	88795	169764	76093	164546		15248956	3603756	7266286	4191097	7552766	
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	435494	971863	168623	369878		9007022	2880073	4999611	2157054	3943002	
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	18843	33661	11642	22090		11300696	2901843	5594090	8032733	10280254	
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0		0	0	739775	171154	351852	408481	566168	
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	1489708	2897571	1923630	3545341		61483815	15368995	29221830	22435370	34524091	

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 II TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL II TRIM
		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	352621	88795	169764	76093	164546	46.66369841841523902433490915175216450523	9674903	2308879	4543610	2144363	4288726	44.33
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	435494	971863	168623	369878	20.63528548012947612602610722506686364057	6523840	1729953	2898532	1090409	2180818	33.43

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	18843	33661	11642	22090	33.3700923002552985784854298533166155566	18741976	4864651	8920532	3703759	7407518	39.52
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0		0	0	1195867	289470	556509	173095	346190	28.95
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	1489708	2897571	1923630	3545341	47.4083879235104132637649283613827155079	56234946	15003613	25598469	10857661	21715322	38.62

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 II TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL II TRIM
			ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM		ANUAL	DEL II TRIM	AL II TRIM	DEL II TRIM	AL II TRIM	
1	ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	189659	0	0		0		166900	0	0		0	
2	COMBUSTIBLES	GALONES	33336	8334	16668	9458	20572		600000	150000	300000	137934	315827	
3	LUBRICANTES	GALONES	576	144	288	58	509		40000	9999	19998	4403	38442	
4	ECONOMATOS	VARIOS	94942	51292	64518	36059	81655		664600	359041	451625	115736	356861	
5	FORMAS	UNIDAD	17201	501	10097	1245	2101		172000	5008	100971	54683	115266	
6	REPUESTOS	VARIOS	8096	3245	3762	291	989		315680	126552	146711	38105	91024	
7	MATERIALES	VARIOS	25538	3765	7373	2065	5859		332000	48938	95845	71095	142792	