

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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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"
MISSION 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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	-2.99	-2.99	0.42	0.42	39.25
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-7.15	-3.70	-21.69	-21.69	-2.23	-2.23	60.27
		3 ROE	PORCENTAJE	-4.08	-1.88	-2.01	-2.01	-0.65	-0.65	34.57
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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	57.00	57.00	0.00	0.00	0.00
		4 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	62.00	63.00	60.00	60.00	87.42	87.42	138.76
		5 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES	PORCENTAJE	48.00	46.00	45.00	45.00	46.14	46.14	100.30
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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	18.92	18.92	18.40	18.40	117.42
		9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	80.00	83.00	73.00	73.00	79.35	79.35	95.60
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	80.00	85.00	80.00	80.00	88.76	88.76	104.42
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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	0.00	0.00	0.00
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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	82.50	82.50	82.50	82.50	98.21

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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	67.00	67.00	67.00	67.00	95.71
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	51.00	53.00	51.00	51.00	51.00	51.00	96.23

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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		1 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	PORCENTAJE	258.80	100.00	70.00	70.00	222.67	222.67	222.67

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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I 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	15.00	15.00	17.70	17.70	17.70

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 I TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL I TRIM
			ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	352621	80969	80969	88453	88453	25	15248956	3662530	3662530	3361669	3361669	22.05
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	536369	536369	201255	201255	11	9007022	2119538	2119538	1785948	1785948	19.83
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	14818	14818	10448	10448	16	11300696	2692247	2692247	2247521	2247521	19.89
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	739775	180698	180698	157687	157687	21.32
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	1407863	1407863	1621711	1621711	22	61483815	13852835	13852835	12088721	12088721	19.66

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 I TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL I TRIM
		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	352621	80969	80969	88453	88453	25.08443910033718922015421656679551132803	9674903	2234731	2234731	2144363	2144363	22.16
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	536369	536369	201255	201255	11.22790319863159668253690192328506059291	6523840	1168579	1168579	1090409	1090409	16.71

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	14818	14818	10448	10448	15.78319259180929649379881263501367131441	18741976	4055881	4055881	3703759	3703759	19.76
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1195867	267039	267039	173095	173095	14.47
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7478299	1407863	1407863	1621711	1621711	21.6855597776981102253333278062297321891	56234946	10594856	10594856	10857661	10857661	19.31

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 I TRIM	PROGRAMACION 2023			EJECUCION AÑO 2023		AVANCE AL I TRIM
			ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM		ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1	ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	189659	0	0	0	0		166900	0	0	0	0	0.00
2	COMBUSTIBLES	GALONES	33336	8334	8334	11114	11114		600000	150000	150000	177893	177893	29.65
3	LUBRICANTES	GALONES	576	144	144	451	451		40000	9999	9999	34039	34039	85.10
4	ECONOMATOS	VARIOS	94942	13226	13226	45596	45596		664600	92584	92584	241125	241125	36.28
5	FORMAS	UNIDAD	17201	9596	9596	856	856		172000	95963	95963	60583	60583	35.22
6	REPUESTOS	VARIOS	8096	517	517	698	698		315680	20159	20159	52919	52919	16.76
7	MATERIALES	VARIOS	25538	3608	3608	3794	3794		332000	46907	46907	71697	71697	21.60