

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	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> </div> <div style="flex: 1; text-align: center;"> DE: 2022 A: 2026 </div> </div>	"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	<p>"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"</p>	

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 I TRIM	AL I TRIM	DEL 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			EJECUCION 2023		AVANCE AL I TRIM
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
					56.00	60.00	57.00	57.00	0.00	
	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	62.00	63.00	60.00	60.00	87.42	87.42	138.76
		4 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	48.00	46.00	45.00	45.00	46.14	46.14	100.30
		5 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES	PORCENTAJE							

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 I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
					15.67	18.92	18.92	18.40	18.40	117.42
	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						
		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			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL 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	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			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL 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			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL 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			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
					68.00	69.00	0.00	0.00	0.00	
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		100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2022	METAS PARA EL AÑO 2023			EJECUCION 2023		AVANCE
					ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	
					100.00	100.00	15.00	15.00	17.70	
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		15.00	15.00	17.70	17.70	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	25.0844391003371892 2015421656679551132 803	9674903	2234731	2234731	2144363	2144363	22.16
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1792454	536369	536369	201255	201255	11.2279031986315966 8253690192328506059 291	6523840	1168579	1168579	1090409	1090409	16.71

SERPOST S.A.

Plan Operativo 2023

NIVEL DE AVANCE AL I TRIMESTRE

FORMATO N° 2E

Página : 3
Fecha Impr : 18/04/2023
Hora Impr : 09.06.54
(A00201904-202312)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	66197	14818	14818	10448	10448	15.7831925918092964 9379881263501367131 441	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	21.6855597776981102 253332780622973216 91	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	DEL I TRIM	AL I TRIM	
1 ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	189659	0	0	0	0	166900		0	0	0	0	0	0	0.00
2 COMBUSTIBLES	GALONES	33336	8334	8334	11114	11114	600000		150000	150000	177893	177893	177893	177893	29.65
3 LUBRICANTES	GALONES	576	144	144	451	451	40000		9999	9999	34039	34039	34039	34039	85.10
4 ECONOMATOS	VARIOS	94942	13226	13226	45596	45596	664600		92584	92584	241125	241125	241125	241125	36.28
5 FORMAS	UNIDAD	17201	9596	9596	856	856	172000		95963	95963	60583	60583	60583	60583	35.22
6 REPUESTOS	VARIOS	8096	517	517	698	698	315680		20159	20159	52919	52919	52919	52919	16.76
7 MATERIALES	VARIOS	25538	3608	3608	3794	3794	332000		46907	46907	71697	71697	71697	71697	21.60