

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 IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV 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 | -14.14 | -11.26 | -11.26 | -11.26 | -11.26 | 3.27 | 3.27 | -29.04 |
| | 2 MARGEN OPERATIVO | PORCENTAJE | -23.42 | -19.26 | -19.26 | -19.26 | -19.26 | -0.33 | -0.33 | 1.71 |
| | 3 ROE | PORCENTAJE | -16.24 | -10.02 | -10.02 | -10.02 | -10.02 | -2.35 | -2.35 | 23.45 |
| 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 IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| | | | | | 3 NPS - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE | PORCENTAJE | 59.26 | 40.00 | 40.00 | 95.25 |
| | | | | | 4 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES | PORCENTAJE | 74.45 | 63.00 | 63.00 | 125.68 |
| | | | | | 5 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (ADMISIÓN DISTRIBUCIÓN) | PORCENTAJE | 44.23 | 46.00 | 46.00 | 98.24 |
| 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 IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| | | | | | 8 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA | PORCENTAJE | 23.53 | 21.54 | 21.54 | 100.60 |
| | | | | | 1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL | PORCENTAJE | 91.37 | 86.00 | 86.00 | 104.67 |
| 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 IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| | | | | | 9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS) | PORCENTAJE | 82.00 | 82.00 | 82.00 | 99.35 |
| | | | | | 8 EJECUCION DE INVERSIONES FBK | PORCENTAJE | 32.01 | 100.00 | 100.00 | 29.16 |

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

| 5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR | UNID. MED. | VALORES AÑO 2022 | METAS PARA EL AÑO 2023 | | | EJECUCION 2023 | | AVANCE AL IV TRIM |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|------------|------------------|------------------------|-------------|------------|----------------|------------|-------------------|
| | | | | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV 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 | 92.91 | 93.00 | 93.00 | 93.00 | 96.55 | 96.55 | 103.82 |

| 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 IV TRIM |
|---|---|---|------------|------------------|------------------------|-------------|------------|----------------|------------|-------------------|
| | | | | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV 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 | 72.15 | 74.00 | 74.00 | 74.00 | 80.63 | 80.63 | 108.96 |
| | | 1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS) | PORCENTAJE | 58.93 | 60.00 | 60.00 | 60.00 | 65.32 | 65.32 | 108.87 |

| 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 AL IV TRIM |
|---|---|--|------------|------------------|------------------------|-------------|------------|----------------|------------|-------------------|
| | | | | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV 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 | 64.00 | 65.00 | 65.00 | 65.00 | 64.62 | 64.62 | 99.42 |
| | | 1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC | PORCENTAJE | 64.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 12.00 | 12.00 | 120.00 |

| 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 AL IV TRIM |
|--|--|---|------------|------------------|------------------------|-------------|------------|----------------|------------|-------------------|
| | | | | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV 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 | 270.13 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 88.89 | 88.89 | 177.78 |

PROGRAMA DE PRODUCCION

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | PROGRAMACION 2023 | | | EJECUCION AÑO 2023 | | AVANCE AL IV TRIM | PROGRAMACION 2023 | | | EJECUCION AÑO 2023 | | AVANCE AL IV TRIM |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------------|
| | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| 1 CORREO PERSONAL | PIEZAS POSTALES | 365800 | 119981 | 365800 | 93864 | 339679 | | 15720812 | 5617158 | 15720812 | 2841880 | 12945534 | |
| 2 CORREO EMPRESARIAL | PIEZAS POSTALES | 1683200 | 1064786 | 1683200 | 334268 | 952682 | | 8982173 | 2948388 | 8982173 | 1385966 | 6819750 | |
| 3 CORREO ENCOMIENDAS | PIEZAS POSTALES | 60600 | 27981 | 60600 | 13965 | 46587 | | 11739210 | 4852840 | 11739210 | 4647315 | 12133685 | |
| 4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS | SOLES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 765300 | 296410 | 765300 | 216493 | 685382 | |
| 5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES | PIEZAS POSTALES | 6828700 | 995493 | 6828700 | 1925311 | 7393523 | | 63679682 | 24810089 | 63679682 | 16446816 | 55316410 | |

PROGRAMA DE VENTAS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | PROGRAMACION 2023 | | | EJECUCION AÑO 2023 | | AVANCE AL IV TRIM | PROGRAMACION 2023 | | | EJECUCION AÑO 2023 | | AVANCE AL IV TRIM |
|----------------------|------------------|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|---|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------------|
| | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| 1 CORREO PERSONAL | PIEZAS POSTALES | 365800 | 119981 | 365800 | 93864 | 339679 | 92.8592126845270639 6938217605248769819574 | 9232780 | 2994468 | 9232780 | 2269632 | 8507961 | 92.15 |

SERPOST S.A.

Plan Operativo 2023

NIVEL DE AVANCE AL IV TRIMESTRE

FORMATO N° 2E

Página : 3
Fecha Impr : 12/02/2024
Hora Impr : 10.52.33
(C40340902-202412)

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD

SERPOST S.A.

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---|----------|---------|----------|----------|----------|--------|
| 2 CORREO EMPRESARIAL | PIEZAS POSTALES | 1683200 | 1064786 | 1683200 | 334268 | 952682 | 56.5994534220532319 3916349809885931558 935 | 5588094 | 2095933 | 5588094 | 1752011 | 5244172 | 93.85 |
| 3 CORREO ENCOMIENDAS | PIEZAS POSTALES | 60600 | 27981 | 60600 | 13965 | 46587 | 76.8762376237623762 3762376237623762376 238 | 17218896 | 5489219 | 17218896 | 4189721 | 15919379 | 92.45 |
| 4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS | SOLES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1103801 | 402934 | 1103801 | 358585 | 1059452 | 95.98 |
| 5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES | PIEZAS POSTALES | 6828700 | 995493 | 6828700 | 1925311 | 7393523 | 108.271310791219412 1867998301287214257 47 | 45837314 | 9277906 | 45837314 | 14818142 | 51377551 | 112.09 |

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 IV TRIM | PROGRAMACION 2023 | | | EJECUCION AÑO 2023 | | AVANCE AL IV TRIM |
|----------------------|------------------|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------------|
| | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | | ANUAL | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | DEL IV TRIM | AL IV TRIM | |
| 1 ESTAMPILLAS | Nº DE ESTAMPILLA | 121824 | 121824 | 121824 | 195000 | 195000 | | 166900 | 166900 | 166900 | 142116 | 142116 | |
| 2 COMBUSTIBLES | GALONES | 53798 | 20362 | 53798 | 11923 | 45359 | | 825400 | 344038 | 825400 | 172639 | 654001 | |
| 3 LUBRICANTES | GALONES | 819 | 224 | 819 | 454 | 1049 | | 62400 | 18320 | 62400 | 6141 | 50221 | |
| 4 ECONOMATOS | VARIOS | 148034 | 21585 | 148034 | 4691 | 131140 | | 776300 | 195015 | 776300 | 40859 | 622144 | |
| 5 FORMAS | UNIDAD | 38921 | 5420 | 38921 | 236 | 33717 | | 204000 | 54197 | 204000 | 13116 | 162919 | |
| 6 REPUESTOS | VARIOS | 5267 | 3901 | 5267 | 1345 | 2711 | | 335900 | 152942 | 335900 | 94961 | 277919 | |
| 7 MATERIALES | VARIOS | 17739 | 8182 | 17739 | 2940 | 12497 | | 334700 | 106734 | 334700 | 114066 | 342032 | |