

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"
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 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL 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 población	1 EBITDA	S/ MM	-11.26	-8.37	-7.66	-7.66	23.94	23.94	-286.02
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-19.26	-15.04	-18.25	-18.25	24.00	24.00	-159.57
		3 ROE	PORCENTAJE	-10.02	-7.61	-6.12	-6.12	9.79	9.79	-128.65
2 MEJORAR EL NIVEL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN CADA PUNTO DE INTERACCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL 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	4 NPS - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE	PORCENTAJE	40.00	45.00	44.00	44.00	38.65	38.65	85.89
		5 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	63.00	81.50	80.50	80.50	80.37	80.37	98.61
		6 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (ADMISIÓN DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	46.00	47.00	46.70	46.70	46.54	46.54	99.02
		7 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (SÓLO DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	97.00	97.00	97.00	97.00	99.31	99.31	102.38
3 OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MEJORANDO LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL 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	21.54	23.05	23.51	23.51	16.49	16.49	71.54
		9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	82.00	84.00	83.50	83.50	75.44	75.44	89.81
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	86.00	89.00	88.00	88.00	82.20	82.20	92.36
4 MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL 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	1 EJECUCIÓN DE INVERSIONES FBK	PORCENTAJE	100.00	100.00	100.00	100.00	118.29	118.29	118.29

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III TRIM
	1 Orientado a mejorar las buenas prácticas corporativas y fortalecer las relaciones con los grupos de interés	1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL CBGC	PORCENTAJE	93.00	92.00	91.50	91.50	89.46	89.46	97.24

6 FORTALECER EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE RIESGOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL 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	74.00	83.27	82.43	82.43	81.90	81.90	98.35
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	60.00	81.25	75.72	75.72	70.01	70.01	86.17

7 MEJORAR LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES Y DESARROLLO DEL TALENTO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III 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 operativa	1 ENPS - ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	65.00	66.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	10.00	100.00	60.00	60.00	16.50	16.50	16.50

8 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNID. MED.	VALORES AÑO 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL III TRIM	AL III TRIM	DEL III TRIM	AL III TRIM	AL III 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 Gobierno Digital - TIC	1 NIVEL DE AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	PORCENTAJE	50.00	80.00	70.00	70.00	73.85	73.85	92.31

PROGRAMA DE PRODUCCION		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS						EN NUEVOS SOLES					
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	102440	283236	79620	244980		16692550	3914102	11571283	4588313	9291826	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	332609	1356204	237361	661432		6425085	426176	6184146	665048	5572503	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61900	14872	47911	9317	28741		11586172	1938370	8226947	2644631	9597801	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	788614	206420	586183	259659	565215	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7137700	2148046	5219947	2688466	7281660		64321190	14452412	46698555	18179877	45300389	

PROGRAMA DE VENTAS		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS						EN NUEVOS SOLES					
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	102440	283236	79620	244980	62.70284105451753263373432300998208343998	9860400	2548797	6939604	1961406	6073238	61.59

<p>FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL ESTADO FONAFE</p> <p>Fecha Cierre: 14/10/2024</p> <p>Hora Cierre: 16.53.12</p>	<p>SERPOST S.A.</p> <p>Plan Operativo 2024</p> <p>NIVEL DE AVANCE AL III TRIMESTRE</p>	<p>FORMATO N° 2E</p>	<p>Página : 3</p> <p>Fecha Impr : 18/10/2024</p> <p>Hora Impr : 21.47.40</p> <p>(C12531610-202414)</p>
--	---	----------------------	--

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD		SERPOST S.A.												
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	332609	1356204	237361	661432	38.1778932178932178 9321789321789321789 322	5751900	1669192	3992676	1301122	3958543	68.82
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61900	14872	47911	9317	28741	46.4313408723747980 6138933764135702746 365	17584500	4623147	12286474	3404247	10395665	59.12
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1150400	304896	800982	502688	1382148	120.14
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7137700	2148046	5219947	2688466	7281660	102.016896199055718 2285610210572033007 83	47823200	11969769	34108986	25575796	65319315	136.58

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS					EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES				
BIENES Y/O SERVICIOS		UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL III TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	N° DE ESTAMPILLA	204545	204545	204545	200000	200000		180000	0	0	121356	121356	
2	COMBUSTIBLES	GALONES	41662	10612	27611	12775	35195		749900	191000	497000	175392	479639	
3	LUBRICANTES	GALONES	880	72	745	68	1110		61400	5000	52000	5115	50292	
4	ECONOMATOS	VARIOS	105129	17142	68571	63005	115908		735900	120000	480000	187369	566431	
5	FORMAS	UNIDAD	13250	3000	10145	30	1417		132500	30000	101446	31780	76624	
6	REPUESTOS	VARIOS	4743	1154	2949	38	1328		185000	45000	115000	8259	141357	
7	MATERIALES	VARIOS	92706	23077	64614	10405	59949		1205192	300000	840000	297218	475142	