

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 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	-11.26	-8.37	-9.52	-9.52	15.89	15.89	-189.84
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-19.26	-15.04	-30.94	-30.94	25.42	25.42	-169.02
		3 ROE	PORCENTAJE	-10.02	-7.61	-6.68	-6.68	6.87	6.87	-90.28
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 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	4 NPS - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE	PORCENTAJE	40.00	45.00	43.00	43.00	38.65	38.65	85.89
		5 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	63.00	81.50	79.50	79.50	80.99	80.99	99.37
		6 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (ADMISIÓN DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	46.00	47.00	46.50	46.50	45.43	45.43	96.66
		7 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (SÓLO DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	97.00	97.00	97.00	97.00	99.10	99.10	102.16
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 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	8 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	PORCENTAJE	21.54	23.05	25.05	25.05	14.67	14.67	63.64
		9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	82.00	84.00	83.00	83.00	77.86	77.86	92.69
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	86.00	89.00	87.00	87.00	84.52	84.52	94.97
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 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	1 EJECUCIÓN DE INVERSIONES FBK	PORCENTAJE	100.00	100.00	100.00	100.00	110.12	110.12	110.12

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 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	1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL CBGC	PORCENTAJE	93.00	92.00	91.00	91.00	84.59	84.59	91.95

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 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	74.00	83.27	81.53	81.53	81.17	81.17	97.48
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	60.00	81.25	70.52	70.52	67.74	67.74	83.37

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 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 operativa	1 ENPS - ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	65.00	66.00	65.50	65.50	63.00	63.00	95.45
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	10.00	100.00	30.00	30.00	0.00	0.00	0.00

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 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 Gobierno Digital - TIC	1 NIVEL DE AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	PORCENTAJE	50.00	80.00	60.00	60.00	66.42	66.42	83.03

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 II TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	94565	180796	87274	165360		16692550	2917019	7657181	2207774	4703513	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	458675	1023595	225198	424071		6425085	2443570	5757970	2972853	4907455	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61900	18497	33039	10019	19424		11586172	2003393	6288577	3507469	6953169	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	788614	116642	379763	137615	305556	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7137700	1579273	3071901	2439012	4593134		64321190	12074547	32246143	14245667	27120512	

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 II TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	94565	180796	87274	165360	42.3240337855131814 6915792167903762477 604	9860400	2195610	4390807	2019145	4111832	41.70

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD												
SERPOST S.A.												
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	458675	1023595	225198	424071	24.477402597				

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 II TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	204545	0	0	0	0		180000	0	0	0	0	
2	COMBUSTIBLES	GALONES	41662	9500	16999	11631	21848		749900	171000	306000	168828	304247	
3	LUBRICANTES	GALONES	880	72	673	550	1033		61400	5000	47000	5550	45177	
4	ECONOMATOS	VARIOS	105129	31429	51429	13104	52903		735900	220000	360000	154145	379062	
5	FORMAS	UNIDAD	13250	6000	7145	0	1387		132500	60000	71446	0	44844	
6	REPUESTOS	VARIOS	4743	641	1795	995	1290		185000	25000	70000	90299	133098	
7	MATERIALES	VARIOS	92706	27692	41537	45248	49544		1205192	360000	540000	61589	177924	