

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 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	-11.26	-8.37	-14.04	-14.04	5.62	5.62	-67.14
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-19.26	-15.04	-87.14	-87.14	19.85	19.85	-131.98
		3 ROE	PORCENTAJE	-10.02	-7.61	-8.65	-8.65	2.10	2.10	-27.60
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 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	4 NPS - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE	PORCENTAJE	40.00	45.00	42.00	42.00	38.65	38.65	85.89
		5 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	63.00	81.50	78.50	78.50	79.49	79.49	97.53
		6 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (ADMISIÓN DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	46.00	47.00	46.00	46.00	45.40	45.40	96.60
		7 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (SÓLO DISTRIBUCIÓN)	PORCENTAJE	97.00	97.00	97.00	97.00	98.94	98.94	102.00
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 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	21.54	23.05	29.96	29.96	15.34	15.34	66.55
		9 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	82.00	84.00	83.00	83.00	81.78	81.78	97.36
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	PORCENTAJE	86.00	89.00	86.00	86.00	86.86	86.86	97.60
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 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	1 EJECUCIÓN DE INVERSIONES FBK	PORCENTAJE	100.00	100.00	100.00	100.00	96.70	96.70	96.70

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 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	1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL CBGC	PORCENTAJE	93.00	92.00	90.50	90.50	89.26	89.26	97.02

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 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	74.00	83.27	80.63	80.63	80.63	80.63	96.83
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	60.00	81.25	65.32	65.32	65.32	65.32	80.39

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 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 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	10.00	10.00	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 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 Gobierno Digital - TIC	1 NIVEL DE AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	PORCENTAJE	50.00	80.00	55.00	55.00	33.05	33.05	41.31

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 I TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	86231	86231	78086	78086		16692550	4740162	4740162	2495739	2495739	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	564920	564920	198873	198873		6425085	3314400	3314400	1934602	1934602	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61900	14542	14542	9405	9405		11586172	4285184	4285184	3445700	3445700	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	788614	263121	263121	167941	167941	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7137700	1492628	1492628	2150466	2150466		64321190	20171596	20171596	12874845	12874845	

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 I TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	390700	86231	86231	78086	78086	19.98617865369848988994113130278986434605	9860400	2195197	2195197	2092687	2092687	21.22

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD			SERPOST S.A.											
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	1732500	564920	564920	198873	198873	11.47896103896103896103896103896104	5751900	988239	988239	1241488	1241488	21.58
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	61900	14542	14542	9405	9405	15.19386106623586429725363489499192245557	17584500	3680810	3680810	3410113	3410113	19.39
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1150400	233439	233439	347212	347212	30.18
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	7137700	1492628	1492628	2150466	2150466	30.12827661571654734718466732981212435378	47823200	10100321	10100321	16493564	16493564	34.49

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 I TRIM	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		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	204545	0	0	0	0		180000	0	0	0	0	
2	COMBUSTIBLES	GALONES	41662	7499	7499	10217	10217		749900	135000	135000	135419	135419	
3	LUBRICANTES	GALONES	880	601	601	483	483		61400	42000	42000	39627	39627	
4	ECONOMATOS	VARIOS	105129	20000	20000	39799	39799		735900	140000	140000	224917	224917	
5	FORMAS	UNIDAD	13250	1145	1145	1387	1387		132500	11446	11446	44844	44844	
6	REPUESTOS	VARIOS	4743	1154	1154	295	295		185000	45000	45000	42799	42799	
7	MATERIALES	VARIOS	92706	13845	13845	4296	4296		1205192	180000	180000	116335	116335	