

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD		SERPOST S.A.			
SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO		HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO		VISION DE LA ENTIDAD	
EN PROCESO DE MODIFICACION		<input type="checkbox"/>		"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"	
CULMINADO		DE: 2022			
EN PROCESO DE ELABORACION		A: 2026			
NO CUENTA CON PLAN		<input type="checkbox"/>			
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 2023	METAS PARA EL AÑO 2024			EJECUCCION 2024		AVANCE
					ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	3.27	17.22	17.22	17.22	25.40	25.40	147.50
		2 MARGEN OPERATIVO	PORCENTAJE	-0.33	11.86	11.86	11.86	17.75	17.75	149.66
		3 ROE	PORCENTAJE	-2.35	4.57	4.57	4.57	5.77	5.77	126.26
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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	38.10	38.65	38.65	38.65	40.59	40.59	105.02
		5 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	PORCENTAJE	79.18	80.00	80.00	80.00	81.50	81.50	101.88
		6 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (PERSONAL PROPIO)	PORCENTAJE	45.19	45.43	45.43	45.43	46.59	46.59	102.55
		7 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (PERSONAL PROPIO Y TERCEROS)	PORCENTAJE	98.68	98.00	98.00	98.00	99.58	99.58	101.61
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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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 GRADO DE MADUREZ DE INNOVACIÓN	PORCENTAJE		12.50	12.50	12.50	29.19	29.19	233.52
		9 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	PORCENTAJE	21.67	16.44	16.44	16.44	16.70	16.70	101.58
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <= 3 DÍAS)	PORCENTAJE	81.47	77.86	77.86	77.86	75.56	75.56	97.05
		1 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	porcentaje	90.02	84.52	84.52	84.52	82.77	82.77	97.93
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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	29.16	100.00	100.00	100.00	123.71	123.71	123.71

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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	1 Orientado a mejorar las buenas prácticas corporativas y fortalecer las relaciones con los grupos de interés	1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL CBGC	PORCENTAJE	96.55	92.00	92.00	92.00	94.86	94.86	103.11

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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	80.63	83.00	83.00	83.00	91.54	91.54	110.29
		1 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	PORCENTAJE	65.32	78.00	78.00	78.00	83.06	83.06	106.49
		1 GRADO DE MADUREZ DEL MPD (MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO)	PORCENTAJE		72.50	72.50	72.50	80.83	80.83	111.49

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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	64.62	63.00	63.00	63.00	63.18	63.18	100.29
		1 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	PORCENTAJE	12.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

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 CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	AL CIERRE
	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	88.89	80.00	80.00	80.00	83.21	83.21	104.01

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 CIERRE	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL CIERRE
		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1 CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	338195	93215	338195	92784	337954		12252667	2960840	12252667	3020275	12312101	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	988063	326631	988063	263855	925695		7270150	1697646	7270150	2027836	7600340	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	40765	12024	40765	11069	39845		12549821	2952020	12549821	3796345	13394146	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	951952	386737	951952	329320	894535	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	10864716	3583056	10864716	2294893	9587955		68252194	22951804	68252194	23765142	69065531	

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

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 CIERRE	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL CIERRE
			ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	338195	93215	338195	92784	337954	99.9287393367731634116412129097118526294	8238285	2165048	8238285	2210650	8283888	100.55
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	988063	326631	988063	263855	925695	93.68785188798689962077316932219909054382	5298546	1340003	5298546	1472500	5431043	102.50
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	40765	12024	40765	11069	39845	97.74316202624800686863731141910953023427	13910173	3514508	13910173	3746201	14141866	101.67
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1943113	560965	1943113	481963	1864111	95.93
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	10864716	3583056	10864716	2294893	9587955	88.24855615185891651470687314790372799436	80625823	15306508	80625823	24808759	90128074	111.79

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 CIERRE	PROGRAMACION 2024			EJECUCION AÑO 2024		AVANCE AL CIERRE
			ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE		ANUAL	DEL CIERRE	AL CIERRE	DEL CIERRE	AL CIERRE	
1	ESTAMPILLAS	N° DE ESTAMPILLA	251397	51397	251397	0	200000		180000	58644	180000	0	121356	
2	COMBUSTIBLES	GALONES	46483	11288	46483	17113	52308		715000	235361	715000	206657	686296	
3	LUBRICANTES	GALONES	1320	210	1320	69	1179		65000	14708	65000	5221	55513	
4	ECONOMATOS	VARIOS	137057	21149	137057	11316	127224		735900	169469	735900	109741	676172	
5	FORMAS	UNIDAD	5360	3943	5360	673	2090		120000	43376	120000	12251	88875	
6	REPUESTOS	VARIOS	4560	3232	4560	758	2086		270000	128643	270000	73827	215184	
7	MATERIALES	VARIOS	76442	16493	76442	6465	66414		531100	55958	531100	91117	566259	