

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	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	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	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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	CRECIMIENTO	S/ MM	17.22	8.42	-10.65	-10.65	8.24	8.24	-77.37%
		2 MARGEN OPERATIVO	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	11.86	3.27	-51.72	-51.72	24.47	24.47	-47.31%
		3 ROE	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	4.57	1.85	-6.36	-6.36	2.55	2.55	-40.09%

2 MEJORAR EL NIVEL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN CADA PUNTO DE INTERACCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	38.65	39.00	0.00	0.00	0.00	0.00	%
		5 NIVEL DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	80.00	79.00	79.00	79.00	77.04	77.04	97.52%
		6 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (PERSONAL PROPIO)	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	45.43	45.00	45.00	45.00	38.82	38.82	86.27%
		7 PORCENTAJE DE DISTRITOS CON COBERTURA DE LOS SERVICIOS POSTALES (PERSONAL PROPIO Y TERCEROS)	CRECIMIENTO	porcentaje	98.00	98.00	98.00	98.00	99.68	99.68	100.00%

3 OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO MEJORANDO LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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 GRADO DE MADUREZ DE INNOVACIÓN	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	12.50	18.75	12.00	12.00	14.06	14.06	100.00%
		9 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	16.44	14.43	23.95	23.95	13.48	13.48	56.28%
		10 TASA DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO EXPRESO NACIONAL (PLAZO DE ENTREGA <=3 DÍAS)	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	77.86	81.00	81.00	81.00	63.72	63.72	78.67%
		11 TASA DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE EMS INTERNACIONAL	CRECIMIENTO	porcentaje	84.52	90.00	85.00	85.00	81.24	81.24	95.58%

4 MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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	12 EJECUCIÓN DE INVERSIONES FBK	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	100.00	100.00	100.00	100.00	6.33	6.33	6.33%

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

5 FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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	13 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL CBGC	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	92.00	91.00	85.00	85.00	85.07	85.07	100.00%

6 FORTALECER EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE RIESGOS	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
		14 GRADO DE MADUREZ EN EL SCI POR LA EPE	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	83.00	85.00	83.00	83.00	83.00	83.00	100.00%
		15 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GIR (GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS)	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	78.00	80.00	78.00	78.00	75.30	75.30	96.54%
		16 GRADO DE MADUREZ DEL MPD (MODEL DE PREVENCIÓN DEL DELITO)	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	72.50	72.50	64.32	64.32	74.25	74.25	100.00%

7 MEJORAR LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES Y DESARROLLO DEL TALENTO	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						ANUAL	DEL I TRIM	AL I TRIM	DEL I TRIM	AL I TRIM	AL I TRIM
		17 ENPS - ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	63.00	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00	%
		18 GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL MGHC	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	%

8 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNI. MEDI.	VALORES AÑO 2024	METAS PARA EL AÑO 2025			EJECUCCION 2025		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
						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	19 NIVEL DE AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	CRECIMIENTO	PORCENTAJ E	80.00	100.00	30.00	30.00	55.40	55.40	100.00%

PROGRAMA DE PRODUCCION		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS						EN NUEVOS SOLES					
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		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	349175	80366	80366	73304	73304		8724754	3278779	3278779	1676950	1676950	
2 CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	999919	201259	201259	162227	162227		5441943	1945135	1945135	1077243	1077243	
3 CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	40826	9664	9664	9667	9667		14274260	5342899	5342899	3306289	3306289	
4 CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	1984978	544020	544020	119371	119371	
5 SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	11643134	2307589	2307589	1797035	1797035		84166142	24718573	24718573	17297620	17297620	

PROGRAMA DE VENTAS		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS						EN NUEVOS SOLES					
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		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	

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD			SERPOST S.A.											
1	CORREO PERSONAL	PIEZAS POSTALES	349175	80366	80366	73304	73304	20.99348464237130378749910503329276150927	8505751	2084655	2084655	2017742	2017742	23.72
2	CORREO EMPRESARIAL	PIEZAS POSTALES	999919	201259	201259	162227	162227	16.2240141451457568063013104061428975747	5362129	1236721	1236721	882211	882211	16.45
3	CORREO ENCOMIENDAS	PIEZAS POSTALES	40826	9664	9664	9667	9667	23.67853818644981139469945622887375691961	13930843	3397027	3397027	3028281	3028281	21.74
4	CORREO FILATELIA Y NUEVOS NEGOCIOS	SOLES	0	0	0	0	0	0	2044779	345889	345889	369535	369535	18.07
5	SERVICIO DE VENTAS INTERNACIONALES	PIEZAS POSTALES	11643134	2307589	2307589	1797035	1797035	15.43428942757164866435445989026665844437	85792860	15716124	15716124	22813913	22813913	26.59

PROGRAMA DE COMPRAS DE INSUMOS		EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FÍSICAS					EN NUEVOS SOLES						
BIENES Y/O SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		AVANCE AL I TRIM	PROGRAMACION 2025			EJECUCION AÑO 2025		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	251397	0	0			180000	0	0			
2	COMBUSTIBLES	GALONES	41667	9667	9667	11036	11036	750000	174008	174008	158408	158408	
3	LUBRICANTES	GALONES	877	595	595	526	526	61400	41616	41616	42310	42310	
4	ECONOMATOS	VARIOS	81251	28260	28260	51974	51974	650000	226081	226081	244496	244496	
5	FORMAS	UNIDAD	13636	5071	5071	1000	1000	150000	55779	55779	66193	66193	
6	REPUESTOS	VARIOS	4625	881	881	368	368	185000	35226	35226	53988	53988	
7	MATERIALES	VARIOS	60002	12577	12577	2423	2423	840000	176081	176081	48501	48501	