

**CONVENIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL 2024**  
**DE SERPOST**

Conste por el presente documento, el Convenio de Gestión Empresarial 2024 de SERPOST que celebran, de una parte, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, con domicilio legal en avenida Paseo de la República N° 3121, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por el señor Alfonso Jesús Garcés Manyari, Director Ejecutivo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40587112 a quien en adelante se le denominará **FONAFE**; y, de otra parte, la empresa SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A. (SERPOST S.A.), con domicilio legal en avenida Tomás Valle cuadra 07 s/n Urb. El Trébol, distrito de Los Olivos, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Presidente de Directorio, señor Gustavo Miguel Eduardo Gonzalez de Otoya La Torre, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 07637199, a quien en adelante se le denominará **LA EMPRESA**; en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO**

**FONAFE y LA EMPRESA** convienen en suscribir el presente Convenio de Gestión Empresarial, con el objeto de que sirva de herramienta que oriente el desempeño de **LA EMPRESA** hacia el logro de resultados coherentes con los planes estratégicos de ambas partes.

**CLÁUSULA SEGUNDA: LINEAMIENTOS**

**LA EMPRESA y FONAFE** manifiestan tener conocimiento que el presente Convenio de Gestión Empresarial se sujeta a lo dispuesto por el "*Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial*", aprobado por Acuerdo del Directorio de FONAFE N° 004-2018/003-FONAFE y sus modificatorias.

**CLAÚSULA TERCERA: COMPROMISOS**

**3.1. LA EMPRESA** se compromete al logro de las metas de los indicadores del Tablero de Control o *Balanced Scorecard* (en adelante **BSC**) que, como Anexo, es parte integrante del presente documento.

**3.2.** Para efectos de evaluar el cumplimiento de los indicadores, se establecen los siguientes criterios:

➤ Indicador continuo de crecimiento:

✓ El porcentaje (%) de cumplimiento del KPI se calcula de la siguiente forma:

$$\% \text{ de Cumplimiento} = \frac{\text{Valor Real KPI 2024}}{\text{Valor Meta KPI 2024}} \times 100$$

- Indicador continuo de reducción:
  - ✓ El porcentaje (%) de cumplimiento del KPI se calcula de la siguiente forma:

$$\% \text{ de Cumplimiento} = 2 - \left( \frac{\text{Valor Real KPI 2024}}{\text{Valor Meta KPI 2024}} \right) \times 100$$

Se establece un límite mínimo de 0% y un límite máximo de hasta 120% para evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores de **LA EMPRESA** respecto a la meta.

- 3.3. El cumplimiento del Convenio de Gestión Empresarial se calculará a partir de la suma ponderada de los pesos y porcentajes de cumplimiento de cada indicador.
- 3.4. **LA EMPRESA** y **FONAFE** se comprometen a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente Convenio.

#### **CLÁUSULA CUARTA: SOBRE EL OTORGAMIENTO DEL BONO**

- 4.1 **LA EMPRESA** otorgará un bono a sus trabajadores sobre la base del cumplimiento de los indicadores y metas contenidos en el BSC, y la disponibilidad presupuestal correspondiente. El nivel de cumplimiento total del **BSC** se calculará conforme a la suma de los resultados ponderados de cada indicador.
- 4.2 Sólo en el caso del personal que ocupe cargo a nivel de Gerentes<sup>1</sup>, el esquema de desempeño para el otorgamiento del bono tendrá dos componentes:
  - a) Componente de metas a nivel empresarial (que equivale al 50% del bono que reciben los trabajadores que no ocupan cargo de nivel de Gerente); y
  - b) Componente de metas a nivel individual. Este último se detalla en el numeral 4.4 del presente Convenio de Gestión Empresarial.
- 4.3 Para la determinación del pago del bono por cumplimiento de metas a nivel empresarial se tendrá en cuenta el nivel de cumplimiento total del **BSC** y el monto a otorgarse será calculado teniendo en consideración lo siguiente:
  - Si el resultado del BSC es igual o superior a 100%, hasta dos (02) remuneraciones básicas mensuales a cada trabajador.
  - Si el resultado del BSC se encuentra en el rango de 95% a 99%, hasta una y media (1.5) remuneraciones básicas mensuales a cada trabajador.
  - Si el resultado del BSC se encuentra en el rango de 90% a 94%, hasta una (01) remuneración básica mensual a cada trabajador.
  - Si el resultado del BSC es inferior a 90%, no percibirá Bono.

---

<sup>1</sup> Gerente General, Gerente de primera línea o cargo equivalente.

**Notas:**

- ❖ El resultado total del BSC se ajustará redondeándose al número entero superior o inferior, en caso de tener decimales.
- ❖ El valor ejecutado, el valor de la meta y cumplimiento para cada indicador, deberán considerar tres decimales.
- ❖ Para los Gerentes o cargos equivalentes, corresponderá el 50% de este bono.

Para el personal que reciba “Asignación o Bonificación por encargatura”, ésta se sumará a la “Remuneración básica”, con la condición que el pago por encargatura se haya efectuado antes del 1 de octubre de 2024 y que se continúe percibiendo al 31 de diciembre de 2024.

Siempre que corresponda, la cuota máxima para el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores será de 120%, cuando los resultados superen las metas definidas.

**LA EMPRESA** podrá denegar el otorgamiento del bono por causas atribuibles a la conducta del trabajador (faltas graves cometidas por los trabajadores en perjuicio de la empresa). No procederá la entrega del bono al trabajador despedido por la falta grave cometida.

**4.4** En el caso de los Gerentes Generales, Gerentes de primera línea o cargos equivalentes, para la determinación del saldo de la bonificación asociado al cumplimiento del componente de metas a nivel individual, se establecen los siguientes criterios:

- La evaluación de este componente individual, permite determinar, para cada gerente, el saldo a percibir de la bonificación restante.
- El componente de metas a nivel individual, aprobado por el Directorio de **LA EMPRESA**, consta de un universo de 4 indicadores con sus respectivas metas, para cada gerente.
- Las metas a nivel individual han sido establecidas sobre el desarrollo y ejecución de aspectos a ser desarrollados durante el segundo semestre del año 2024.
- La evaluación de los 4 indicadores para el pago del saldo de la bonificación alcanzada, se hará sobre la base del cumplimiento al 100% de cada uno (evaluación ejecución vs meta), siguiendo la siguiente escala:
  - 4 indicadores logrados: 100% del componente de metas a nivel individual
  - 3 indicadores logrados: 75% del componente de metas a nivel individual
  - 2 indicadores logrados: 50% del componente de metas a nivel individual
  - 1 indicador logrado: 25% del componente de metas a nivel individual
  - 0 indicadores logrados: 0% del componente de metas a nivel individual
- El monto que corresponde al cumplimiento del 100% del componente de metas a nivel individual equivale al 50% del bono que reciben los trabajadores que no ocupan cargo de nivel de Gerente.

- Cada indicador deberá contar con una ficha similar a la de los indicadores del Balanced Scorecard a nivel empresarial.
  - Sólo en el caso del Componente de metas a nivel individual del esquema a nivel de Gerentes, el cumplimiento de cada uno de los indicadores resultará en 0% o 100%, tomando en consideración lo siguiente:
    - Si el cálculo del cumplimiento del indicador, conforme a lo establecido en el Anexo 2 del Lineamiento Corporativo vigente <sup>2</sup>, es mayor o igual que 100%, el resultado del cumplimiento del indicador será de 100%.
    - Si el cálculo del cumplimiento del indicador, conforme a lo establecido en el Anexo 2 del Lineamiento Corporativo vigente <sup>2</sup>, es menor a 100%, el resultado del cumplimiento del indicador será de 0%.
  - La evaluación del componente a nivel individual es parte integral del Informe de Auditoría Externa que evalúa además los resultados obtenidos del BSC a nivel empresarial; todo ello como condición para el otorgamiento del bono correspondiente.
  - Las metas del Componente individual del esquema a nivel de Gerentes, forman parte del Anexo 3 del presente Convenio de Gestión Empresarial.
- 4.5** Los trabajadores que desempeñen una función distinta a la de Gerente o cargo equivalente, serán evaluados en el marco de lo señalado en el numeral 6.4 del Lineamiento Corporativo vigente <sup>2</sup>.
- 4.6** El Directorio de **LA EMPRESA** aprobará el otorgamiento del bono siempre y cuando se cuente con los siguientes documentos:
- Informe independiente emitido por la Auditoría Externa, que verifique el Cumplimiento de los Indicadores del **BSC** y el Cumplimiento de los indicadores del **Componente Individual a nivel de Gerentes**, del presente Convenio suscrito para el ejercicio 2024.
  - Informe de Disponibilidad Presupuestal para la ejecución del bono emitido por el Área de Presupuesto de **LA EMPRESA**, tomando como referencia al presupuesto inicial aprobado, correspondiente al año 2025.
- 4.7** El pago del bono se efectuará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de aprobado dicho pago por el Directorio de **LA EMPRESA**.

---

<sup>2</sup> Lineamiento Corporativo: "Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial"

**CLÁUSULA QUINTA: RESPONSABILIDADES**

**LA EMPRESA** es plenamente responsable de la confiabilidad e idoneidad de la información presentada. Si **LA EMPRESA** entrega información inexacta, **FONAFE** se reserva el derecho de iniciar las acciones por responsabilidad administrativa, civil y penal que correspondiera contra el personal involucrado.

**CLÁUSULA SEXTA: INTERPRETACIÓN**

Ante cualquier duda sobre la ejecución o el alcance del presente Convenio, **FONAFE** determinará la interpretación que permita alcanzar los fines que correspondan.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: VIGENCIA**

El presente Convenio tendrá vigencia desde su fecha de suscripción. Los indicadores y metas establecidos en el presente Convenio, deberán cumplirse durante el ejercicio 2024.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en la ciudad de Lima, en dos ejemplares, a los ..... días del mes de ..... de 2024.

-----  
**GUSTAVO MIGUEL EDUARDO GONZALEZ DE  
OTOYA LA TORRE**  
Presidente de Directorio  
**LA EMPRESA**

-----  
**ALFONSO JESÚS GARCÉS MANYARI**  
Director Ejecutivo  
**FONAFE**

### Anexo 1: BSC 2024 SERPOST

BSC - SERPOST/Base de Convenios de gestión								
Código	Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
<b>PERSPECTIVA FINANCIERA</b>		<b>30%</b>						
FI 1	EBITDA	10%	Utilidad (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	MM S/	5.60 <sup>2</sup>
FI 2	Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada	11%	Facturación por Ventas de Llegada Internacional	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	MM S/	55.90 <sup>2</sup>
FI 3	Venta por Salida Internacional	9%	Facturación por Ventas de Salida Internacional	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	MM S/	24.00 <sup>2</sup>
<b>PERSPECTIVA DE GRUPOS DE INTERÉS</b>		<b>33%</b>						
GI 1	Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio + representantes postales / comerciales) <sup>3</sup>	8%	N° de distritos hasta donde llegamos en distribución de los servicios básicos / N° total de distritos x100	Informe de Cumplimiento	Criterio 2	Tipo 1	%	98.80
GI 2	INS - Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales)	9%	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100	Informe de Cumplimiento	Criterio 2	Tipo 1	%	66.00 <sup>2</sup>
GI 3	Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC)	7%	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100	Informe de Cumplimiento según Sistema del Call Center	Criterio 2	Tipo 1	%	61.00 <sup>2</sup>
GI 4	Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	9%	Cantidad de Promotores – Detractores /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento de la EPE	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
<b>PERSPECTIVA DE CALIDAD Y PROCESOS</b>		<b>25%</b>						
PR 1	Carga Administrativa	6%	Gastos Administrativos / Ingresos por Actividades Ordinarias	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 2	%	20.30 <sup>2</sup>
PR 2	Ejecución de Inversiones FBK	11%	(Monto Ejecutado-FBK / Monto Inicial Aprobado FBK) x100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	100.00
PR 3	Tasa de Cumplimiento de Plazos de EMS Internacional	8%	(Total de Envíos EMS Distribuidos a Tiempo / Total de Envíos EMS) x100	Informe de Cumplimiento (Cooperativa EMS)	Criterio 2	Tipo 1	%	93.01 <sup>2</sup>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

BSC - SERPOST/Base de Convenios de gestión								
Código	Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
<b>PERSPECTIVA DE GESTIÓN HUMANA</b>		<b>12%</b>						
AC 1	Gestión y Optimización del MGHC	7%	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente	Informe y exposición	Criterio 3	Tipo 1	Puntos	100.00
AC 2	Cumplimiento Lineamiento de Designación de Gerencias <sup>4</sup>	5%	(Total de Gerencias - Gerencias Encargadas (>=6meses)/Total gerencias)x100	Informe de evaluación EPE validado por GSC RRHH FONAFE	Criterio 3	Tipo 1	%	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

FI 1. EBITDA: -3.90

FI 2. Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada: 58.60

FI 3. Venta por Salida Internacional: 24.00

GI 1. Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio +representantes postales/ comerciales): 98.8

GI 2. Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales): 66.00

GI 3. Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC): 61.00

GI 4. Índice de Recomendación (NPS - percepción general): 40.00

PR 1. Carga Administrativa: 20.80

PR 3. Tasa de Cumplimiento de Plazos de EMS Internacional: 93.50

3: El indicador considera como cobertura postal los puntos de atención propios y terceros (admisión y distribución).

4: El plazo establecido para el cumplimiento del indicador se empieza a medir a partir de la suscripción del convenio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## Anexo 2: Ficha Técnica de Indicadores

### FI 1: EBITDA

<b>Perspectiva</b>	<b>Financiera</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EBITDA</b>				
<b>Unidad de medida</b>	MM S/				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 1				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Utilidad (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -3.90				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	10				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-23.13	-10.16	-14.14	3.27	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					5.60

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914



## FI 2: Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada

<b>Perspectiva</b>	<b>Financiera</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada</b>				
<b>Unidad de medida</b>	MM S/				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 1				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Facturación por Ventas de Llegada Internacional En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 58.60				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	11				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	28.02	44.87	42.11	51.38	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					55.90

## FI 3: Venta por Salida Internacional

<b>Perspectiva</b>	<b>Financiera</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Venta por Salida Internacional</b>				
<b>Unidad de medida</b>	MM S/				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 1				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Facturación por Ventas de Salida Internacional En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 24.00				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	9				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	9.67	18.44	22.09	21.11	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					24.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**GI 1: Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio + representantes postales / comerciales)**

<b>Perspectiva</b>	<b>Grupos de Interés</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio + representantes postales / comerciales)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 2				
<b>Fórmula de cálculo</b>	N° de distritos hasta donde llegamos en distribución de los servicios básicos / N° total de distritos x100  El indicador considera como cobertura postal los puntos de atención propios y de terceros (admisión y distribución).				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento				
<b>Peso (%)</b>	8				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	96.00	98.68	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					98.80

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**GI 2: INS - Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales)**

<b>Perspectiva</b>	<b>Grupos de Interés</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>INS - Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 2				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 66.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento				
<b>Peso (%)</b>	9				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	66.05	63.39	65.90	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					66.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**GI 3: Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC)**

<b>Perspectiva</b>	<b>Grupos de Interés</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 2				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 61.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento según Sistema del Call Center				
<b>Peso (%)</b>	7				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	85.00	80.00	60.00	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					61.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**GI 4: Índice de Recomendación (NPS - percepción general)**

<b>Perspectiva</b>	<b>Grupos de Interés</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 2				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores / Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento				
<b>Peso (%)</b>	9				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**PR 1: Carga Administrativa**

<b>Perspectiva</b>	<b>Calidad y Procesos</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 6. Garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Carga Administrativa</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de reducción				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 1				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Gastos Administrativos / Ingresos por Actividades Ordinarias  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 20.80				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	6				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	30.75	21.85	23.53	21.67	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					20.30

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**PR 2: Ejecución de Inversiones FBK**

<b>Perspectiva</b>	<b>Calidad y Procesos</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 15. Impulsar la gestión de las inversiones				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Ejecución de Inversiones FBK</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 1				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Monto Ejecutado FBK / Monto Inicial Aprobado FBK) x100 Nota: En caso que el resultado de la aplicación de esta fórmula sea menor al 60.00%, el valor a registrar como "Ejecución" para los fines del presente convenio será 0%.				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	11				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	94.69	13.00	17.95	30.00	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**PR 3: Tasa de Cumplimiento de Plazos de EMS Internacional**

<b>Perspectiva</b>	<b>Calidad y Procesos</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 10. Mejorar la efectividad operativa de las EPE				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Tasa de Cumplimiento de Plazos de EMS Internacional</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 2				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Total de Envíos EMS Distribuidos a Tiempo / Total de Envíos EMS) x100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 93.50				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento (Cooperativa EMS)				
<b>Peso (%)</b>	8				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	73.82	79.29	91.37	93.01	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					93.01

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914



### AC 1: Gestión y Optimización del MGHC

<b>Perspectiva</b>	<b>Gestión Humana</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 18. Desarrollar el clima y cultura organizacional				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Gestión y Optimización del MGHC</b>				
<b>Unidad de medida</b>	Puntos				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 3				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Sumatoria Puntaje Obtenido en cada componente (Grupo 2) 1. Gestión de la Comunicación Interna   Implementación del Plan de Comunicación Interna - Puntaje 25 pts. 2. Gestión de la Línea de Carrera y Plan de Sucesión - Puntaje 20 pts. 3. Gestión de la Cultura Organizacional - Puntaje 10 pts. 4. Gestión del Desempeño - Puntaje 10 pts. 5. Gestión de la Remuneración y Compensaciones - Puntaje 10 pts. 6. Gestión del Clima Laboral - Puntaje 10 pts. 7. Administración de las Herramientas de Gestión – 15 pts.				
<b>Fuente auditable</b>	Informe y exposición				
<b>Peso (%)</b>	7				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	72.00	100.00	64.00	25.00	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## AC 2: Cumplimiento Lineamiento de Designación de Gerencias

<b>Perspectiva</b>	<b>Gestión Humana</b>				
<b>Objetivo Estratégico Corporativo</b>	OEC 18. Desarrollar el clima y cultura organizacional				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Cumplimiento Lineamiento de Designación de Gerencias</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Criterio del indicador</b>	Criterio 3				
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\{[\text{Total de Gerencias} - \text{Gerencias Encargadas } (>=6 \text{ meses})] / \text{Total gerencias}\} \times 100$ <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se incluye en el cálculo al encargado/jefe del OCI de la empresa, considerando que es designado por la CGR. El plazo establecido para el cumplimiento del indicador se empieza a medir a partir de la suscripción del convenio.</li> </ul>				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de evaluación EPE validado por GSC RRHH FONAFE				
<b>Peso (%)</b>	5				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	100.00	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### Anexo 3: Tableros de Indicadores del Componente de Metas Individual para Gerentes

#### 1. Gerente General

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	25%	Cantidad de Promotores – Detractores /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
3. Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	78.00 <sup>2</sup>
4. Grado de Madurez de Innovación	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	12.50 <sup>2</sup>

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: -6.50

Índice de Recomendación (NPS - percepción general): 40.00

Grado de Madurez de la GIR: 78.00

Grado de Madurez de Innovación: 12.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 2. Gerente Legal

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	25%	Cantidad de Promotores – Detractores /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
3. Realizar proceso de demanda de 36 inmuebles invadidos.	25%	Demandas realizadas / 36 demandas programadas * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00
4. Implementación de la Ley de Protección de Datos	25%	Proyecto ejecutado / Proyecto programado * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: -6.50

Índice de Recomendación (NPS - percepción general): 40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### 3. Gerente de Desarrollo Corporativo

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla	25%	Puesta en producción del proyecto	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00
2. Grado de Madurez del SIG (Sistema Integrado de Gestión)	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	74.23 <sup>2</sup>
3. Grado de Madurez de Innovación	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	12.50 <sup>2</sup>
4. Desarrollo y puesta en producción de OPV (Oficina Postal Virtual)	25%	Puesta en producción del proyecto	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Grado de Madurez del SIG: 74.23

Grado de Madurez de Innovación: 12.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

#### 4. Gerente de Administración de Recursos

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Cumplimiento del PAC (Plan Anual de Contrataciones)	25%	Compras ejecutadas / Compras programadas (último PAC aprobado) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00
3. Acondicionamiento de inmuebles (FBK - ITSE)	25%	Monto ejecutado FBK (mejoramiento de locales) / Monto FBK inicial aprobado (mejoramiento de locales) * 100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	100.00
4. Gestión y Optimización del MGHC	25%	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente	Informe y exposición	Criterio 3	Tipo 1	Puntos	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: - 6.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 5. Gerente Postal

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	25%	(Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
3. Nivel de servicio ecommerce ETOES	25%	Número de envíos entregados dentro del plazo / Número de envíos recibidos (2do semestre) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	94.00 <sup>2</sup>
4. Implementación de paneles solares	25%	Proyecto ejecutado / Proyecto programado * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: - 6.50

Índice de Recomendación (NPS-percepción general): 40.00

Nivel de servicio ecommerce ETOES: 94:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 6. Gerente de Administración de Canales

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	25%	(Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
3. Nivel de servicio ecommerce ETOES	25%	Número de envíos entregados dentro del plazo / Número de envíos recibidos (2do semestre) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	94.00 <sup>2</sup>
4. Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla	25%	Puesta en producción del proyecto	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	100.00

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: - 6.50

Índice de Recomendación (NPS-percepción general): 40.00

Nivel de servicio ecommerce ETOES: 94:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914



## 7. Gerente Comercial

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Margen Operativo	25%	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	%	0.02 <sup>2</sup>
2. Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	25%	(Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	40.00 <sup>2</sup>
3. Ventas con destino nacional	25%	Facturación por Ventas con destino nacional (Serv. Económico, Estándar, Expreso, Empresarial)	Estados Financieros Auditados	Criterio 1	Tipo 1	MM S/	6.52 <sup>2</sup>
4. Nivel de atención a reclamos de clientes	25%	Número de reclamos resueltos (dentro de los primeros 30 días) / Número de reclamos admitidos en un mes (con plazo de 60 días) *100	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	78.00 <sup>2</sup>

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Margen Operativo: - 6.50

Índice de Recomendación (NPS-percepción general): 40.00

Ventas con destino nacional: 6.52

Nivel de atención a reclamos de clientes: 78.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 8. Oficial de Cumplimiento y Prevención

Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio <sup>1</sup>	Tipo <sup>1</sup>	Unidades	Meta 2024
1. Capacitación al personal sobre el sistema de prevención en lavado de activos y financiamiento del terrorismo - LA/FT.	25%	Capacitaciones realizadas	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	Cantidad	1
2. Grado de Madurez en el SCI (Sistema de Control Interno)	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	83.00 <sup>2</sup>
3. Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	78.00 <sup>2</sup>
4. Grado de Madurez del MPD (Modelo de Prevención del Delito)	25%	Autoevaluación de SERPOST	Informe de Cumplimiento a GG	Criterio 2	Tipo 1	%	72.50 <sup>2</sup>

1: Conforme a lo establecido en el numeral 7.2. Anexo 2: Criterios de evaluación y cálculo de nivel de cumplimiento de indicadores, del Lineamiento Corporativo: “Lineamiento para la elaboración y aprobación del Convenio de Gestión Empresarial”.

2: En caso se concrete la implementación del Plan de Retiro Incentivado (PRI) diferenciado 2024, dentro del plazo de implementación aprobado, por un valor igual o mayor a S/. 14 MM (Catorce millones de soles) la meta de los indicadores será:

Grado de Madurez en el SCI: 83.00

Grado de Madurez de la GIR: 78.00

Grado de Madurez del MPD: 72.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

#### Anexo 4: Fichas Técnicas de Indicadores del Componente de Metas Individual para Gerentes

##### 1. Gerente General

##### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

##### IG 2: Índice de recomendación (NPS – percepción general)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 78.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento de GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	44.4	39.29	58.93	64.52	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					78.00

### IG 4: Grado de Madurez de Innovación

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Grado de Madurez de Innovación</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 12.50				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	6.50	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					12.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 2. Gerente Legal

### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

### IG 2: Índice de recomendación (NPS – percepción general)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

**IG 3: Realizar proceso de demanda de 36 inmuebles invadidos**

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Realizar proceso de demanda de 36 inmuebles invadidos</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Demandas realizadas / 36 demandas programadas * 100				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

**IG 4: Implementación de la Ley de Protección de Datos**

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Implementación de la Ley de Protección de Datos</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Proyecto ejecutado / Proyecto programado * 100				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### 3. Gerente de Desarrollo Corporativo

#### IG 1: Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Puesta en producción del proyecto				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

#### IG 2: Grado de Madurez del SIG (Sistema Integrado de Gestión)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Grado de Madurez del SIG (Sistema Integrado de Gestión)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 74.23				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	29.62	45.00	58.85	66.92	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					74.23

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Grado de Madurez de Innovación

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Grado de Madurez de Innovación</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 12.50				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	6.50	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					12.50

### IG 4: Desarrollo y puesta en producción de la OPV (Oficina Postal Virtual)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Desarrollo y puesta en producción de la OPV (Oficina Postal Virtual)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Puesta en producción del proyecto				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914



#### 4. Gerente de Administración de Recursos

##### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

##### IG 2: Cumplimiento del PAC- (Plan Anual de Contrataciones)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Cumplimiento del PAC (Plan Anual de Contrataciones)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Compras ejecutadas / Compras programadas (último PAC aprobado) * 100				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Acondicionamiento de inmuebles (FBK - ITSE)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Acondicionamiento de inmuebles (FBK - ITSE)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Monto ejecutado FBK (mejoramiento de locales) / Monto FBK inicial aprobado (mejoramiento de locales) * 100				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
		21.27	23.72	27.76	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

### IG 4: Gestión y Optimización del MGHC

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Gestión y Optimización del MGHC</b>				
<b>Unidad de medida</b>	Puntos				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente  1. Gestión de la Comunicación Interna   Implementación del Plan de Comunicación Interna - Puntaje 25 pts. 2. Gestión de la Línea de Carrera y Plan de Sucesión - Puntaje 20 pts. 3. Gestión de la Cultura Organizacional - Puntaje 10 pts. 4. Gestión del Desempeño - Puntaje 10 pts. 5. Gestión de la Remuneración y Compensaciones - Puntaje 10 pts. 6. Gestión del Clima Laboral - Puntaje 10 pts. 7. Administración de las Herramientas de Gestión – 15 pts.				
<b>Fuente auditable</b>	Informe y exposición				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	72.00	100.00	64.00	25.00	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 5. Gerente Postal

### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

### IG 2: Índice de recomendación (NPS – percepción general)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Nivel de servicio ecommerce ETOES

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Nivel de servicio ecommerce ETOES</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Número de envíos entregados dentro del plazo / Número de envíos recibidos (2do semestre) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 94.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					94.00

### IG 4: Implementación de paneles solares

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Implementación de paneles solares</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Proyecto ejecutado / Proyecto programado * 100				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	--	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 6. Gerente de Administración de Canales

### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

### IG 2: Índice de recomendación (NPS – percepción general)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Nivel de servicio ecommerce ETOES

Nombre del Indicador	Nivel de servicio ecommerce ETOES				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Fórmula de cálculo	Número de envíos entregados dentro del plazo / Número de envíos recibidos (2do semestre) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 94.00				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento a GG				
Peso (%)	25				
Datos históricos	2020	2021	2022	2023	
	--	--	--	--	
Metas					<b>2024</b>
					94.00

### IG 4: Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla

Nombre del Indicador	Desarrollo y puesta en producción de aplicación móvil para el servicio de última milla				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Fórmula de cálculo	Puesta en producción del proyecto				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento a GG				
Peso (%)	25				
Datos históricos	2020	2021	2022	2023	
	--	--	--	--	
Metas					<b>2024</b>
					100.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

## 7. Gerente Comercial

### IG 1: Margen Operativo

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Margen Operativo</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: -6.50				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	-62.67	-18.50	-23.42	-0.33	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					0.02

### IG 2: Índice de recomendación (NPS – percepción general)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Índice de Recomendación (NPS - percepción general)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de Promotores – Detractores) /Total de encuestados (última medición del año) * 100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 40.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	62.00	59.50	38.10	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					40.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Ventas con destino nacional

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Ventas con destino nacional</b>				
<b>Unidad de medida</b>	MM S/				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Facturación por Ventas con destino nacional (Serv. Económico, Estándar, Expreso, Empresarial)  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 6.52				
<b>Fuente auditable</b>	Estados Financieros Auditados				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	1.98	5.89	6.63	6.49	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					6.52

### IG 4: Nivel de atención a reclamos de clientes

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Nivel de atención a reclamos de clientes</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Número de reclamos resueltos (dentro de los primeros 30 días) / Número de reclamos admitidos en un mes (con plazo de 60 días) *100  En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI), la meta 2024 del indicador será: 78.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	74.45	79.18	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					78.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914



## 8. Oficial de Cumplimiento y Prevención

### IG 1: Capacitación al personal sobre el sistema de prevención en lavado de activos y financiamiento del terrorismo - LA/FT.

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Capacitación al personal sobre el sistema de prevención en lavado de activos y financiamiento del terrorismo - LA/FT.</b>				
<b>Unidad de medida</b>	Cantidad				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Capacitaciones realizadas				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento a GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	--	--	--	1	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					1

### IG 2: Grado de Madurez en el SCI (Sistema de Control Interno)

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Grado de Madurez en el SCI (Sistema de Control Interno)</b>				
<b>Unidad de medida</b>	%				
<b>Sentido del indicador</b>	Continuo de incremento				
<b>Fórmula de cálculo</b>	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 83.00				
<b>Fuente auditable</b>	Informe de Cumplimiento de GG				
<b>Peso (%)</b>	25				
<b>Datos históricos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	50.64	62.49	72.15	80.63	
<b>Metas</b>					<b>2024</b>
					83.00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914

### IG 3: Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)

Nombre del Indicador	Grado de Madurez de la GIR (Gestión Integral de Riesgos)				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Fórmula de cálculo	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 78.00				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento de GG				
Peso (%)	25				
Datos históricos	2020	2021	2022	2023	
	44.40	39.29	58.93	64.52	
Metas					2024
					78.00

### IG 4: Grado de Madurez del MPD (Modelo de Prevención del Delito)

Nombre del Indicador	Grado de Madurez del MPD (Modelo de Prevención del Delito)				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Fórmula de cálculo	Autoevaluación de SERPOST En caso se concrete el Plan de Retiro Incentivado (PRI) la meta 2024 del indicador será: 72.50				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento de GG				
Peso (%)	25				
Datos históricos	2020	2021	2022	2023	
	--	--	--	--	
Metas					2024
					72.50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S670914