

CONVENIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL 2025
DE SERPOST

Conste por el presente documento, el Convenio de Gestión Empresarial 2025 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 Roberto José Yafac da Cruz Gouvea, Director Ejecutivo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 06443718 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 González 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.

CLÁUSULA 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:

$$\% \text{ de Cumplimiento} = \frac{\text{Valor Real KPI 2025}}{\text{Valor Meta KPI 2025}} \times 100$$

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



Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima 27, Perú

Telf: 440 4222

www.fonafe.gob.pe



$$\% \text{ de Cumplimiento} = 2 - \left(\frac{\text{Valor Real KPI 2025}}{\text{Valor Meta KPI 2025}} \right) \times 100$$

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.

W

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 Para la determinación del pago del bono 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.

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 el personal que reciba "Asignación o Bonificación por encargatura", ésta se sumará a la "Remuneración básica", con la condición de que el pago por encargatura se haya efectuado antes del 1 de octubre de 2025 y que se continúe percibiendo al 31 de diciembre de 2025.

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.



Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima 27, Perú

Telf: 440 4222

www.fonafe.gob.pe



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.

4.3 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** del presente Convenio suscrito para el ejercicio 2025.
- 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 2026.

(A)

4.4 El pago del bono se efectuará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de aprobado dicho pago por el Directorio de **LA EMPRESA**.

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 2025.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en la ciudad de Lima, en dos ejemplares, a los días del mes de de 2025.


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


ROBERTO YAFAC DA CRUZ GOUVEA
 Director Ejecutivo
FONAFE



Anexo 1: BSC 2025 SERPOST

BSC - SERPOST/Base de Convenios de gestión										
Cód.	Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio ¹	Tipo ¹	Unid	Meta 2025		
PERSPECTIVA FINANCIERA		28%								
FI 1	EBITDA	10%	Utilidad (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización	Estados Financieros Auditados	1	1	MM S/	27.47		
FI 2	Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada	9%	Facturación por Ventas de Llegada Internacional	Estados Financieros Auditados	1	1	MM S/	95.90		
FI 3	Venta por Salida Internacional	9%	Facturación por Ventas de Salida Internacional	Estados Financieros Auditados	1	1	MM S/	20.05		
PERSPECTIVA DE GRUPOS DE INTERÉS		30%								
GI 1	Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio + representantes postales / comerciales)	7%	Nº de distritos hasta donde llegamos en distribución de los servicios básicos / Nº total de distritos x 100	Informe de Cumplimiento	2	1	%	99.63		
GI 2	INS - Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales)	7%	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100	Informe de Cumplimiento	2	1	%	73.00		
GI 3	Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC)	8%	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x 100	Informe de Cumplimiento según Sistema del Call Center	2	1	%	61.00		
GI 4	Índice de Recomendación (NPS - percepción general)	8%	Cantidad de Promotores – Detractores /Total de encuestados (última medición del año) x 100	Informe de Cumplimiento de la EPE	2	1	%	45.00		
PERSPECTIVA DE CALIDAD Y PROCESOS		37%								
PR 1	Carga Administrativa	7%	Gastos administrativos / Ingresos por actividades ordinarias	Estados Financieros Auditados	1	2	%	13.07		
PR 2	Ejecución de inversiones FBK ²	8%	(Monto ejecutado FBK / Monto inicial aprobado FBK) x 100	Estados Presupuestales Auditados	1	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) x 100	Informe de Cumplimiento (Cooperativa EMS)	2	1	%	90.00		
PR 4	Análisis del Modelo de negocio de SERPOST	8%	Informe del modelo de negocio de SERPOST	Informe de modelo de negocio de SERPOST aprobado por su Directorio y validado por FONAFE	2	3	Número	1.00		
PR 5	Seguimiento al Proyecto de Modernización y Automatización de Operaciones Postales - SERPOST	6%	Informe de Factibilidad del Proyecto aprobado por el Directorio de la empresa	Documento que evidencia la aprobación del informe de factibilidad por el Directorio	2	3	Número	1.00		

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



W

BSC - SERPOST/Base de Convenios de gestión								Meta 2025
Cód.	Indicadores	Peso	Forma de cálculo	Fuente Auditable	Criterio ¹	Tipo ¹	Unid	
PERSPECTIVA DE GESTIÓN HUMANA		5%						
AC 1	Gestión y Optimización del MGHC	5%	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente	Informe y exposición	3	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: Cumplimiento evaluado respecto al Presupuesto Inicial de Apertura (PIA). En caso de que el resultado de la aplicación de la fórmula de cálculo sea menor a 60.00%, el valor a registrar como "Nivel de Ejecución", para los fines del presente convenio, será 0%.



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

Perspectiva	Financiera				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
Nombre del Indicador	EBITDA				
Unidad de medida	MM S/				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 1				
Fórmula de cálculo	Utilidad (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización				
Fuente auditable	Estados Financieros Auditados				
Peso (%)	10				
Datos históricos	2021 -10.16	2022 -14.14	2023 3.27	2024 25.40	
Metas					2025 27.47

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

Perspectiva	Financiera				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
Nombre del Indicador	Venta por Comercio Transfronterizo de Llegada				
Unidad de medida	MM S/				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 1				
Fórmula de cálculo	Facturación por Ventas de Llegada Internacional				
Fuente auditable	Estados Financieros Auditados				
Peso (%)	9				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	44.87	42.11	51.38	90.13	
Metas					2025
					95.90

FI 3: Venta por Salida Internacional

Perspectiva	Financiera				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 1. Incrementar el Valor Económico y reputacional				
Nombre del Indicador	Venta por Salida Internacional				
Unidad de medida	MM S/				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 1				
Fórmula de cálculo	Facturación por Ventas de Salida Internacional				
Fuente auditable	Estados Financieros Auditados				
Peso (%)	9				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	18.44	22.09	21.11	19.47	
Metas					2025
					20.05

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)

Perspectiva	Grupos de Interés				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
Nombre del Indicador	Nivel de Cobertura Postal de Distribución (con personal propio + representantes postales / comerciales)				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 2				
Fórmula de cálculo	Nº de distritos hasta donde llegamos en distribución de los servicios básicos / Nº total de distritos x 100				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento				
Peso (%)	7				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	ND	96.00	98.68	99.58	
Metas					2025
					99.63

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)

Perspectiva	Grupos de Interés				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población				
Nombre del Indicador	INS - Índice de Satisfacción de Clientes en Puntos de Admisión (Oficinas Postales)				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 2				
Fórmula de cálculo	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x100				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento				
Peso (%)	7				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	66.05	63.39	65.90	70.74	
Metas					2025
					73.00

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)

Perspectiva	Grupos de Interés												
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población												
Nombre del Indicador	Índice de Satisfacción de Clientes Centro de Atención a Clientes (SAC)												
Unidad de medida	%												
Sentido del indicador	Continuo de incremento												
Criterio del indicador	Criterio 2												
Fórmula de cálculo	Cantidad de Satisfechos - Insatisfechos / Total de encuestados (última medición del año) x 100												
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento según Sistema del Call Center												
Peso (%)	8												
Datos históricos	<table border="1"> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th></th> </tr> <tr> <td>85.00</td> <td>80.00</td> <td>60.00</td> <td>56.95</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		2021	2022	2023	2024		85.00	80.00	60.00	56.95		
	2021	2022	2023	2024									
85.00	80.00	60.00	56.95										
Metas	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2025</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>61.00</td> <td></td> </tr> </table>					2025						61.00	
				2025									
				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)

Perspectiva	Grupos de Interés												
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 3. Contribuir con el cierre de brechas de calidad y cobertura de los bienes y servicios dados a la población												
Nombre del Indicador	Índice de Recomendación (NPS - percepción general)												
Unidad de medida	%												
Sentido del indicador	Continuo de incremento												
Criterio del indicador	Criterio 2												
Fórmula de cálculo	Cantidad de Promotores – Detractores /Total de encuestados (última medición del año) x 100												
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento de la EPE												
Peso (%)	8												
Datos históricos	<table border="1"> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th></th> </tr> <tr> <td>62.00</td> <td>59.50</td> <td>38.10</td> <td>40.59</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		2021	2022	2023	2024		62.00	59.50	38.10	40.59		
	2021	2022	2023	2024									
62.00	59.50	38.10	40.59										
Metas	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>45.00</td> </tr> </table>					2025					45.00		
				2025									
				45.00									

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

Perspectiva	Calidad y Procesos										
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 6. Garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes										
Nombre del Indicador	Carga Administrativa										
Unidad de medida	%										
Sentido del indicador	Continuo de reducción										
Criterio del indicador	Criterio 1										
Fórmula de cálculo	Gastos administrativos / Ingresos por actividades ordinarias										
Fuente auditable	Estados Financieros Auditados										
Peso (%)	7										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21.85</td> <td>23.53</td> <td>21.67</td> <td>16.70</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023	2024		21.85	23.53	21.67	16.70	
2021	2022	2023	2024								
21.85	23.53	21.67	16.70								
Metas	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>13.07</td> </tr> </tbody> </table>		2025		13.07						
	2025										
	13.07										



W



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

Perspectiva	Calidad y Procesos										
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 15. Impulsar la gestión de las inversiones										
Nombre del Indicador	Ejecución de inversiones FBK										
Unidad de medida	%										
Sentido del indicador	Continuo de incremento										
Criterio del indicador	Criterio 1										
Fórmula de cálculo	(Monto ejecutado FBK / Monto inicial aprobado FBK) x 100										
Fuente auditable	Estados Presupuestales Auditados										
Peso (%)	8										
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13.00</td> <td>17.95</td> <td>30.00</td> <td>123.71</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023	2024		13.00	17.95	30.00	123.71	
2021	2022	2023	2024								
13.00	17.95	30.00	123.71								
Metas	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>100.00</td> </tr> </tbody> </table>					2025					100.00
				2025							
				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

Perspectiva	Calidad y Procesos				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 10. Mejorar la efectividad operativa de las EPE				
Nombre del Indicador	Tasa de Cumplimiento de Plazos de EMS Internacional				
Unidad de medida	%				
Sentido del indicador	Continuo de incremento				
Criterio del indicador	Criterio 2				
Fórmula de cálculo	(Total de Envíos EMS Distribuidos a Tiempo / Total de Envíos EMS) x 100				
Fuente auditable	Informe de Cumplimiento (Cooperativa EMS)				
Peso (%)	8				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	79.29	91.37	93.01	82.77	
Metas					2025
					90.00

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 4: Análisis del Modelo de negocio de SERPOST

Perspectiva	Calidad y Procesos				
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 10. Mejorar la efectividad operativa de las EPE				
Nombre del Indicador	ANÁLISIS DEL MODELO DE NEGOCIO DE SERPOST				
Unidad de medida	Número				
Sentido del indicador	Específico (discreto)				
Criterio del indicador	Criterio 2				
Fórmula de cálculo	Informe del modelo de negocio de SERPOST				
Fuente auditable	Informe de modelo de negocio de SERPOST aprobado por su Directorio y validado por FONAFE				
Peso (%)	8				
Datos históricos	2021	2022	2023	2024	
	ND	ND	ND	ND	
Metas					2025
					1.00



W



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 5: Seguimiento al Proyecto de Modernización y Automatización de Operaciones Postales - SERPOST

Perspectiva	Calidad y Procesos										
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 10. Mejorar la efectividad operativa de las EPE										
Nombre del Indicador	Seguimiento al Proyecto de Modernización y Automatización de Operaciones Postales - SERPOST										
Unidad de medida	Número										
Sentido del indicador	Especifico (discreto)										
Criterio del indicador	Criterio 2										
Fórmula de cálculo	Informe de Factibilidad del Proyecto aprobado por el Directorio de la empresa										
Fuente auditable	Documento que evidencie la aprobación del informe de factibilidad por el Directorio										
Peso (%)	6										
Datos históricos	<table border="1"> <tr> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td></td> </tr> </table>	2021	2022	2023	2024		ND	ND	ND	ND	
2021	2022	2023	2024								
ND	ND	ND	ND								
Metas	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> </tr> </table>					2025					1.00
				2025							
				1.00							

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 1: Gestión y Optimización del MGHC

Perspectiva	Gestión Humana												
Objetivo Estratégico Corporativo	OEC 18. Desarrollar el clima y cultura organizacional												
Nombre del Indicador	Gestión y Optimización del MGHC												
Unidad de medida	Puntos												
Sentido del indicador	Continuo de incremento												
Criterio del indicador	Criterio 3												
Fórmula de cálculo	<p>Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente (Nivel En Desarrollo):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Desempeño: Puntaje 15 pts. 2. Gestión de la Cultura Corporativa: Puntaje 10 pts. 3. Gestión del Clima Laboral: Puntaje 10 pts. 4. Gestión de la Línea de Carrera y Plan de Sucesión: Puntaje 20 pts. 5. Gestión de la Comunicación Interna: Puntaje 20 pts. 6. Gestión de la Remuneración y Compensaciones: Puntaje 10 pts. 7. Gestión de la Capacitación: Puntaje 15 pts. 												
Fuente auditable	Informe y exposición												
Peso (%)	5												
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>100.00</td> <td>64.00</td> <td>25.00</td> <td>96.80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	2024			100.00	64.00	25.00	96.80	
	2021	2022	2023	2024									
	100.00	64.00	25.00	96.80									
Metas	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>2025</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>100.00</td> </tr> </tbody> </table>					2025							100.00
				2025									
					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