

SERPOST S.A.
Anexo N° 2

Objetivo Estratégico	Indicador Operativo	Formula	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Valor Referencial	Meta Anual	Meta Al II Trim	Ejecución Al II Trim	Diferencia	Nivel de Cumplimiento %
Incrementar la creación de valor económico de los servicios	EBITDA	Ganancia (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización	S/ MM	Incremento	0.00	8.42	-4.19	8.85	13.04	✔ 120.00
	Margen Operativo	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) * 100	Porcentaje	Incremento	0.00	3.27	-12.41	12.45	24.86	✔ 120.00
	ROE	(Utilidad (Pérdida) Neta / Total Patrimonio) *100	Porcentaje	Incremento	0.00	1.85	-3.38	1.66	5.04	✔ 120.00
Mejorar el nivel de Experiencia del Cliente en cada punto de interacción	NPS - Índice de Recomendación del Cliente	(Cantidad de Promotores-Detractores) / (Total de Encuestados) * 100 (*)	Porcentaje	Incremento	0.00	39.00	39.00	40.85	1.85	✔ 104.74
	Nivel de atención a reclamos de clientes	Número de reclamos resueltos (dentro de los primeros 30 días) / Número de reclamos admitidos en un mes (con plazo de 60 días) * 100 (*)	Porcentaje	Incremento	0.00	79.00	79.00	83.55	4.55	✔ 105.76
	Porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales (Personal Propio)	(Número de distritos que tienen acceso a los servicios postales básicos / Número total de distritos) * 100 (**)	Porcentaje	Incremento	0.00	45.00	45.00	38.87	-6.13	⚠ 86.38
	Porcentaje de distritos con cobertura de los servicios postales (Personal Propio y Terceros)	(Número de distritos que tienen acceso a los servicios postales básicos / Número total de distritos) * 100 (***)	Porcentaje	Incremento	0.00	98.00	98.00	99.68	1.68	✔ 101.71
Optimizar la calidad del servicio mejorando la eficiencia de los procesos	Grado de Madurez de Innovación	De acuerdo a la metodología coorporativa (por definir)	Porcentaje	Incremento	0.00	18.75	14.00	14.06	0.06	✔ 100.43
	Eficiencia Administrativa	(Gastos Administrativos / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) * 100	Porcentaje	Incremento	0.00	14.43	16.57	13.81	-2.76	✔ 119.98
	Tasa de Cumplimiento del nivel de Servicio Expreso Nacional (plazo de entrega <= 3 días)	(N° envíos Servicio Expreso Nacional entregados en <= 3 días / N° envíos del Servicio Expreso Nacional recibidos) * 100	Porcentaje	Incremento	0.00	81.00	81.00	61.51	-19.49	✖ 75.94
	Tasa de Cumplimiento de plazos de EMS Internacional	(Total de Envíos EMS Distribuidos a tiempo / Total de Envíos EMS) * 100	Porcentaje	Incremento	0.00	90.00	85.00	80.41	-4.59	⚠ 94.60
Mejorar la gestión de proyectos de inversión	Ejecución de inversiones FBK	Monto ejecutado FBK / Monto inicial aprobado FBK) * 100	Porcentaje	Incremento	0	100.00	100.00	11.90	-88.10	✖ 11.90
Fortalecer el gobierno corporativo	Grado de implementación del CBGC	Autoevaluación Validada por FONAFE	Porcentaje	Incremento	0.00	91.00	87.00	87.25	0.25	✔ 100.29
Fortalecer el Control Interno y la Gestión de Riesgos	Grado de Madurez en el SCI por la EPE	Autoevaluación Validada por FONAFE	Porcentaje	Incremento	0	85.00	83.90	86.30	2.40	✔ 102.86
	Grado de Implementación del GIR (Gestión Integral de Riesgos)	Autoevaluación Validada por FONAFE	Porcentaje	Incremento	0.00	80.00	78.90	77.17	-1.73	✔ 97.81
	Grado de Madurez del MPD (Modelo de Prevención del Delito)	Autoevaluación Validada por FONAFE	Porcentaje	Incremento	0.00	72.50	66.90	74.90	8.00	✔ 111.96
Mejorar las capacidades de los colaboradores y desarrollo del talento	ENPS - Índice de satisfacción de empleados	(Total de encuestas calificadas >= CLIMA FAVORABLE / Total de encuestas) * 100	Porcentaje	Incremento	0	65.00	64.00	66.78	2.78	✔ 104.34
	Gestión y Optimización del MGHC	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente	Porcentaje	Incremento	0	100.00	25.00	1.00	-24.00	✖ 4.00
Implementar el Proceso de Transformación Digital	Nivel de avance en el proceso de transformación digital	Proyectos Ejecutados / Proyectos Programados (Plan de Gobierno Digital-TIC) * 100	Porcentaje	Incremento	0.00	100.00	50.00	35.60	-14.40	✖ 71.20
									Total	92.31