

SERPOST S.A.
Anexo N° 2
EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO AL II TRIMESTRE 2025

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 corporativa (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 Expresso Nacional (plazo de entrega <= 3 días)	(Nº envíos Servicio Expresso Nacional entregados en <= 3 días / Nº envíos del Servicio Expresso 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	