

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

Objetivo Estratégico	Indicador Operativo	Formula	Valor Referencial	Meta Anual	Meta Al I Trim	Ejecución Al I Trim	Diferencia	Nivel de Cumplimiento %
Incrementar la creación de valor económico de los servicios	EBITDA	Ganancia (Pérdida) Operativa + Depreciación + Amortización	0.00	8.42	-10.65	8.24	18.89	✓ 120.00
	Margen Operativo	(Ganancia (Pérdida) Operativa / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) * 100	0.00	3.27	-51.72	24.47	76.19	✓ 120.00
	ROE	(Utilidad (Pérdida) Neta / Total Patrimonio) * 100	0.00	1.85	-6.36	2.55	8.91	✓ 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 (*)	0.00	39.00	0.00	0.00	0.00	-
	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 (*)	0.00	79.00	79.00	77.04	-1.96	✓ 97.52
	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 (**)	0.00	45.00	45.00	38.82	-6.18	⚠ 86.27
	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 (***)	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)	0.00	18.75	12.00	14.06	2.06	✓ 117.17
	Eficiencia Administrativa	(Gastos Administrativos / Total de Ventas de Actividades Ordinarias del ejercicio) * 100	0.00	14.43	23.95	13.48	-10.47	✓ 120.00
	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	0.00	81.00	81.00	63.72	-17.28	✗ 78.67
	Tasa de Cumplimiento de plazos de EMS internacional	(Total de Envíos EMS Distribuidos a tiempo / Total de Envíos EMS) * 100	0.00	90.00	85.00	81.24	-3.76	✓ 95.58
Mejorar la gestión de proyectos de inversión	Ejecución de inversiones FBK	Monto ejecutado FBK / Monto inicial aprobado FBK) * 100	0	100.00	100.00	6.33	-93.67	✗ 6.33
Fortalecer el gobierno corporativo	Grado de implementación del CBGC	Autoevaluación Validada por FONAFE	0.00	91.00	85.00	85.07	0.07	✓ 100.08
Fortalecer el Control Interno y la Gestión de Riesgos	Grado de Madurez en el SCI por la EPE	Autoevaluación Validada por FONAFE	0	85.00	83.00	83.00	0.00	✓ 100.00
	Grado de Implementación del GIR (Gestión Integral de Riesgos)	Autoevaluación Validada por FONAFE	0.00	80.00	78.00	75.30	-2.70	✓ 96.54
	Grado de Madurez del MPD (Modelo de Prevención del Delito)	Autoevaluación Validada por FONAFE	0.00	72.50	64.32	74.25	9.93	✓ 115.44
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	0	65.00	0.00	0.00	0.00	-
	Gestión y Optimización del MGHC	Sumatoria del Puntaje Obtenido en cada Componente	0	100.00	0.00	0.00	0.00	-
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	0.00	100.00	30.00	55.40	25.40	✓ 120.00
							<b>Total</b>	<b>99.71</b>