

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

| SITUACION DEL PLAN ESTRATEGICO  | HORIZONTE DEL PLAN ESTRATEGICO   | VISION DE LA ENTIDAD   |
|---|--|--|
| EN PROCESO DE MODIFICACION <input type="checkbox"/><br>CULMINADO <input checked="" type="checkbox"/><br>EN PROCESO DE ELABORACION <input type="checkbox"/><br>NO CUENTA CON PLAN ESTRATEGICO <input type="checkbox"/> | DE 2009<br>A 2013  | SER RECONOCIDA COMO LA EMPRESA LÍDER EN EL SERVICIO POSTAL DEL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA |
| <b>MISION DE LA ENTIDAD</b>   | GARANTIZAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO POSTAL OPORTUNO Y DE CALIDAD, FORTALECER LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS. |  |

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

| 1 INCREMENTAR EL VALOR DE LA EMPRESA  | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO                                     | INDICADOR  | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009       | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |                | EJECUCION 2010 |                     | AVANCE AL III TRIM. |
|---|--|--|------------------|------------------------|------------------------|-------------|----------------|----------------|---------------------|---------------------|
|   |  |  |                  |                        | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM    | DEL III TRI    | AL III TRIM         |                     |
|   | 1 Incrementar los Ingresos   | 1 Rentabilidad patrimonial - ROE                                       | Porcentaje       | 2.15                   | 3.01                   | 4.69        | 4.69           | 1.65           | 1.65                | .00                 |
|   | 2 Reducir los costos   | 2 Eficiencia Costo de Venta  | Porcentaje       | 87.48                  | 89.14                  | 91.62       | 91.62          | 88.70          | 88.70               | 99.51               |
| 2 POSICIONAR LA EMPRESA CON MEJORES SERVICIOS Y PRODUCTOS                       | 1 Ofrecer al mercado nuevos servicios y productos con mayor valor agregado | 3 Orientación de ventas país hacia el correo empresarial y encomiendas | Porcentaje       | 52.66                  | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |                | EJECUCION 2010 |                     | AVANCE AL III TRIM. |
|   |  |  |                  |                        | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM    | DEL III TRI    | AL III TRIM         |                     |
|   |  |  |                  |                        | 52.04                  | 54.28       | 54.28          | 57.36          | 57.36               |                     |
| 2 Fortalecer las relaciones con los distintos tipos de clientes de Serpost S.A. | 4 Crecimiento de la cobertura postal con fin social                        | Número de puntos de Atención   | Porcentaje       | 422.00                 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |                | EJECUCION 2010 |                     | AVANCE AL III TRIM. |
|   |  |  |                  |                        | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM    | DEL III TRI    | AL III TRIM         |                     |
|   |  |  |                  |                        | 424.00                 | 423.00      | 423.00         | 423.00         | 423.00              |                     |
| 5 Nivel de satisfacción del cliente   | Porcentaje   | Porcentaje   | 88.21            | METAS PARA EL AÑO 2010 |                        |             | EJECUCION 2010 |                | AVANCE AL III TRIM. |                     |
|   |  |  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM    |                     |                     |
|   |  |  |                  | 72.00                  | 70.00                  | 70.00       | 71.87          | 71.87          | 99.82               |                     |
| 6 Atención de reclamos nacionales dentro de los 16 días hábiles                 | Porcentaje   | Porcentaje   | 97.58            | METAS PARA EL AÑO 2010 |                        |             | EJECUCION 2010 |                | AVANCE AL III TRIM. |                     |
|   |  |  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM    |                     |                     |
|   |  |  |                  | 99.22                  | 99.21                  | 99.21       | 90.91          | 90.91          | 91.62               |                     |

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

| 3 | FORTALECER LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|---|---|--|---|------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------|----------------|--------|---------------------|
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 1 | Cumplir con la Directiva de Transparencia   | 7                                      | Grado de cumplimiento de la Directiva de Transparencia        | Porcentaje       | 99.40            | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 99.00          | 99.00  | 99.00               |
| 4 | DESARROLLAR LA CALIDAD DEL SERVICIO   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 1 | Fortalecer el proceso de recaudación de cobranzas   | 8                                      | Rotación de cuentas por cobrar nacionales                     | Días             | 26.00            | 25.00                  | 25.00       | 25.00       | 25.00          | 25.00  | 100.00              |
|   |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 2 | Implementar estándares de rendimiento para lograr la optimización de los procesos operativos                  | 9                                      | Control de la calidad en los plazos de encaminamiento         | Porcentaje       | 91.10            | 90.20                  | 88.95       | 88.95       | 94.33          | 94.33  | 104.58              |
|   |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 3 | Desarrollar un programa de Integración Tecnológica interna que permita responder a las exigencias del mercado | 10                                     | Nivel de integración tecnológica                              | Porcentaje       | 50.00            | 60.00                  | 60.00       | 60.00       | 60.00          | 60.00  | 100.00              |
|   |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 4 | Ser eficiente en el uso de los recursos   | 11                                     | Eficiencia en los egresos operativos                          | Porcentaje       | 93.23            | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 93.88          | 93.88  | 93.88               |
|   |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |        | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  | ANUAL            | DEL III TRI            | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM    |        |                     |
| 5 | Fortalecer el control de gestión empresarial  | 12                                     | Implementación del Sistema de Control Interno - COSO          | Porcentaje       | 100.00           | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 95.11          | 95.11  | 95.11               |
|   |   | 13                                     | Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC | Porcentaje       | 37.15            | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 118.18         | 118.18 | 118.18              |

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

| 5 | DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL RECURSO HUMANO | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO   | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |             | AVANCE AL III TRIM. |
|---|---|--|---|------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|---------------------|
|   |   |  |   |                  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM |                     |
| 1 |   | Difundir valores de Serpost S.A. fortaleciendo la cultura orientada al cliente | 14 Talleres de difusión y fortalecimiento de la cultura de Serpost S.A. | Porcentaje       | 100.00           | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 100.00         | 100.00      | 100.00              |
| 2 |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO   | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |             | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM |                     |
| 2 |   | Mejorar el clima laboral   | 15 Clima laboral y motivación   | Porcentaje       | 100.00           | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 100.00         | 100.00      | 100.00              |
| 3 |   | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO   | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |             | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM |                     |
| 3 |   | Optimizar al personal  | 16 Plan de Capacitación   | Porcentaje       | 100.00           | 100.00                 | 100.00      | 100.00      | 100.00         | 100.00      | 100.00              |
| 6 | PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA          | OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN OPERATIVO   | INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA | VALORES AÑO 2009 | METAS PARA EL AÑO 2010 |             |             | EJECUCION 2010 |             | AVANCE AL III TRIM. |
|   |   |  |   |                  |                  | ANUAL                  | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI    | AL III TRIM |                     |
| 1 |   | Desarrollar nuevos servicios basados en Tecnología de la Información           | 17 Servicios soportados en tecnologías de la información                | Porcentaje       | 30.00            | 35.00                  | 30.00       | 30.00       | 36.00          | 36.00       | 102.86              |

PROGRAMA DE PRODUCCION

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS |             |             |                    |             |       | EN NUEVOS SOLES    |                   |             |             |                    |    |  |                    |
|----------------------|------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------------|----|--|--------------------|
|                      |                  | PROGRAMACION 2010               |             |             | EJECUCION AÑO 2010 |             |       | AVANCE AL III TRIM | PROGRAMACION 2010 |             |             | EJECUCION AÑO 2010 |    |  | AVANCE AL III TRIM |
|                      |                  | ANUAL                           | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI        | AL III TRIM | ANUAL |                    | DEL III TRI       | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM        |    |  |                    |
| 1                    | Piezas / Soles   | 2,795,842                       | 710,986     | 1,862,668   | 590,173            | 1,737,912   | 62    | 22,249,634         | 5,804,853         | 15,811,438  | 3,401,182   | 13,407,767         | 60 |  |                    |
| 2                    | Piezas / Soles   | 17,002,708                      | 4,725,608   | 11,645,817  | 2,676,790          | 9,316,658   | 55    | 18,065,915         | 4,614,713         | 12,868,042  | 4,769,325   | 13,022,654         | 72 |  |                    |
| 3                    | Piezas / Soles   | 163,308                         | 44,865      | 114,829     | 34,843             | 102,270     | 63    | 20,609,459         | 5,387,505         | 14,607,691  | 4,474,949   | 13,695,135         | 66 |  |                    |
| 4                    | Piezas / Soles   | 495,252                         | 105,161     | 375,988     | 144,129            | 417,435     | 84    | 1,907,304          | 498,587           | 1,351,870   | 392,925     | 1,246,208          | 65 |  |                    |
| 5                    | Piezas / Soles   | 3,025,406                       | 579,540     | 2,289,575   | 685,147            | 2,416,186   | 80    | 18,265,203         | 4,893,990         | 12,841,723  | 3,767,943   | 11,715,676         | 64 |  |                    |

PROGRAMA DE VENTAS

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS |             |             |                    |             |       | EN NUEVOS SOLES    |                   |             |             |                    |  |  |                    |
|----------------------|------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------------|--|--|--------------------|
|                      |                  | PROGRAMACION 2010               |             |             | EJECUCION AÑO 2010 |             |       | AVANCE AL III TRIM | PROGRAMACION 2010 |             |             | EJECUCION AÑO 2010 |  |  | AVANCE AL III TRIM |
|                      |                  | ANUAL                           | DEL III TRI | AL III TRIM | DEL III TRI        | AL III TRIM | ANUAL |                    | DEL III TRI       | AL III TRIM | DEL III TRI | AL III TRIM        |  |  |                    |

DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD SERPOST S.A.

PROGRAMA DE VENTAS

EN NUEVOS SOLES

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | PROGRAMACION 2010 |                 |                  | EJECUCION AÑO 2010 |                  | AVANCE<br>AL III TRIM | PROGRAMACION 2010 |                 |                  | EJECUCION AÑO 2010 |                  | AVANCE<br>AL III TRIM |
|----------------------|------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------------|
|                      |                  | ANUAL             | DEL I I I T R I | AL I I I T R I M | DEL I I I T R I    | AL I I I T R I M |                       | ANUAL             | DEL I I I T R I | AL I I I T R I M | DEL I I I T R I    | AL I I I T R I M |                       |
| 1 Correo Personal    | Piezas / Soles   | 2,795,842         | 710,986         | 1,862,668        | 590,173            | 1,737,912        | 62                    | 25,610,491        | 6,546,865       | 17,017,697       | 5,198,717          | 15,664,246       | 61                    |
| 2 Correo Empresarial | Piezas / Soles   | 17,002,708        | 4,725,608       | 11,645,817       | 2,676,790          | 9,316,658        | 55                    | 15,471,555        | 3,590,033       | 11,401,938       | 4,669,667          | 12,877,486       | 83                    |
| 3 Correo Encomiendas | Piezas / Soles   | 163,308           | 44,865          | 114,829          | 34,843             | 102,270          | 63                    | 13,985,801        | 3,619,992       | 10,176,019       | 3,385,265          | 9,914,728        | 71                    |
| 4 Correo Filatelia   | Piezas / Soles   | 495,252           | 105,161         | 375,988          | 144,129            | 417,435          | 84                    | 1,533,290         | 327,629         | 1,159,802        | 443,107            | 1,280,781        | 84                    |
| 5 Servicio Exterior  | Piezas / Soles   | 3,025,406         | 579,540         | 2,289,575        | 685,147            | 2,416,186        | 80                    | 20,036,129        | 5,266,773       | 13,334,103       | 3,612,626          | 10,921,447       | 55                    |

PROGRAMA DE COMPRA DE INSUMOS

EN VOLUMEN Y/O UNIDADES FISICAS

EN NUEVOS SOLES

| BIENES Y/O SERVICIOS | UNIDAD DE MEDIDA | PROGRAMACION 2010 |                 |                  | EJECUCION AÑO 2010 |                  | AVANCE<br>AL III TRIM | PROGRAMACION 2010 |                 |                  | EJECUCION AÑO 2010 |                  | AVANCE<br>AL III TRIM |
|----------------------|------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------------|
|                      |                  | ANUAL             | DEL I I I T R I | AL I I I T R I M | DEL I I I T R I    | AL I I I T R I M |                       | ANUAL             | DEL I I I T R I | AL I I I T R I M | DEL I I I T R I    | AL I I I T R I M |                       |
| 1 Estampillas        | N° de Estampil   | 3,583,383         | 1,531,413       | 2,051,884        | 1,610,000          | 1,620,000        | 45                    | 259,095           | 107,199         | 151,890          | 116,993            | 125,951          | 49                    |
| 2 Combustibles       | Galones          | 56,930            | 16,092          | 40,838           | 11,953             | 34,449           | 61                    | 647,136           | 193,119         | 454,019          | 138,288            | 366,561          | 57                    |
| 3 Lubricantes        | Galones          | 1,953             | 723             | 1,230            | 397                | 718              | 37                    | 58,494            | 21,645          | 36,845           | 11,348             | 20,990           | 36                    |
| 4 Economatos         | Varios           | 187,766           | 53,322          | 134,445          | 75,293             | 138,991          | 74                    | 955,674           | 319,929         | 635,750          | 264,103            | 491,164          | 51                    |
| 5 Formas             | Unidad           | 41,165            | 8,154           | 33,011           | 228,408            | 262,559          | 638                   | 302,190           | 97,848          | 204,348          | 88,336             | 162,561          | 54                    |
| 6 Repuestos          | Varios           | 3,794             | 1,305           | 2,489            | 587                | 2,737            | 72                    | 142,882           | 45,666          | 97,218           | 13,216             | 55,427           | 39                    |
| 7 Materiales         | Varios           | 36,837            | 10,184          | 26,652           | 40,876             | 54,997           | 149                   | 370,806           | 122,211         | 248,589          | 43,315             | 148,606          | 40                    |