

NORMAS PARA EL USO

DE LOS BUZONES DE

SUGERENCIAS, RECLAMOS O

DENUNCIAS

SA-N-010.00

SA-N-010.00

I. OBJETIVO

Brindar a los trabajadores de SERPOST S.A. un canal de comunicación adicional a los existentes para presentar sugerencias, reclamos o denuncias.

II. ALCANCE

A todo el personal que labora en SERPOST S.A.

III. BASE LEGAL

- a) Estatuto Social de SERPOST S.A.
- b) Decreto Legislativo N° 685. Ley de creación de SERPOST S.A.
- c) Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.

IV. NORMAS

1. La Subgerencia de Recursos Humanos utilizará los buzones instalados en diversos ambientes de Tomás Valle para recibir las sugerencias, reclamos y/o denuncias.
2. Esta norma no debe utilizarse en los reclamos que tengan una legislación o normativa específica.
3. Las sugerencias, reclamos y/o denuncias podrán ser remitidas a título personal o en equipo.
4. Para poder formular una sugerencia/reclamos/denuncia será necesario colocar los datos personales como nombres y apellidos, código de trabajador, número de DNI, área en que labora y estar suscrita por éste.

En los casos en los que la sugerencia/reclamos/denuncia sea realizada por un grupo de personas, deberán aportarse los datos completos referidos a una de ellas, que será, desde entonces la responsable de la misma y la encargada de comunicar al resto la contestación recibida.

5. La Subgerencia de Recursos Humanos, a través del Departamento de Capacitación y Bienestar Social, será responsable de:
 - 5.1 Recopilar los documentos de los buzones en forma semanal.
 - 5.2 Registrar las sugerencias/reclamos/denuncias.
 - 5.3 Informar a los órganos y personas pertinentes.
 - 5.4 Dar respuesta a la persona o grupo que realizaron las sugerencias, reclamos y/o denuncias al término del mes en curso.
 - 5.5 Dar seguimiento al compromiso.
6. Las sugerencias, reclamaciones y/o denuncias realizadas por los interesados deberán ser respetuosas con la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la Empresa. El mal uso del buzón será motivo de la aplicación de las sanciones correspondientes.
7. Los datos aportados por los usuarios del servicio deberán ser veraces, exactos, completos y actualizados. El usuario será el único responsable de cualquier daño o

perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionar a causa de enviar información falsa, inexacta, incompleta o no actualizada.

8. Privacidad de la información: En los casos de trabajadores que denuncien incumplimientos al Código de Ética o cualquier otro tipo de denuncia se mantiene una política de total confidencialidad, a fin de protegerlos por cualquier eventualidad y/o revanchismo por parte del personal denunciado.

V. APROBACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 04 DIC. 2014


FRIBERG QUISPE GRAJEDA
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú

