

# **POLÍTICA**

# DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE

# **CONFLICTOS**

(Aprobada por Acuerdo de Directorio Nº 059-2016)



### I. OBJETIVO

Definir las políticas para la prevención y solución de conflictos, de acuerdo a lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST S.A.

#### II. ALCANCE

A los Directivos, Gerentes, funcionarios y personal con acceso a información de la gestión de la Empresa.

#### III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo Nº 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2 Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3 Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST S.A.

### IV. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Se entiende por conflicto a las situaciones en las que personas o grupos de interés entran en oposición o desacuerdo por tener posiciones, intereses, objetivos o necesidades diferentes o incompatibles.

Son considerados como grupos de interés en SERPOST S.A. los siguientes:

#### a. Accionistas

El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, es el único accionista de SERPOST S.A., quien detenta a la fecha, la titularidad del 100% de las acciones representativas del capital social.

FONAFE aprueba el presupuesto que se asigna a SERPOST S.A. para sus operaciones.

#### b. Colaboradores

Son todos los trabajadores de la empresa, incluyendo los de dirección o confianza, con contrato de trabajo a tiempo indeterminado o sujeto a modalidad.

#### c. Clientes

Son aquellos a los que SERPOST les brinda cualquiera de sus servicios, en busca de satisfacer sus expectativas, respetando las leyes y acuerdos, por lo cual la Empresa recibe ingresos económicos.

#### d. Proveedores

Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes, servicios u obras a la Empresa, en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado o demás normativa que resulte aplicable.

## e. Gobierno y Sociedad

El gobierno es el conjunto de instituciones que representan al Estado, incluye el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, los









ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y todas las instancias de la administración pública. Asimismo, se toman en cuenta como representativas de la sociedad civil a instituciones académicas, organizaciones gremiales y otras organizaciones sin fines de lucro. El gobierno funciona como fiscalizador y regulador, sus reglas norman la forma como trabaja la Empresa. La sociedad civil genera un impacto sobre la opinión pública, imagen y reputación de la Empresa frente a los grupos de interés.

# V. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# a. Negociación:

Se efectúa cuando las partes involucradas en el conflicto se disponen voluntariamente a dialogar influenciándose en forma recíproca.

# b. Conciliación:

Es el mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual las partes en controversia gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado (conciliador).

## c. Arbitraje:

Mecanismo por el cual el Árbitro o Tribunal Arbitral, según corresponda, resuelve de manera definitiva el conflicto, a través de un laudo que tiene la calidad de cosa juzgada.

#### d. Judicial:

Mecanismo al cual se recurre siempre que no haya sometimiento expreso a la competencia arbitral y no se hubiera llegado a un acuerdo mediante los mecanismos de negociación y conciliación.

# VI. POLÍTICAS

# PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

SERPOST promueve la permanente comunicación con todos sus grupos de interés, como mecanismo de prevención de conflictos, fundamentando su accionar en la ética, la confianza, el respeto, la apertura al diálogo, la transparencia de sus actos y la colaboración, privilegiando el bien común sobre el particular.

Asimismo, SERPOST promueve una gestión empresarial responsable en aspectos éticos, laborales, medio ambientales, económicos y de derechos humanos.

# **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

1. SERPOST S.A. establece una clara política de solución de conflictos aplicando criterios de menor costo, mayor efectividad y defensa de los intereses del Estado.







2. Los conflictos son resueltos de acuerdo a lo establecido en el estatuto y los contratos suscritos y, en las instancias correspondientes, dando preferencia a la conciliación y arbitraje como mecanismos de solución de conflictos.

Sin perjuicio de lo indicado, se deberá observar el estricto cumplimiento de la regulación específica o en general de la normativa que resulte aplicable a cada caso.

- 3. De presentarse algún conflicto o controversia, promovemos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, tales como la negociación, conciliación y arbitraje, de tal forma que toda controversia, diferencia, cuestión sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez de actos jurídicos o contratos entre cualquier accionista y SERPOST o su Directorio o entre los propios accionistas, incluyendo la impugnación de acuerdos, deberá ser resuelta mediante conciliación o ser sometida a la decisión de un Tribunal Arbitral de derecho.
- 4. Tenemos el firme compromiso de privilegiar los intereses del Estado como un todo, evitando recurrir en lo posible al Poder Judicial en temas que puedan presentarse por problemas de falta de especialización o dilaciones indebidas.
- 5. El Directorio y la Gerencia General de SERPOST son conscientes que el agotamiento del último recurso en el Poder Judicial sustentada en la supuesta defensa de los intereses de la Empresa, no siempre conlleva a la solución más eficiente.
- En caso de recurrirse a la conciliación como mecanismo de solución de conflictos, ésta debe realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.
- 7. El arbitraje se llevará a cabo en la jurisdicción de la sede social de la Empresa y será un arbitraje de derecho, resuelto por un Tribunal Arbitral conformado por tres árbitros, para lo cual se seguirán las normas del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.
- 8. En todos los contratos que SERPOST suscriba con terceros, se debe insertar la siguiente cláusula de solución de conflictos:

# "CLÁUSULA XXXXXX: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez del presente contrato, serán resueltas amigablemente por las partes mediante negociaciones a ser llevadas a cabo por un plazo de 30 días contados a partir de notificada la desavenencia o disputa.









Si una vez transcurridos los 30 (treinta) días mencionados no se hubiere llegado a un acuerdo, cualquiera de las Partes podrá someter la controversia a conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. La conciliación deberá realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.

En caso se recurriera a un arbitraje, las controversias serán resueltas de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho.

Las Partes expresamente se someten al Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

El Arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral, compuesto de tres árbitros; cada una de las Partes nombrará un árbitro y el tercero será designado por los árbitros ya elegidos.

Ante la rebeldía de una de las Partes en cumplir con dicha designación, ésta será efectuada de acuerdo a las reglas procesales y el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

El Laudo Arbitral emitido es vinculante para las Partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.

Los costos, gastos y honorarios en que sea necesario incurrir para llevar a cabo el Arbitraje serán asumidos por el contratante respecto del cual resultara adverso el laudo arbitral.

En caso la controversia deviniera de una relación contractual dentro del régimen de la Ley de Contrataciones del Estado, se deberá cumplir el procedimiento, plazos y requisitos establecidos de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 y su reglamento.

Sin perjuicio de lo señalado, en caso la controversia no pudiera ser sometida a arbitraje debido a su naturaleza jurídica, las partes acuerdan someterse ante las autoridades competentes."

- 9. En caso se presenten situaciones de conflicto o controversias entre accionistas de SERPOST, la Empresa deberá mantener una postura de completa neutralidad. La Gerencia General será la encargada de monitorear este tipo de situaciones, para lo cual solicitará la colaboración de la Oficina de Asesoría Jurídica. La Gerencia General realizará reportes mensuales al Directorio en tanto se mantenga la situación de controversia o disputa.
- 10. SERPOST deberá adoptar medidas preventivas y correctivas, tales como la información a los grupos de interés sobre las disposiciones de la presente política y la reparación de los daños y perjuicios ocasionados.









# VII. SUPERVISIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1. El Directorio de SERPOST es la instancia encargada de supervisar los conflictos de intereses que se puedan presentar, pudiendo delegar en algún Comité de Directorio Ad Hoc o en cualquiera de los existentes, la coordinación del seguimiento del estado de dichas situaciones, para lo cual éste solicitará al Gerente General los reportes correspondientes, así como la implementación de las medidas a que hubiera lugar.
- 2. La Gerencia General deberá reportar semestralmente al Comité de Auditoría sobre el cumplimiento de la política de solución de conflictos, se havan presentado o no este tipo de situaciones.
- 3. El Comité de Auditoría remitirá al Directorio los informes correspondientes y éste dejará constancia en sus actas del seguimiento de este tipo de situaciones.
- 4. La Gerencia General será el órgano competente para comunicar a las áreas involucradas de SERPOST los resultados de una situación de controversia en particular que afecte los intereses de la Empresa, una vez que ésta haya sido resuelta.

# VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

El presente documento deroga al documento: "Política de Solución de Conflictos", aprobado mediante Acuerdo N° 002-2013, adoptado por el Directorio de SERPOST en Sesión N° 449 de fecha 18 de enero de 2013

### IX. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda aprobado por el Directorio de SERPOST S.A.

Lima, 25 de julio de 2016







# TRANSCRIPCIÓN Nº 66 -2016

El Abogado que suscribe en calidad de Secretario de Directorio certifica que la presente transcripción es copia fiel de la parte pertinente del Acta de Sesión de Directorio de SERPOST S.A. Nº 545 celebrada con fecha 25 de julio de 2016, la misma que se realizó bajo la presidencia de la Dra. JANINA VIRGINIA LEON CASTILLO y contó con la presencia de los señores Directores MANUEL ANTONIO HOLGUIN ROJAS, LILIANA CELINDA MUGUERZA GUADALUPE, RAÚL JESÚS CAMARGO PORTA.

# "VI.- ORDEN DEL DÍA

# 6.2. Política de Prevención y Solución de Conflictos.

# ACUERDO Nº 059-2016

#### **VISTOS:**

- 1) El Memorándum Nº 166-G/16 de la Gerencia General, de fecha 17.06.2016,
- El Informe N° 03-16/Comité de Implementación CBGC de fecha 17.06.2016; y,

### **CONSIDERANDO:**



Que, mediante Acuerdo Nº 002-2013, adoptado en la Sesión de Directorio de SERPOST N° 449 de fecha 18.01.2013, se aprobó el documento "Política de Solución de Conflictos" de SERPOST S.A.;

Que, mediante el Acuerdo N° 002-2013/003-FONAFE de fecha 08.03.2013, el Directorio de FONAFE, aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo (compuesto por 34 principios) para las empresas bajo el ámbito de FONAFE, el mismo que fue publicado el 31 de mayo de 2013, disponiéndose la incorporación del mismo por parte de las empresas conformantes de la corporación:

Que, mediante Acuerdo de Directorio N° 050-2013 de fecha 25.06.2013, el Directorio de SERPOST hace suyo el Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por FONAFE, disponiendo la elevación a la Junta General de Accionistas de la empresa para su correspondiente aprobación;

Que en sesión celebrada con fecha 29.08.2013, la Junta General de Accionistas de la empresa aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST y dispone que el Directorio de la empresa adopte las acciones correspondientes con la finalidad de alcanzar su implementación;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 002-2014/DE-FONAFE de fecha 09.01.2014, la Dirección Ejecutiva de FONAFE aprueba el documento "Metodología para el monitoreo de la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo de las empresas de la Corporación FONAFE";

Que, atendiendo al hecho que la actual Política de Solución de Conflictos de SERPOST, que constituye uno de los 34 principios del Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST, fue aprobada con anterioridad a la aprobación del actual Código como de la precitada metodología, resulta necesario adecuar su texto y alcances a los lineamientos emanados de FONAFE;

Que, mediante el documento de vistos 2) el Comité de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST somete por intermedio de la Gerencia General a consideración de este Directorio, un nuevo texto de Política, a través del cual se busca promover el diálogo permanente con los distintos grupos de interés como una forma de prevenir los conflictos, así como una vez generados éstos, los mecanismos a los que se debe recurrir para su solución, dando preferencia en ese sentido a la conciliación y el arbitraje;

Que, en uso de las facultades conferidas en el Estatuto Social, y de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley General de Sociedades, el Directorio, por unanimidad y luego de una breve deliberación;

# ACORDÓ:

1° Aprobar la Política de Prevención y Solución de Conflictos de SERPOST S.A. cuyo texto se reproduce a continuación:

"POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE SERPOST S.A.

Definir las políticas para la prevención y solución de conflictos, de acuerdo a lo establecido en el 1. Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST S.A.

A los Directivos, Gerentes, funcionarios y personal con acceso a información de la gestión de la II. Empresa.

**BASE LEGAL** III.

- Decreto Legislativo Nº 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- Estatuto Social de SERPOST S.A. 3.2
- Código de Buen Gobierno Corporativo de SERPOST S.A. 3.3

DEFINICIÓN DE CONFLICTO IV.

Se entiende por conflicto a las situaciones en las que personas o grupos de interés entran en oposición o desacuerdo por tener posiciones, intereses, objetivos o necesidades diferentes o incompatibles.

Son considerados como grupos de interés en SERPOST S.A. los siguientes:

El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, Accionistas es el único accionista de SERPOST S.A., quien detenta a la fecha, la titularidad del 100% de las acciones representativas del capital social. FONAFE aprueba el presupuesto que se asigna a SERPOST S.A. para sus operaciones.

Colaboradores Son todos los trabajadores de la empresa, incluyendo los de dirección o confianza, con b. contrato de trabajo a tiempo indeterminado o sujeto a modalidad.

Son aquellos a los que SERPOST les brinda cualquiera de sus servicios, en busca de C. satisfacer sus expectativas, respetando las leyes y acuerdos, por lo cual la Empresa recibe ingresos económicos.

Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes, servicios u d. obras a la Empresa, en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado o demás normativa que resulte aplicable.

Gobierno y Sociedad e.

El gobierno es el conjunto de instituciones que representan al Estado, incluye el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y todas las instancias de la administración pública. Asimismo, se toman en cuenta como representativas de la sociedad civil a instituciones académicas, organizaciones gremiales y otras organizaciones sin fines de lucro. El gobierno funciona como fiscalizador y regulador, sus reglas norman la forma como

trabaja la Empresa. La sociedad civil genera un impacto sobre la opinión pública, imagen

y reputación de la Empresa frente a los grupos de interés.

#### MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS V.

Negociación:

Se efectúa cuando las partes involucradas en el conflicto se disponen voluntariamente a dialogar influenciándose en forma recíproca.

Conciliación: b.

Es el mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual las partes en controversia gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado (conciliador).

C.

Mecanismo por el cual el Árbitro o Tribunal Arbitral, según corresponda, resuelve de manera definitiva el conflicto, a través de un laudo que tiene la calidad de cosa juzgada.

d. Judicial:

Mecanismo al cual se recurre siempre que no haya sometimiento expreso a la competencia arbitral y no se hubiera llegado a un acuerdo mediante los mecanismos de negociación y conciliación.



#### **POLÍTICAS** VI.

## PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

SERPOST promueve la permanente comunicación con todos sus grupos de interés, como mecanismo de prevención de conflictos, fundamentando su accionar en la ética, la confianza, el respeto, la apertura al diálogo, la transparencia de sus actos y la colaboración, privilegiando el bien común sobre el particular.

Asimismo, SERPOST promueve una gestión empresarial responsable en aspectos éticos, laborales, medio ambientales, económicos y de derechos humanos.

### SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SERPOST S.A. establece una clara política de solución de conflictos aplicando criterios 1. de menor costo, mayor efectividad y defensa de los intereses del Estado.

Los conflictos son resueltos de acuerdo a lo establecido en el estatuto y los contratos 2. suscritos y, en las instancias correspondientes, dando preferencia a la conciliación y arbitraje como mecanismos de solución de conflictos. Sin perjuicio de lo indicado, se deberá observar el estricto cumplimiento de la regulación

específica o en general de la normativa que resulte aplicable a cada caso.

De presentarse algún conflicto o controversia, promovemos mecanismos alternativos de 3. resolución de conflictos, tales como la negociación, conciliación y arbitraje, de tal forma que toda controversia, diferencia, cuestión sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez de actos jurídicos o contratos entre cualquier accionista y SERPOST o su Directorio o entre los propios accionistas, incluyendo la impugnación de acuerdos, deberá ser resuelta mediante conciliación o ser sometida a la decisión de un Tribunal Arbitral de derecho.

Tenemos el firme compromiso de privilegiar los intereses del Estado como un todo, 4. evitando recurrir en lo posible al Poder Judicial en temas que puedan presentarse por

problemas de falta de especialización o dilaciones indebidas.

El Directorio y la Gerencia General de SERPOST son conscientes que el agotamiento 5. del último recurso en el Poder Judicial sustentada en la supuesta defensa de los intereses de la Empresa, no siempre conlleva a la solución más eficiente.

En caso de recurrirse a la conciliación como mecanismo de solución de conflictos, ésta 6. debe realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.

El arbitraje se llevará a cabo en la jurisdicción de la sede social de la Empresa y será un 7. arbitraje de derecho, resuelto por un Tribunal Arbitral conformado por tres árbitros, para lo cual se seguirán las normas del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

En todos los contratos que SERPOST suscriba con terceros, se debe insertar la siguiente cláusula de solución de conflictos:

# "CLÁUSULA XXXXXX: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

8.

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez del presente contrato, serán resueltas amigablemente por las partes mediante negociaciones a ser llevadas a cabo por un plazo de 30 días contados a partir de notificada la desavenencia o disputa.

Si una vez transcurridos los 30 (treinta) días mencionados no se hubiere llegado a un acuerdo, cualquiera de las Partes podrá someter la controversia a conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. La conciliación deberá realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.

En caso se recurriera a un arbitraje, las controversias serán resueltas de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho.

Las Partes expresamente se someten al Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

El Arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral, compuesto de tres árbitros; cada una de las Partes nombrará un árbitro y el tercero será designado por los árbitros ya

Ante la rebeldía de una de las Partes en cumplir con dicha designación, ésta será efectuada de acuerdo a las reglas procesales y el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

El Laudo Arbitral emitido es vinculante para las Partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.

Los costos, gastos y honorarios en que sea necesario incurrir para llevar a cabo el Arbitraje serán asumidos por el contratante respecto del cual resultara adverso el laudo

En caso la controversia deviniera de una relación contractual dentro del régimen de la Ley de Contrataciones del Estado, se deberá cumplir el procedimiento, plazos y requisitos establecidos de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 y su reglamento.

Sin perjuicio de lo señalado, en caso la controversia no pudiera ser sometida a arbitraje debido a su naturaleza jurídica, las partes acuerdan someterse ante las autoridades competentes."

En caso se presenten situaciones de conflicto o controversias entre accionistas de SERPOST, la Empresa deberá mantener una postura de completa neutralidad. La 9. Gerencia General será la encargada de monitorear este tipo de situaciones, para lo cual solicitará la colaboración de la Oficina de Asesoría Jurídica. La Gerencia General realizará reportes mensuales al Directorio en tanto se mantenga la situación de controversia o disputa.

SERPOST deberá adoptar medidas preventivas y correctivas, tales como la información 10. a los grupos de interés sobre las disposiciones de la presente política y la reparación de los daños y perjuicios ocasionados.

#### SUPERVISIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS VII.

El Directorio de SERPOST es la instancia encargada de supervisar los conflictos de intereses que se puedan presentar, pudiendo delegar en algún Comité de Directorio Ad Hoc o en cualquiera de los existentes, la coordinación del seguimiento del estado de dichas situaciones, para lo cual éste solicitará al Gerente General los reportes correspondientes, así como la implementación de las medidas a que hubiera lugar.

La Gerencia General deberá reportar semestralmente al Comité de Auditoría sobre el 2. cumplimiento de la política de solución de conflictos, se hayan presentado o no este tipo de situaciones.



 El Comité de Auditoría remitirá al Directorio los informes correspondientes y éste dejará constancia en sus actas del seguimiento de este tipo de situaciones.

 La Gerencia General será el órgano competente para comunicar a las áreas involucradas de SERPOST los resultados de una situación de controversia en particular que afecte los intereses de la Empresa, una vez que ésta haya sido reşuelta.

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA
El presente documento deroga al documento: "Política de Solución de Conflictos", aprobado
mediante Acuerdo N° 002-2013, adoptado por el Directorio de SERPOST en Sesión N° 449 de
fecha 18 de enero de 2013

IX. AUTORIZACIÓN
El presente documento queda aprobado por el Directorio de SERPOST S.A.

Lima, 25 de julio de 2016"

2° Encargar a la Gerencia General disponer la adecuada difusión de las política aprobada en el numeral anterior, en los distintos niveles de la empresa.

Dispensar el presente acuerdo del trámite de lectura y previa aprobación del Acta".

Los Olivos, 08 de agosto de 2016

ENRIQUE CABALLERO ELCORROBARRUTIA
Secretario Letrado del Directorio