

POLÍTICAS

DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

DE SERPOST:

CALIDAD, AMBIENTAL,

ANTISOBORNO Y

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Aprobada con Acuerdo de Directorio N° 029-2021, Sesión N° 688 de
fecha 13.05.21

AC. 029-2021

POLÍTICAS

I. POLÍTICA DE CALIDAD

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Deleitar a nuestros clientes con una experiencia de servicio sobresaliente y personalizada en cada punto de interacción de inicio a fin.
- Poner al cliente primero y en el centro de todas nuestras decisiones y acciones.
- Mantener nuestra promesa de valor, de manera confiable y segura con procesos sostenibles bajo una filosofía de mejora continua.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables exigidos por nuestros clientes y partes interesadas.
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015.

II. POLÍTICA AMBIENTAL

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Promover y ejecutar el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos para la prevención de la contaminación en nuestros procesos y servicios.
- Mejorar el comportamiento medioambiental de la Empresa, mediante el control de los aspectos ambientales, establecimiento de planes de acción y sensibilización de nuestros colaboradores.
- Proteger el medio ambiente y su entorno natural.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de nuestro sistema de gestión ambiental, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 14001:2015.

III. POLÍTICA ANTISOBORNO

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Prevenir, detectar y erradicar el soborno en todas sus formas en las actividades, procesos y servicios que desarrolla la Empresa, aplicando las sanciones disciplinarias, medidas administrativas, acciones legales y/o contractuales que correspondan. El soborno es un delito que se manifiesta en acciones para corromper a una persona, ya sea con dinero, regalos o favores, y así obtener algo ilegal o indebido de ésta.
- Cumplir con las normas y leyes antisoborno aplicables a nuestros procesos y servicios.
- Establecer, cumplir, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017.
- Promover la difusión de la Política Antisoborno, el código de ética y reglamentación aplicable, poniéndolos a disposición de las partes interesadas.
- Propiciar canales de comunicación que garanticen la confidencialidad de las denuncias, sospechas vinculadas a conductas de soborno y que protejan además al colaborador de cualquier amenaza, coacción o represalia.
- Sensibilizar y capacitar a los colaboradores, en todo lo relacionado al cumplimiento de nuestra Política Antisoborno.
- Contar con un Comité de Cumplimiento Antisoborno cuyos miembros ejecuten sus funciones con la autoridad e independencia requeridas en el sistema de gestión antisoborno.

IV. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Gestionar en la organización mecanismos para proteger la confidencialidad de la información, disponibilidad e integridad de los datos.
- Respaldar la difusión y actualización, tanto de la presente política como de los demás componentes del sistema de gestión de seguridad de la información.
- Implementar, operar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información según los lineamientos indicados por la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014, la cual será de aplicación obligatoria para todo el personal y recursos que se encuentren dentro del alcance del mismo.
- Garantizar el proceso de planificación, implementación, revisión y mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información y proteger los recursos de información.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.

APROBACIÓN

Las presentes "Políticas de los sistemas de gestión en SERPOST S.A.: Calidad, Ambiental, Antisoborno y Seguridad de la Información" quedan aprobadas por el Directorio de SERPOST S.A.

**Aprobado con Acuerdo de Directorio N° 029-2021, Sesión N°
688 de fecha 13.05.21**



Firmado digitalmente por:
ZEGARRALEON Luis Rafael
FAU 20256138825 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/06/2021 14:41:13-0

TRANSCRIPCIÓN N° 32 - 2021

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 No Presencial de SERPOST S.A. N° 688, celebrada con fecha 13 de mayo de 2021, la misma que se realizó bajo la presidencia del Sr. ENRIQUE PRADO LÓPEZ DE ROMANA y contó con la presencia de los señores Directores FÉLIX ALCIDES PINO FIGUEROA, CARLOS JOSÉ DEUSTUA LANDÁZURI, GERARDO CARLOS REINHOLD FREIBERG PUENTE y CARLOS ALBERTO LEZAMETA ESCRIBENS.

"I.- ORDEN DEL DÍA

Políticas de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Antisoborno y Seguridad de la Información) de SERPOST.

ACUERDO N° 029-2021

VISTOS:

- 1) El Informe N° 049-D/21 de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, de fecha 07.05.2021; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE del 23.04.2018, FONAFE aprueba el "Manual para la documentación de procesos y procedimientos", con el objetivo de estandarizar la metodología y documentación de procesos";

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP del 27.02.2019, modificada mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP del 30.04.2019, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 027-2020/DE-FONAFE del 16.04.2020, FONAFE aprueba la modificación del "Manual para la documentación de procesos y procedimientos" denominándolo "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos", con el objetivo de brindar pautas, orientación y soporte para la implementación estandarizada de un sistema integrado de gestión bajo un enfoque basado en procesos;

Que, mediante el documento de Vistos, se señala que para definir las Políticas de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Antisoborno y Seguridad de la Información) de SERPOST, se toma en consideración las pautas establecidas en los documentos siguientes: i) Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 (Requisito 5.2 Política); ii) Norma Técnica Peruana NTP-ISO 14001:2015 (Requisito 5.2 Política Ambiental); iii) Norma Técnica



Firmado digitalmente por:
ZEGARRA LEON Luis Rafael
FAU 20250138805 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/08/2021 14:41:28-05

Peruana NTP-ISO 37001:2017 (Requisito 5.2 Política Antisoborno); y, iv)
Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014 (Requisito 5.2 Política);

Que, adicionalmente refiere que la Política del SIG (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control y Seguridad) de SERPOST, aprobada por el Comité del SIG con fecha 05.04.2021 y presentada ante el Directorio en la Sesión de Directorio N° 685, celebrada el 09.04.2021, se reformula para considerar una Política por cada objeto y campo de aplicación: i) Calidad; ii) Ambiental; iii) Antisoborno; y, iv) Seguridad de la Información;

Que, así mismo, precisa que se mantiene la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada por el Directorio con fecha 24.10.2019;

En uso de las facultades conferidas en el artículo 22° del Estatuto Social y de acuerdo con las disposiciones contenidas en las Resoluciones descritas líneas arriba, el Directorio por unanimidad y luego de la correspondiente deliberación;

ACORDÓ:

- 1° APROBAR**, por las razones expuestas en la parte considerativa, las Políticas de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Antisoborno y Seguridad de la Información) de SERPOST, cuyo texto se reproduce a continuación:

Política de Calidad

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- **Deleitar a nuestros clientes con una experiencia de servicio sobresaliente y personalizada** en cada punto de interacción de inicio a fin.
- **Poner al cliente primero** y en el centro de todas nuestras decisiones y acciones.
- **Mantener nuestra promesa de valor**, de manera confiable y segura con procesos sostenibles bajo una filosofía de mejora continua.
- **Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios** y otros aplicables exigidos por nuestros clientes y partes interesadas.
- **Mejorar continuamente** la conveniencia, adecuación y eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015.

Política Ambiental

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:



Firmado digitalmente por:
ZEGARRALEON Luis Rafael
FAU 20250138885 soft
Motive: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/06/2021 14:41:37-05

- Promover y ejecutar el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos para la prevención de la contaminación en nuestros procesos y servicios.
- Mejorar el comportamiento medioambiental de la Empresa, mediante el control de los aspectos ambientales, establecimiento de planes de acción y sensibilización de nuestros colaboradores.
- Proteger el medio ambiente y su entorno natural.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de nuestro sistema de gestión ambiental, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 14001:2015.

Política Antisoborno

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Prevenir, detectar y erradicar el soborno en todas sus formas en las actividades, procesos y servicios que desarrolla la Empresa, aplicando las sanciones disciplinarias, medidas administrativas, acciones legales y/o contractuales que correspondan. El soborno es un delito que se manifiesta en acciones para corromper a una persona, ya sea con dinero, regalos o favores, y así obtener algo ilegal o indebido de ésta.
- Cumplir con las normas y leyes antisoborno aplicables a nuestros procesos y servicios.
- Establecer, cumplir, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno, establecido según los lineamientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017.
- Promover la difusión de la Política Antisoborno, el código de ética y reglamentación aplicable, poniéndolos a disposición de las partes interesadas.
- Propiciar canales de comunicación que garanticen la confidencialidad de las denuncias, sospechas vinculadas a conductas de soborno y que protejan además al colaborador de cualquier amenaza, coacción o represalia.
- Sensibilizar y capacitar a los colaboradores, en todo lo relacionado al cumplimiento de nuestra Política Antisoborno.
- Contar con un Comité de Cumplimiento Antisoborno cuyos miembros ejecuten sus funciones con la autoridad e independencia requeridas en el sistema de gestión antisoborno.

Política de Seguridad de la Información

Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. En este sentido nos comprometemos con:

- Gestionar en la organización mecanismos para proteger la confidencialidad de la información, disponibilidad e integridad de los datos.
- Respalda la difusión y actualización, tanto de la presente política como de los demás componentes del sistema de gestión de seguridad de la información.
- Implementar, operar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información según los lineamientos indicados por la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014, la cual será de aplicación obligatoria para todo el personal y recursos que se encuentren dentro del alcance del mismo.
- Garantizar el proceso de planificación, implementación, revisión y mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información y proteger los recursos de información.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.

2° **ENCARGAR** a la Gerencia General la difusión de las Políticas de los Sistemas de Gestión aprobadas en virtud del numeral precedente a todas las instancias de la empresa, velando por su adecuado seguimiento y cumplimiento al interior de la empresa.

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

Lima, 11 de junio de 2021

LUIS RAFAEL ZEGARRA LEÓN
Secretario Letrado del Directorio
SERPOST S.A.



Firmado digitalmente por:
ZEGARRA LEON Luis Rafael
FAU 20258130885 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/06/2021 14:41:54-0500