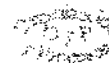


**NORMAS PARA EL USO  
DE LOS BUZONES DE  
SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O  
RECLAMOS**

**SA-N-010.01**





Firmado digitalmente por:  
FERNANDEZ HART Juan Pablo  
FAU 20256136885 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 04/11/2021 10:18:20-0500

**Serpost**  
El Correo del Perú

SA-N-010.01

## I. OBJETIVO

Brindar a los trabajadores de SERPOST S.A. un canal de comunicación adicional a los existentes para presentar sugerencias, quejas y/o reclamos, incluyendo la mejora continua de procesos y Sistema Integrado de Gestión.

## II. ALCANCE

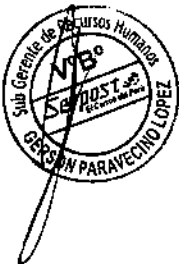
A todo el personal que labora en SERPOST S.A.

## III. BASE LEGAL

- 3.1. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.2. Decreto Legislativo N° 685. Ley de creación de SERPOST S.A.
- 3.3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.

## IV. NORMAS

- 4.1. La Subgerencia de Recursos Humanos utilizará los buzones instalados en diversos ambientes de la sede central en Tomás Valle, así como en el link ubicado en la intranet de la empresa, para recibir las sugerencias quejas y/o reclamos (Anexo - 1), incluyendo la mejora continua de procesos y Sistema Integrado de Gestión (SIG), (Anexo - 2).
- 4.2. Las sugerencias, quejas y/o reclamos, así como la mejora continua de procesos y Sistema Integrado de Gestión, podrán ser remitidas a título personal o en equipo (no serán anónimas).
- 4.3. Será necesario colocar en los Anexos que correspondan los datos personales como nombres y apellidos, código de trabajador, cargo, área en que labora y estar suscrita por éste.  
En los casos en que sea realizada por un grupo de personas, deberán indicar 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.
- 4.4. La Subgerencia de Recursos Humanos, a través del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, será responsable de:
  - a. Recopilar los documentos de los buzones en forma semanal.
  - b. Registrar las sugerencias, reclamos y quejas en el cuaderno de Registro de Incidencias.
  - c. Informar o coordinar con las áreas y personas pertinentes.
  - d. Dar respuesta a la persona o grupo que realizaron las sugerencias, reclamos o quejas al término del mes en curso.
  - e. Dar seguimiento al compromiso.
- 4.5. Para las propuestas de mejora continua de procesos y Sistema Integrado de Gestión, estas serán derivadas a la Gerencia de Desarrollo Corporativo y a través del Analista de Cumplimiento, posteriormente se contactará al colaborador para que presente los siguientes considerandos:





Firmado digitalmente por:  
 FERNANDEZ HART Juan Pablo  
 FAU 20258130805 soft  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 04/11/2021 10:18:49-0500



SA-N-010.01

- a. Justificación.
- b. Objetivos.
- c. Aspectos Metodológicos
- d. Beneficios.
- e. Conclusiones.
- f. Recomendaciones.

- 4.6. Las sugerencias, quejas y/o reclamos, realizados por los colaboradores 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 de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- 4.7. Los datos proporcionados por los colaboradores deberán ser veraces, exactos, completos y actualizados. El colaborador 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, bajo responsabilidad.
- 4.8. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal revisará semanalmente los buzones instalados en la empresa para verificar que estos contengan sugerencias, quejas y/o reclamos.
- 4.9. En el plazo de dos días hábiles, el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal derivará al área que corresponda las sugerencias, quejas y/o reclamos para que sean implementadas según corresponda.

**V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 5.1. Las denuncias por incumplimiento al código de ética o denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción serán atendidas de acuerdo a la normativa interna específica para tal fin.
- 5.2. El presente documento deroga a las Normas para el uso de los buzones de sugerencias, reclamos y/o denuncias (SA-N-010.00) aprobada con fecha 4/12/14
- 5.3. HISTORIAL DE CAMBIOS

| CÓDIGO      | NOMBRE   | FECHA    |
|-------------|--|----------|
| SA-N-010.00 | Normas para el uso de los buzones de sugerencias, reclamos y/o denuncias | 04/12/14 |

**VI. APROBACIÓN**

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

Lima, 15 NOV. 2021

ALEXANDER INFANTES POMAR  
 Gerente General





Firmado digitalmente por:  
 FERNANDEZ HART Juan Pablo  
 FAU 20250130005 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 04/11/2021 10:19:05-0500



SA-N-010.01

Anexo - 1

Versión: 0.1

**SOLICITUD N°**

**Solicitud de Sugerencia, Queja y/o Reclamo**

**Serpost**  
El Correo del Perú

Fecha de Elaboración: Año  Mes  Día

Solicitante:

Cargo del solicitante:

Código:

Área de Trabajo:

Sugerencia:       Queja:       Reclamo:

**Sugerencia**

**Reclamo**

**Queja**

Anexo: Sí  No       Firma: \_\_\_\_\_





Firmado digitalmente por:  
**FERNANDEZ HART Juan Pablo**  
 FAU 20250136885 soft  
 Motivo: Doy Vº Bº  
 Fecha: 04/11/2021 10:19:18-0900



SA-N-010.01

**ANEXO - 2**

Versión: 0.1

**SOLICITUD N°**

**Solicitud de Acción de mejora**

**Serpost**  
El Correo del Perú

Fecha de Elaboración      Año      Mes      Día

---

**Proceso**

Ver Tablatura

Solicitante:

Cargo del solicitante:

Código:

Área de Trabajo:

No conformidad:       Oportunidad de Mejora:

---

**TIPO DE HALLAZGO**

**No Conformidad:** Describir qué procesos generan resultados insatisfactorios, se puede señalar procedimientos, políticas, requisitos legales, requisitos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo), entre otros.  
 Tener en cuenta que se debe responder a las siguientes preguntas ¿Qué? ¿Cómo? ¿Quién? e iniciar con palabras claves como: Se evidencia, se encontró, entre otros.

**Oportunidad de Mejora:** Describir la problemática y/o situación actual.

---

**No conformidad**

| N° | Acción | Acciones Inmediatas / Plan de acción | Fecha |
|----|--------|--------------------------------------|-------|
|    |        | Responsable                          |       |
| 1  |        |                                      |       |
| 2  |        |                                      |       |
| 3  |        |                                      |       |

---

**Verificación de la Eficacia ( no llenar)**

¿EFICAZ? sí  No  verificado por \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_

Descripción de los resultados obtenidos y/o comentarios

---

**Oportunidad de mejora**

|                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| Propósito de la mejora | Consecuencias potenciales |
|------------------------|---------------------------|





Firmado digitalmente por:  
**FERNANDEZ HART Juan Pablo**  
 FAU 20256139965 soft  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 04/11/2021 10:19:30-0500



SA-N-010.01

### TABLATURA DE PROCESOS

| N° | CODIGO | PROCESO   |
|----|--------|---|
| 1  | E1.1   | GESTIÓN DEL PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTAL                                   |
| 2  | E1.2   | GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO  |
| 3  | E2.1   | GOBIERNO CORPORATIVO  |
| 4  | E2.2   | SISTEMA DE CONTROL INTERNO  |
| 5  | E2.3   | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  |
| 6  | E2.4   | GESTIÓN DE RIESGOS  |
| 7  | E2.5   | GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO   |
| 8  | E2.6   | GESTIÓN DEL DIRECTORIO  |
| 9  | E3.1   | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN  |
| 10 | O1.1   | GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTES                                       |
| 11 | O1.2   | GESTIÓN DE MARKETING Y FILATELIA  |
| 12 | O1.3   | GESTIÓN DE PLANEAMIENTO, CONTROL Y EJECUCIÓN                                |
| 13 | O2.1   | GESTIÓN DE LA PÁGINA WEB  |
| 14 | O2.2   | TRAZABILIDAD DE ENVÍOS POR APP(*)   |
| 15 | O2.3   | TIENDA ONLINE   |
| 16 | O3.1   | ENTREGA DE AFORABLES  |
| 17 | O4.1   | ADMINISIÓN  |
| 18 | O4.2   | DESPACHO  |
| 19 | O4.3   | CLASIFICACIÓN POR SECTORES  |
| 20 | O4.4   | DISTRIBUCIÓN  |
| 21 | O4.5   | TRATAMIENTO DE REZAGOS  |
| 22 | S1.1   | GESTIÓN DEL PERSONAL  |
| 23 | S1.2   | GESTIÓN DE LA REMUNERACIÓN  |
| 24 | S1.3   | MOVIMIENTOS DE PERSONAL   |
| 25 | S1.4   | GESTIÓN DEL BIENESTAR   |
| 26 | S2.1   | GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y MANTENIMIENTO DE HADWARE           |
| 27 | S2.2   | GESTIÓN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS                                       |
| 28 | S2.3   | GESTIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE                           |
| 29 | S3.1   | MANTENIMIENTO VEHICULAR   |
| 30 | S3.2   | SERVICIOS AUXILIARES  |
| 31 | S4.1   | ASESORAMIENTO Y TRÁMITES LEGALES  |
| 32 | S4.2   | DEFENSA INSTITUCIONAL   |
| 33 | S5.1   | GESTIÓN PATRIMONIAL   |
| 34 | S5.2   | GESTIÓN DE ALMACÉN  |
| 35 | S5.3   | GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES   |
| 36 | S6.1   | GESTIÓN DE TESORERÍA  |
| 37 | S6.2   | GESTIÓN DE CONTROL PRESUPUESTAL   |
| 38 | S6.3   | GESTIÓN CONTABLE  |
| 39 | S7.1   | GESTIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO  |
| 40 | S7.2   | CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA                                     |
| 41 | S7.1   | CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                   |
| 42 | S9.1   | ADMISIÓN  |
| 43 | S9.2   | CLASIFICACIÓN   |
| 44 | S9.3   | TRANSPORTE  |
| 45 | S.10.1 | ASESORAMIENTO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DEL SISTEMA POSTAL INTERNACIONAL    |
| 46 | S.10.2 | MONITOREO, ASESORAMIENTO EN LA APLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA POSTAL |

