

## **COMUNICADOS Y/O HECHOS DE IMPORTANCIA**

Al Primer Trimestre del año 2023 se detalla lo siguiente:

### **COMERCIAL**

- La venta total al mes de marzo (S/ 18.0 MM) registra un crecimiento del 10.1% respecto al mismo periodo del año anterior (S/ 16.3 MM), sustentado principalmente en la venta internacional de llegada, debido al incremento en el flujo de envíos de las ETOES.
- Se inició la prestación del servicio empresarial para las siguientes instituciones:

N°	Cliente	Proyección de ventas S/	Motivo
1	Servicio de Administración Tributaria - SAT	49,100	Adenda servicio adicional
2	Secretaría Técnica	39,500	Orden de servicio por 2 meses
3	Dirección Territorial de la Policía Huancayo – DITERPOL	16,200	Contrato por 9 meses
4	Caja de Pensiones Militar Policial	8,500	Orden de servicio por 3 meses

- En el servicio de giros postales, registró un incremento en 20% el número de operaciones respecto al mismo periodo del año anterior:

Detalle	Cantidad de giros		Variación 2023 / 2022
	I Trim 2022	I Trim 2023	
Giro de salida (venta)	87	97	20%

- Se dio inicio al período de prueba para la distribución del servicio de última milla del cliente Mauritius Post, según lo establecido en la Adenda N° 2 firmado con ellos.
- Se suscribió la Adenda N°3 para la distribución de envíos del Marketplace SHEIN, que permitirá incrementar el flujo de envíos de llegada internacional y por consiguiente mayores ingresos.
- Acercamiento a gremios de artesanos.
- Se difundieron los servicios de SERPOST S.A. a través de la participación en la Feria de Artesanías de Lima que se desarrolló en el distrito de Miraflores (25 artesanos), donde se pudo exponer la herramienta Exporta Facial. Además, se participó en la Feria Macrorregional Sur, desarrollada en la ciudad de Arequipa, donde se logró interactuar con más de 25 artesanos.
- Servicio Delivery
- Se brindaron 3,727 prestaciones del Servicio Delivery, generando ingresos por S/ 58,013, superando la meta prevista de S/ 53,347, servicio dirigido a los

usuarios que cuentan con envíos mayores a 2 kilogramos y/o que hayan pasado por el proceso de despacho aduanero.

- Lanzamiento de la nueva imagen interior y exterior de los establecimientos
- Se realizó el lanzamiento de la nueva imagen al interior y exterior de las Administraciones Postales de Comas y La Victoria, además del relanzamiento de la Administración Postal de Villa María del Triunfo, luego de más de 1 año de inactividad.
- Servicio al Cliente
- En cuanto a la búsqueda de mejorar la solución en la atención de reclamos y requerimientos de información, se obtuvieron los siguientes indicadores:

INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADOS OBTENIDOS
Resolución de reclamos en un plazo de 30 días calendarios. (*)	60.00%	84.71%
Tasa de abandono de llamadas telefónicas en Call Center.	10.00%	38.85%

- Estados de cuentas CN48
- En el trimestre I del año 2023, se contestaron oportunamente siete (7) Estados de Cuenta CN48, conteniendo 32 envíos por un monto de 2,311.18 DEG equivalentes a S/ 11,699.23, de los cuales no se ha aceptado ningún pago indemnizatorio por la pérdida de los envíos.
- Reclamos CN08 por E-mail
- En el trimestre I del año 2023, recibimos 162 reclamos CN18 vía e-mail, siendo respondidos 140, logrando una efectividad de respuesta del 86.99%.

## INFORMÁTICO

- Integración con el proyecto oficina postal virtual – SERPOST
- En el mes de febrero el equipo del Departamento de Sistemas de Información ha desarrollado 10 API's (Interfaz de programación de aplicaciones – traducción al castellano) para el proyecto de la Oficina Postal Virtual que viene desarrollando la empresa PRODEQUA desde diciembre 2022. Se ha implementado en el servidor de Desarrollo para que el proveedor de la empresa PRODEQUA realice las pruebas de las consultas de los maestros de datos (oficinas postales, países, tarifas, aranceles, entre otros) con este desarrollo estamos cumpliendo con lo programado para el desarrollo de las interfaces de la Oficina Postal Virtual.
- Implementación de las tarifas con destino a Venezuela
- A solicitud de la Gerencia de Desarrollo Corporativo se realizó la configuración en el sistema de SSAP-Expendio y en el tarifador de la página web institucional las tarifas con destino a Venezuela, con esta nueva tarifa SERPOST separa al destino Venezuela de las tarifas del grupo AMERICA DEL SUR, estas tarifas

solamente están habilitadas para el servicio Económico internacional. La mencionada tarifa se encuentra vigente desde el 06/03/2023.

- Implementación del registro de correspondencia común internacional
- En la cuarta semana del mes febrero la Gerencia de Administración de Canales solicitó la configuración en el sistema SSAP-Expendio el registro e identificación de los envíos de correspondencia común (cartas y/o impresos) con destino al extranjero. Este registro constará de un ID con el prefijo UL por cada envío así también el registro del CN22 (datos anticipado aduanero) con esta configuración se transmitirá en el evento A los datos hacia el CDS el cual es un sistema de Declaraciones de aduanas, que permitirá el intercambio de mensajes EDI CUSITM y CUSRSP entre la Aduana y los correos internacionales. Fecha de inicio el 01/03/2023.

## **RECURSOS HUMANOS**

- Instalación de canales de atención frente al “Hostigamiento Sexual Laboral” por el periodo 2022-2024.
- Se logró la capacitación de un total de 334 colaboradores a nivel nacional, las capacitaciones se realizaron bajo la modalidad virtual y presencial, en atención a la normatividad vigente.
- Se realizó la auditoría de seguimiento al Plan COVID-19, a cargo de la empresa INTEDYA, con la finalidad de verificar que la Sede Central Tomas Valle siga cumpliendo con las medidas de bioseguridad establecidas obteniendo una puntuación de 96.25 %.

## **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

- Implementación del programa DRIVE para los controles de envíos empresariales.
- Acondicionamiento de los locales de Breña y Cusco para la obtención del certificado ITSE.
- Acondicionamiento de las Administraciones Postales de Comas, La Victoria y Villa Maria del Triunfo.
- Remozamiento de fachadas de las Administraciones Postales de Jesús María y Oficina Postal Las Flores.

20 de abril de 2023