

COMUNICADOS Y/O HECHOS DE IMPORTANCIA

Al Cuarto Trimestre del año 2023 se detalla lo siguiente:

GERENCIA COMERCIAL

- ✓ La Venta Total a nivel empresa ascendió a S/ 74.1 MM, registrándose un cumplimiento del 101.4% respecto a la meta programada (S/ 73.0 MM) e incrementándose en 11.7% respecto al mismo periodo 2022 (S/ 66.3 MM).
- ✓ Sé suscribió convenio de Cooperación con la Asociación de Empresarios de Gamarra, según detalle:

Entidad	Fecha	Resultado
Asc. De Empresarios de Gamarra	28-Nov-23	Suscripción de convenio

- ✓ Se realizaron los siguientes Webinars sobre el sistema del servicio Exporta Fácil, según detalle:

Entidad	Fecha	Resultado
Sociedad Nac. De Industrias	20-Nov-23	Sé capacitó a 25 registrados
Ministerio de la Producción	23-Nov-23	Sé capacitó a 40 registrados
Camara de Comercio de Sullana	24-Nov-23	Sé capacitó a 12 registrados
Camara de Comercio de Ucayali	30-Nov-23	Sé capacitó a 15 registrados

- ✓ Sé suscribió contrato con los siguientes Representantes Comerciales:

Nº	Representante Comercial	Dependencia	Estatus	Vigencia
1	Nelly Tomasa Laura Alvarez	Cusco	Suscripción de Contrato	09/11/2024
2	Munay Wasi Inn Eirl	Cusco	Suscripción de Contrato	21/11/2024
3	Albaro Augusto Barral Duran	Arequipa	Suscripción de Contrato	15/11/2024

- ✓ Se participó en la reunión virtual convocada por la UPAEP, con los siguientes puntos:
 - ✓ Activación al IFS Cloud en vista que los tiempos están excedidos, se determinó coordinar con urgencia con el Sr. Marcelo Quintero (marcelo.quintero@upaep.int) y el Sr. Andrés Sahonero (andres.sahonero@upaep.int).
 - ✓ Realización de reuniones virtuales mensuales con el grupo Correogiros (España y países de la región).
 - ✓ Ampliación de los acuerdos de Corregiros con otros Operadores Postales.
 - ✓ Implementación del Sistema de Reclamaciones para los giros (FEIS) sin costo, no requiere servidor (estará en la nube).
- ✓ Se atendieron cincuenta y tres (53) Oficios de las Instituciones del Estado por temas de: lavados de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, solicitados por el Ministerio Público y la Policía Nacional.

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.

- ✓ En el marco del convenio suscrito con PRODUCE, se coordinó con el Programa Nacional Tu Empresa, el desarrollo de un taller virtual para la capacitación a su fuerza de asesores comerciales en el uso de la herramienta Exporta Fácil.
- ✓ En el marco de las acciones de sinergia en beneficio de los empresarios del Emporio de Gamarra, se Suscribió el Convenio con la "Asociación de Empresarios de Gamarra" para la distribución de sus envíos a tarifas preferenciales.
- ✓ Se interactuó en redes sociales a través de las cuentas oficiales de la empresa en Twitter, Linkedin, Facebook e Instagram, logrando los siguientes resultados acumulados:
 - **TWITTER:** 2,718 seguidores, Tasa de interacción: 4.1%.
 - **LINKEDIN:** 3,326 seguidores y 250 interacciones.
 - **FACEBOOK:** 36,420 seguidores.
 - **INSTAGRAM:** 3,326 seguidores
 - Entre FACEBOOK e INSTAGRAM un total de 456 consultas atendidas y 1,842 interacciones.
- ✓ Comercialización del servicio Delivery a través de la Central de Consultas Telefónicas (Call Center), se atendieron 1,298 servicios de distribución (Delivery), y se generaron ingresos por S/ 20,426.20
- ✓ En respuesta a reclamos relacionados a Operadores Postales se realizaron las siguientes acciones:
 - Se contestó oportunamente dos (02) Estados de Cuenta CN48, conteniendo siete (7) envíos por un monto de 261.17 DEG, equivalente a S/ 1,301.60 soles, de los cuales no se aceptó ningún pago indemnizatorio por la pérdida de envíos.
 - Respecto a los Reclamos CN08, se recibieron un total de 43 reclamos por correo electrónico, los mismos que fueron contestados, alcanzándose una efectividad del 100% de reclamos atendidos oportunamente.
 - Se recibieron un total de 16,534 llamadas telefónicas de reclamos de Servicio al Cliente, a través de la Oficina de Call Center, de las cuales 10,508 llamadas fueron atendidas, lográndose una performance de atención de 64%. Asimismo, se recibieron 2,581 correos electrónicos, de los cuales se contestaron 2,155, lográndose un 83% de seguridad en su atención.
 - Se logró obtener un 91% como índice de capacidad de respuestas oportunas a los reclamos generados por los operadores postales del servicio EMS a través del Sistema I-CARE.

SERPOST S.A. mediante la difusión de la cultura filatélica comunica al mundo nuestra riqueza histórica y cultural, biodiversidad y costumbres; reconoce también a personajes ilustres y conmemora hechos históricos del Perú y el mundo; en virtud de ello, se realizaron las siguientes actividades filatélicas:

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.

► Ceremonias de presentación de los sellos postales conmemorativos a:

- El "150 Aniversario de Relaciones Diplomáticas con Japón"
- El "60 Aniversario del Establecimiento de Relaciones Diplomáticas entre Perú y la República de Corea del Sur"



Emisiones Postales alusivas a:

- "UPAEP 2023"
- "135 Aniversario de la Academia Nacional de Medicina"
- "Asociación Scouts del Perú, Jamboree Mundial Scout Corea 2023"
- "50 Años de Fundación de la Asociación de Exportadores – ADEX"
- "Exporta Fácil"
- "María Rostworowski"
- "Música Criolla y Cumbia"
- "250 Aniversario de la Aduana del Perú"

GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DOCUMENTOS NORMATIVOS APROBADOS EN DICIEMBRE 2023

I. DIRECTIVAS			
1.	Cierre contable del ejercicio económico 2023	008-G/23	22/12/23
2.	Manejo y uso del sistema de intercambio electrónico de documentos SIED	009-G/23	27/12/23
II. PROCEDIMIENTOS			
1.	Manual de procedimientos del Directorio	BGC-MA-001.00	6/12/23
III. NORMAS			
1.	Presentación y publicación de las declaraciones juradas de ingresos y de bienes y rentas en Serpost S.A.	SA-N-028.00	01/12/23
2.	Administración de accesos informáticos, hardware, software y medidas de seguridad	SD-N-012.00	15/12/23
3.	Normas para el desarrollo de aplicaciones	SD-N-005.04	27/12/23
4.	Realizar desvinculación laboral en Serpost S.A.	SA-N-019.01	29/12/23
IV. REGLAMENTO			
1.	Reglamento del Directorio	BGC-R-002.00	6/12/23

RECURSOS HUMANOS

Capacitación y Bienestar

En el mes de noviembre se desarrollaron las siguientes actividades formativas y de capacitación a nivel nacional que benefició al personal de distintos grupos ocupacionales:

1. Actividades de Capacitación:

Nº	ACTIVIDADES	Nº PARTICIPANTES
1	Curso "Ley 27444 Proced. Administ. General y TUPA" - Grupo 2	67
2	Curso "Fortalecimiento, Habilidades, Liderazgo y Trabajo en Equipo"	37
3	Curso "Actualización en Técnicas Aduaneras"	13
4	Curso "Capacitación Integral de Riesgos"	190
5	Curso "Aplicación Práctica de la NIC 12"	4
6	Evento "Chancay es Nuestro: Oportunidad Crecimiento Económico"	1
7	Curso "Presentaciones de Alto Impacto al Directorio"	9
8	Curso "Plantilla Electrónica (T-Registro y PLAME)"	4
9	Curso "Legislación Laboral"	2
10	Curso "Gestión de Riesgos"	6
11	Curso "Sistema de Control Interno"	221
TOTAL		554

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.

Seguridad en el Trabajo

INSPECCIÓN DE EXTINTORES

Se realizó en la sede central de Tomás Valle la inspección de los extintores vencidos, asimismo fueron llevados para su respectiva recarga y con su respectiva prueba hidrostática, para realizar el uso y manejo correctamente de extintores ante un incendio.



CAPACITACIÓN A BRIGADISTAS DE EMERGENCIA

Se realizó en la sede central de Tomás Valle la capacitación presencial con el curso: "Uso y Manejo de Extintores" con las Brigadas de Emergencia asistiendo un total de 30 trabajadores. En cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de SERPOST S.A en base a la Ley N°29783 y su D.S. N°005-2012-TR.

