

## **COMUNICADOS Y/O HECHOS IMPORTANTES**

### **Gestión de Ventas**

- Al mes de diciembre, la venta total es de S/ 119.8 MM, importe mayor en 46.0% respecto al mismo periodo del año 2023, sustentado principalmente por la venta internacional.
- En cuanto al servicio Empresarial, la venta al periodo evaluado es de S/ 5.4 MM, mayor en 3.6% respecto al mismo periodo del año 2023.
- Para el caso del servicio de llegada internacional, la venta al periodo evaluado es de S/ 90.1 MM, incrementa en 75.4% respecto al mismo periodo del año 2023, producto del aumento de envíos postales de origen internacional (e-commerce transfronterizo).

### **Publicidad y Marketing**

- Participación de Serpost en el evento "Despega tu empresa y PRODUCE". - El pasado 13 de diciembre, en conjunto con el Ministerio de la Producción (PRODUCE), se formó parte del evento "Despega tu empresa y PRODUCE". Durante el evento se dio a conocer la herramienta ExportaFácil a las pymes, apoyando la formalización y crecimiento de sus negocios.
- Participación en el evento "Rueda de Negocios y Facilitación de Comercio Exterior". - El 13 de diciembre, nuestra institución, en alianza con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), fue parte del evento "Rueda de Negocios y Facilitación de Comercio Exterior", en el cual se presentó la herramienta Exporta Fácil a las pymes con el objetivo de impulsar el crecimiento de sus mercados.
- Campaña de fin de año: "Conecta tus Regalos con el Mundo". - La campaña navideña "Conecta tus regalos con el mundo" estuvo vigente del 2 al 31 de diciembre de 2024 con el objetivo de promocionar nuestros servicios.
- Durante el mes de diciembre, logramos una alta exposición en redes sociales, alcanzado 4,480 nuevos seguidores y un total de 41,000 visitas a nuestro perfil.
- En respuesta a reclamos relacionados a Operadores Postales se realizaron las siguientes acciones:
  - Respecto a los Reclamos CN08, se recibieron un total de 46 reclamos por correo electrónico, de los cuales fueron contestados 34 reclamos, alcanzándose una efectividad de 73.9%.
  - Se recibieron un total de 31,542 llamadas telefónicas de reclamos de Servicio al Cliente, a través de la Oficina de Call Center, de las cuales 11,703 llamadas fueron atendidas, lográndose una performance de atención de 37%. Asimismo, se recibieron 5,580 correos electrónicos, de los cuales se atendieron un total de 4,602 correos, logrando un 82.0% de efectividad.

- Se logró obtener un 83% como índice de capacidad de respuestas oportunas a los reclamos generados por los operadores postales del Servicio EMS a través del Sistema I-CARE.

### **Desarrollo Filatélico**

- ✚ Ceremonia de primer día de emisión del sello postal en conmemoración del bicentenario de las batallas de Junín y Ayacucho con dos sellos postales.
- ✚ Serpost emitió sello postal en conmemoración de Pedro Suárez Vértiz
- ✚ El pasado 10 de diciembre se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial del Cusco el acto de matasellado del Santurantikuy.

El sello postal emitido conmemora al niño "Manuelito", este matasello representa la riqueza cultural y el espíritu navideño de esta histórica ciudad, y estuvo disponible en la oficina de administración postal de Cusco del 10 de diciembre al 10 de enero del 2025.

- ✚ SERPOST celebra el primer día de emisión del sello postal en conmemoración del B.A.P. Unión.
- ✚ Ceremonia de primer día de emisión del sello postal en conmemoración al Ferry de la Amazonía.

### **Gerencia de Recursos Humanos**

#### **Dpto de Capacitación y Bienestar**

En el presente periodo se cumplió con la ejecución de los siguientes Programas Institucionales:

1. Programa de Beneficios: Como parte de nuestro compromiso con el trabajador, ofrecemos beneficios para ellos y sus familias. En Serpost la tranquilidad financiera y familiar de nuestros colaboradores es nuestra prioridad por ello trabajamos para que cada día sea mejor; nos comprometemos con su crecimiento, bienestar y recreación por eso ponemos a su disposición beneficios para apoyarlos en cada aspecto de su vida laboral y personal.
2. Convocatoria para celebrar juntos el valor Integridad en Equipo SERPOST S.A.
3. En diciembre se llevó a cabo el taller de evaluación de desempeño y la guía de comunicación interna.
4. Se Realizo la segunda invitación al Plan de Retiro Incentivado (PRI) 2024.
5. Se ha realizado el Apoyo con contingencia social a 176 trabajadores, por salud, subsidios reembolsos y otros.

## **Seguridad y Salud en el Trabajo**

1. El Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo realizó la inspección de vehículos como parte del Programa Anual de SST.

Con fechas 04,05 y 11 de diciembre 2024 se realizó la inspección vehicular operativos y de carga en la Sede Central de Tomás Valle, en cumplimiento con el cronograma anual de SST y a la Ley 29783, ley de Seguridad y salud en el trabajo y su Decreto Supremo 005-2012-TR., contando con 16 vehículos inspeccionados.

2. En diciembre se realizó el monitoreo ocupacional físico, químico, biológico, ergonómico y psicosocial, en cumplimiento con el cronograma anual de SST y a la Ley 29783, ley de Seguridad y salud en el trabajo y su Decreto Supremo 005-2012-TR.

3. Abastecimiento de insumos para botiquines a nivel nacional:  
EL Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo en conjunto con el personal del Servicio médico realizaron las inspecciones de botiquines a nivel nacional, con el objetivo de verificar el estado de los implementos de los botiquines. Las inspecciones se realizaron en las administraciones y oficinas postales: de Cajamarca, Cerro de Pasco, Bagua Chica, Bagua Grande, Chachapoyas, Buenos Aries, Casma, Chimbote, Huarmey, Cusco, Quillabamba, Santo Tomas, Sicuani, Urubamba, Yauri, Barranca, Huacho, Huaral, Paramonga, Huancavelica, Huancayo, Jauja, La Oroya, Satipo, Tarma, La Merced, Huanuco, Carhuaz, Huaraz, Yungay, Cañete, Chíncha Alta, Ica, Nazca, Pisco, Juliaca, Moquegua, Puerto Maldonado, Contamana, Pucallpa, Puno, Tacna, Lamas, Moyobamba, Rioja, Tarapoto, Yurimaguas y Tumbes.

4. Inspección de botiquines, mochila y estación de emergencia, así como los extintores en la sede de tomas valle.

5. Capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Capacitación: Uso correcto de Equipos de protección personal (EPP)
- ✓ Capacitación: Uso adecuado del recurso agua
- ✓ Capacitación: uso adecuado de recursos: energía eléctrica
- ✓ Capacitación: Interpretación del mapa de riesgos.

6. Estadística de Atenciones médicas

Se realizó a nivel de gerencia 126 seguimientos de las atenciones médicas con la finalidad de tratar las enfermedades comunes de los trabajadores.

ATENCIONES MÉDICAS		
N°	GERENCIAS	Trabajadores atendidos
1	GERENCIA GENERAL	02
2	GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	01
3	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	30
4	GERENCIA COMERCIAL	09
5	GERENCIA POSTAL	65
6	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	01
7	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN	00
8	PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO	00
9	GERENCIA LEGAL	02
10	SUBGERENCIA DE FINANZAS	00
11	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES	12
12	GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	00
13	TERCEROS	04
TOTAL		126

## GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

### SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

#### Dpto de Organización y Procesos

#### 1. Se aprobaron los siguientes documentos

N°	DOCUMENTO	N° NORMA	FECHA DE APROBACIÓN	OBJETIVO
1	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DONACIÓN DE BIENES MUEBLES DADOS DE BAJA Y LA ACEPTACIÓN DE DONACIONES A FAVOR DE SERPOST S.A.	SA-NP-011.01	18.NOV.2024	a) Establecer las normas y procedimientos para la donación de los bienes muebles dados de baja por SERPOST S.A. b) Establecer las normas y procedimientos para la aceptación de bienes donados que se efectúen a favor de SERPOST S.A.
2	PROCEDIMIENTO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO PARA USO DE SERPOST S.A.	SA-P-001.00	18.NOV.2024	Establecer los procedimientos a seguir, para la suscripción de contratos de arrendamiento de locales para el funcionamiento de oficinas postales tanto en Lima como en Provincias.
3	NORMAS PARA EL SANEAMIENTO FÍSICO-LEGAL DE LOS INMUEBLES DE SERPOST	SA-N-030.00	18.NOV.2024	Establecer las normas para que todos los bienes inmuebles de la Empresa cumplan con el saneamiento físico-legal y estén debidamente inscritos en los Registros Públicos.
4	NORMAS PARA EL CONTROL, USO Y MOVIMIENTO EXCLUSIVO DE BIENES MUEBLES DE SERPOST S.A.	SA-N-004.03	18.NOV.2024	Establecer medidas de control, asignar responsabilidad y racionalidad a fin de asegurar el uso correcto, conservación, custodia, protección física y permanencia de los bienes que constituyen el patrimonio de SERPOST S.A.
5	NORMAS PARA LA ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL PROPORCIONADOS POR LA EMPRESA	R-012.02	18.NOV.2024	Establecer la responsabilidad para la utilización, control y uso de los equipos de telefonía fija y móvil asignados por la Empresa a funcionarios y trabajadores en general.
6	REGLAMENTO DE VALUACIÓN COMERCIAL DE INMUEBLES DE PROPIEDAD DE SERPOST S.A.	SST-P-010.00	18.NOV.2024	Regular el procedimiento para determinar la valorización comercial de los inmuebles de propiedad de SERPOST S.A., ubicados a nivel nacional, con la finalidad de gestionar la correcta utilización de dichos recursos.
7	REGLAMENTO DE CONTRATO DE COMODATO DE INMUEBLES DE PROPIEDAD DE SERPOST S.A.	SST-P-011.00	18.NOV.2024	Regular el procedimiento de celebración del contrato de comodato de inmuebles o espacios de inmuebles desocupados de propiedad de SERPOST S.A. ubicados a nivel nacional y debidamente inscritos en Registros Públicos.
8	NORMAS PARA EL USO DEL FONDO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	SD-N-004.02	20.NOV.2024	Informar sobre los lineamientos básicos para acceder al Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.

**ASPECTOS OPERATIVOS**

**1. Acciones Operativas**

- ✓ Con el objeto de mejorar la distribución y cumplimiento de entrega de la correspondencia SERPOST S.A. adquirió 83 motocicletas (FMCS) y, de esta manera dotar a las Administraciones de Lima y provincias con nuevas herramientas de trabajo que permitan satisfacer la demanda de nuestros usuarios y cumplir con el rol social encomendado por el Estado Peruano y la UPU.
- ✓ Cobertura del servicio postal SERPOST S.A. dispone de una importante infraestructura operativa, la cual nos permite llegar a los puntos más alejados de nuestra geografía nacional y así poder satisfacer la demanda de nuestros usuarios. En cumplimiento del rol social encomendado por el Estado Peruano, la Empresa, a diciembre de 2024, brindó su cobertura postal prestando el servicio a través de 408 puntos de atención a nivel nacional.

**CUADRO RESUMEN DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE SERPOST S.A.**  
**AL MES DE DICIEMBRE - 2024**

<b>PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>
<b>ABIERTOS AL PÚBLICO</b>	<b>117</b>	<b>29%</b>
<b>* Puntos de Atención Propios</b>	<b>117</b>	
- Atención Completa	117	
- Distribución	0	
<b>NO ABIERTOS AL PÚBLICO</b>	<b>291</b>	<b>71%</b>
- A cargo de terceros	268	
- Planta (Propios)	1	
- Representantes comerciales	22	