



Firmado digitalmente por:  
HUERTAS HERNANDEZ Jhanny  
Emmy FAU 20256136885 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/09/2022 15:12:59-0500

## CARGO

**Serpost**  
El Correo del Perú

### INFORME N° 063 -D/22

**PARA** : Sr. ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General

**DE** : Srta. KELLY NEYRA ARRUNATEGUI  
Gerente de Desarrollo Corporativo

**ASUNTO** : Plan de Trabajo Anual de Gestión Integral de Riesgos (GIR),  
incluyendo las políticas de seguimiento, control y manejo de  
riesgos

**REF.** : Sesión de Directorio N° 734

**FECHA** : Los Olivos, 09 de setiembre de 2022



En atención a la Sesión de Directorio N° 734, me dirijo a usted y por su intermedio al Directorio de la empresa, con la finalidad de alcanzar el informe acerca de la revisión y seguimiento al Plan de Trabajo Anual de Gestión Integral de Riesgos (GIR), incluyendo las políticas de seguimiento, control y manejo de riesgos.  
Sobre el particular expongo lo siguiente:

#### 1. CONCLUSIONES

- 1.1. El nivel de cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgos – GIR, al cierre del ejercicio 2021 es de 39.29%, con un nivel de madurez “Intermedio”, lo que significa que “se encuentra desarrollado y distintas personas ejecutan más o menos los mismos procedimientos” (Fuente SISMAD).
- 1.2. El Plan Anual del Sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) 2022, aprobado con Acuerdo de Directorio N° 001-2022 de fecha 12.01.2022, comprende diecinueve (19) acciones con una proyección de cubrir 9 procesos prioritarios para SERPOST, adicionales a los 4 procesos realizados en el 2021, abarcando así un 28% del mapa de procesos nivel 1, contando con el acompañamiento de la consultora Kaneko & Maquera - KM Corp. SAC., para la identificación de los riesgos inherentes y residuales, controles, evaluación de probabilidad e impacto y generación de planes de acción en caso requiera, de los riesgos identificados.
- 1.3. Al cierre del mes de agosto 2022, la implementación del Plan Anual de Trabajo GIR 2022 tiene un avance ejecutado de 55.2% respecto a un avance programado al cierre de agosto de 68.6%. La desviación respecto a lo planificado a la fecha se concentra en las siguientes acciones: 2, 3, 9, 10 y 11 y serán explicadas en el informe. A pesar del retraso, se espera poder cumplir con el plan al cierre del año; sin embargo, es importante mencionar que la acción que podría poner en riesgo el cumplimiento del plan anual sería que no se apruebe el apetito tolerancia y capacidad de riesgo de SERPOST S.A.; parámetros requeridos para poder concluir el trabajo de evaluación de los riesgos identificados en los procesos priorizados y en los riesgos estratégicos.
- 1.4. La autoevaluación del nivel de madurez de la GIR al 2022, tiene un avance ejecutado de 50%, sustentado en el cumplimiento de las acciones estipuladas en el Plan Anual de Trabajo GIR 2022. La meta anual de la GIR 2022 es de 54%, por ese motivo las acciones con retraso han sido reprogramadas para el último trimestre del presente año fin de poder llegar al resultado esperado al cierre del ejercicio.



Firmado digitalmente por:  
NEYRA ARRUNATEGUI Kelly  
Liliana FAU 20256136885 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 09/09/2022 15:01:40-0500

Nuestra Misión: “Contribuir al desarrollo del país brindando a nuestros clientes servicios postales oportunos y de calidad;  
asegurando el máximo acercamiento a través de la mayor red de atención y entrega”.

## 2. BASE NORMATIVA

- 2.1. **15/01/2019 FONAFE** aprueba mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 009-2019/DE-FONAFE la modificación del Lineamiento Corporativo “Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE” cuyo objetivo es fijar los conceptos y reglas básicas del Sistema de Control Interno aplicables a las empresas del Estado para su establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua.
- 2.2. **08/06/2021 SERPOST** aprueba la actualización del Manual para la Gestión Integral de Riesgos (MA-RIES-001.01) con Acta de Reunión N° 003-COSO/2021.
- 2.3. **03/02/2022 FONAFE** aprueba mediante Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 010-2022/DE el Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”, para monitorear el nivel de cumplimiento de las Empresas, respecto de los sistemas de la Responsabilidad Social, el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Calidad del Servicio, el Buen Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos en las Empresas (en adelante RSC, SCI, SIG, GCS, BGC y GIR), a través de una metodología integrada y estandarizada (SISMAD) que permita determinar el nivel de madurez alcanzado por cada sistema e identificar las señales de alerta a tener en cuenta como insumo para la elaboración de sus planes de trabajo orientados a la continua optimización.
- 2.4. **11/02/2022 FONAFE** aprueba mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 015-2022/DE/FONAFE un nuevo “Lineamiento de Gestión Integral de Riesgos para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE” y el “Manual Corporativo Guía para la Gestión Integral de Riesgos”, con el objetivo de que las empresas puedan planificar una adecuada GIR, así como para identificar, analizar y dar respuesta a los riesgos que enfrentan, bajo un enfoque que reúna las prácticas líderes de Control Interno y GIR, contribuyendo así con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de las empresas.
- 2.5. **09/06/2022** El Gerente General aprueba la actualización del Manual para la Gestión Integral de Riesgos (MA-RIES-001.02).

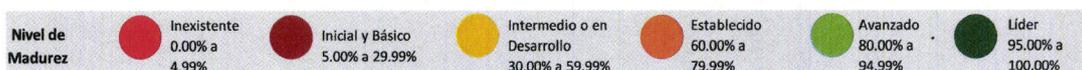
## 3. SITUACIÓN ACTUAL

### 3.1. Evaluación del Grado de Madurez 2021

Para el ejercicio 2021 SERPOST S.A. alcanzó un nivel de cumplimiento de 39.29% en su autoevaluación; calificación que fue revalidada por FONAFE. Esta calificación representa un nivel de madurez “intermedio”.

Sistema	% de Cumplimiento según SERPOST	% de Cumplimiento según FONAFE	Nivel de Madurez
GIR	39.29%	39.29%	Intermedio

Fuente: Oficio N° 0077-2022-OGR-FONAFE



### Nivel de Cumplimiento por Componente

Componentes	Descripción	Puntaje Máximo Puntaje Máximo	SERPOST		FONAFE	
			Puntaje de Autoeval.	% de Cumplim.	Puntaje de Evaluación	% de Cumplim.
Componente 1	Gobernanza y Cultura	48	20	41.67%	20	41.67%
Componente 2	Estrategia y Objetivos	12	4	33.33%	4	33.33%
Componente 3	Desempeño	40	15	37.50%	15	37.50%
Componente 4	Revisión	4	1	25.00%	1	25.00%
Componente 5	Información, Comunicación y Reporte	8	4	50.00%	4	50.00%
<b>Nivel de Madurez</b>		<b>112</b>	<b>44</b>	<b>39.29%</b>	<b>44</b>	<b>39.29%</b>

#### 3.2. SERPOST cuenta con la siguiente documentación:

- Mapa de Procesos Nivel 0, 1 y 2 actualizado y aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, según Acta N° 002-SCI/GIR/SIG-2022 de fecha 03/02/2022. Dicho comité lo preside el Gerente General y Gerentes de Línea, con 47 procesos.
- Política Integral de Riesgos, aprobado con Acuerdo de Directorio N° 044-2020 el 23/03/2020.
- Manual para la Gestión Integral de Riesgos y el Manual para la Gestión de Riesgos de Fraude, corrupción y soborno, y oportunidades visado por el Comité Técnico de Riesgos y aprobado por el Gerente General el 08 de junio del 2021.
- Propuesta de matriz de riesgos de entidad (la misma que incluye los controles y planes de acción correspondientes)
- Propuesta de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo para SERPOST S.A, la misma que será actualizada en las próximas semanas con la retroalimentación obtenida en el CEAGR.
- Matrices de riesgo de los procesos priorizados pendientes de actualizar una vez aprobado el ATC de riesgos por parte de los líderes de los procesos.

#### 4. SEGUIMIENTO PLAN DE TRABAJO DE LA GIR 2022

Al cierre del mes de agosto, la implementación del Plan Anual del Sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) 2022, que comprende diecinueve (19) acciones tiene un avance promedio total del 55.2%, sustentado en lo siguiente:

- Acción N° 1: "Realizar la contratación de una consultora especializada en la Gestión Integral de Riesgos." Acción concluida, se contrató a la consultora Kaneko & Maquera - KM para el acompañamiento en la identificación de los riesgos, controles, evaluación de probabilidad de impacto, definición de planes de acción, entre otros.
- Acción N° 2: "Identificar los riesgos, controles, planes de acción de los 9 procesos adicionales"; acción en proceso. Se han elaborado las

matrices de riesgos de los procesos priorizados; sin embargo, deberán ser actualizadas una vez sea aprobado ATC por el Directorio de SERPOST S.A. Por lo antes expuesto esta actividad ha sufrido un retraso en el mes de agosto, reprogramándose para el mes de diciembre. Esta acción tiene un avance ejecutado de 6.1% respecto a un avance programado anual de 13.7%.

- Acción N° 3: “Actualizar el Apetito, Capacidad y Tolerancia de Riesgos”  
Acción en proceso: SERPOST S.A. ha definido con el apoyo de la consultora una propuesta de apetito, tolerancia y capacidad de riesgos. Esta propuesta fue presentada al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos (CEAGR) donde recibimos el feedback correspondiente; el mismo que será tomado en cuenta para la presentación de una nueva propuesta. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2.5% a un avance programado anual de 5.9% y estaba programada para concluir en junio; sin embargo, se ha reprogramado para octubre.
- Acción N° 4: “Incluir en el Manual GIR una Metodología de cambios significativos o cambios importantes.” Acción concluida, se ha incluido en el Manual de GIR la metodología de cambios significativos o importantes.
- Acción N° 5: “Contar con un documento de Gestión, lineamiento, manual u otro documento que contenga la información de los roles que corresponden a quienes deben aplicar la metodología de cambios significativos”. Acción concluida, dentro del manual de GIR se ha incluido la información correspondiente a los roles que corresponden a quienes deben aplicar la metodología de cambios significativos.
- Acción N° 6: “Contar con registros, matriz, presentación, informes o actas de reunión donde se pueda evidenciar la evaluación del cambio significativo identificado”. Acción concluida; se cuenta con el registro de los cambios significativos identificados en las matrices de riesgos; sin embargo, esta metodología se debe mantener en el tiempo.
- Acción N° 7: “Capacitar a todo el personal de la empresa en materia de la Gestión Integral de Riesgos”. Acción en proceso, se ha realizado una capacitación al personal; sin embargo, se está programando una capacitación adicional con la finalidad de ampliar la cobertura de asistentes. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2% respecto a un avance programado anual de 3.9%.
- Acción N° 8: “Contar con Material de Capacitación que incorpore la importancia del desarrollo, implementación, seguimiento y mantenimiento de la gestión de riesgos y el listado de asistencia de todo el personal”. Esta acción se encuentra en proceso, a la fecha se cuenta con material para las capacitaciones; sin embargo, se deberá seguir complementando el material de capacitación y la asistencia del personal a las mismas. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2% respecto a un avance programado anual de 3.9%.
- Acción N° 9: “Contar con actas o matrices de riesgos y controles aprobadas del proceso donde se hayan identificado cambios sustanciales y/o actualizaciones en gestión de riesgos”. Esta acción se encuentra en proceso. Tomando como base los 09 procesos priorizados, se han elaborado matrices de riesgos en talleres donde participaron los consultores y los equipos de los procesos; sin embargo, una vez

aprobada la nueva propuesta del ATC de riesgos de SEPROST S.A. se actualizará la evaluación de riesgos identificados, por lo que ha sido reprogramada para el mes de diciembre. Esta acción tiene un avance ejecutado de 3.9% respecto a un avance programado anual de 1.1%.

- Acción N° 10: "Contar con declaraciones juradas o Acta suscrita por lo miembros del Directorio y Gerencia General en la cual reconozcan la importancia del desarrollo, implementación y mantenimiento de la gestión de riesgos, listado de asistencia del Directorio, Gerencia General y colaboradores de las capacitaciones en gestión de riesgos donde toman conocimiento de la importancia del desarrollo, implementación y seguimiento de la gestión de riesgos". Acción en proceso: a la fecha de elaboración del presente informe se ha realizado una capacitación a los gerentes respecto a la importancia de la implementación y mantenimiento de la gestión de riesgos, se está realizando las coordinaciones con el área correspondiente para la capacitación al Directorio de la empresa. Cabe mencionar que esta actividad estaba programada hasta setiembre, reprogramándose hasta noviembre. Esta acción tiene un avance ejecutado de 0.4% respecto a un avance programado anual de 2%.
- Acción N° 11: "Contar con Material y/o evidencia de ejecución de actividades de inducción a los colaboradores donde se incluya temas relacionados a la gestión de riesgos, así como el listado de asistencia a la misma". Acción pendiente: a la fecha se ha tenido un retraso en la elaboración del material para la inclusión de la gestión de riesgos en la inducción de los colaboradores que ingresen a la empresa. Esta actividad tiene un avance de 0% a la fecha y ha sido reprogramada para el mes de noviembre; inicialmente estaba programada para octubre (con avance programado anual de 3.9%).
- Acción N° 12: "Contar con una metodología de priorización de procesos aprobada, vigente y difundida que muestre alcance a gestión por procesos y gestión de riesgos". Acción concluida: se ha incluido en el manual de GIR una metodología de priorización de procesos aprobada, vigente y difundida que muestra el alcance a gestión por procesos y gestión de riesgos.
- Acción N° 13: "Incluir en la metodología para la priorización de procesos el alcance a todos los sistemas de gestión requeridos en la empresa (procesos, riesgos, calidad, seguridad de la información, continuidad del negocio, entre otros)". Acción concluida: la metodología de priorización de procesos desarrollada con la consultora Kaneko y Maquera incluye el alcance a todos los sistemas de gestión requeridos en la empresa.
- Acción N° 14: "Incluir en el Plan Operativo Institucional específicamente que se encuentra alineado a la gestión de riesgos". Acción en proceso, este indicador se está proponiendo en la modificatoria que se presentará en octubre del presente año. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2% respecto a un avance programado anual de 5.9%.
- Acción N° 15: "Incluir en el Plan Operativo Institucional los indicadores de Sistema de Control Interno y Gestión Integral de Riesgo". Acción en proceso, este indicador se está proponiendo en la modificatoria que se presentará en octubre del presente año, tiene un avance ejecutado de



Firmado digitalmente por:  
HUERTAS HERNANDEZ Jhanny  
Emmy FAU 20258138865 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/09/2022 15:13:14-0500

2% respecto a un avance programado anual de 5.9%.

- Acción N° 16: “Contar con la matriz de priorización de procesos completa, aprobada, vigente y difundida según mapa de procesos aprobado y vigente, adicional a ello memorándum, acta de reunión u otro documento en el cual se visualice la revisión de la matriz de priorización de procesos priorizados aprobada y vigente”. Acción en proceso, a la fecha se ha elaborado dicha matriz la misma que se encuentra en proceso de aprobación para su posterior difusión. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2% respecto a un avance programado anual de 5.9%.
- Acción N° 17: “Incluir en la matriz de priorización de procesos los sistemas de gestión requeridos en la empresa (procesos, riesgos, calidad, seguridad de la información, continuidad del negocio, entre otros) según mapa de procesos aprobado y vigente, adicional a ello memorándum, acta de reunión u otro documento en el cual se visualice la revisión de la matriz de priorización de procesos aplicable a todos los sistemas de gestión”. Acción en proceso, los sistemas de gestión han sido incluidos en la matriz de priorización según el mapa de proceso aprobado y vigente, la misma que se encuentra en proceso de aprobación para su posterior difusión. Esta acción tiene un avance ejecutado de 2% respecto a un avance programado anual de 3.9%.

El resto de las acciones están en programación dentro del plazo.

## 5. ANEXOS

- Anexo N° 01: Mapa de procesos Nivel 1 (aprobado por el Comité)
- A nexa N° 02: Plan de Trabajo Anual GIR 2022

Atentamente,

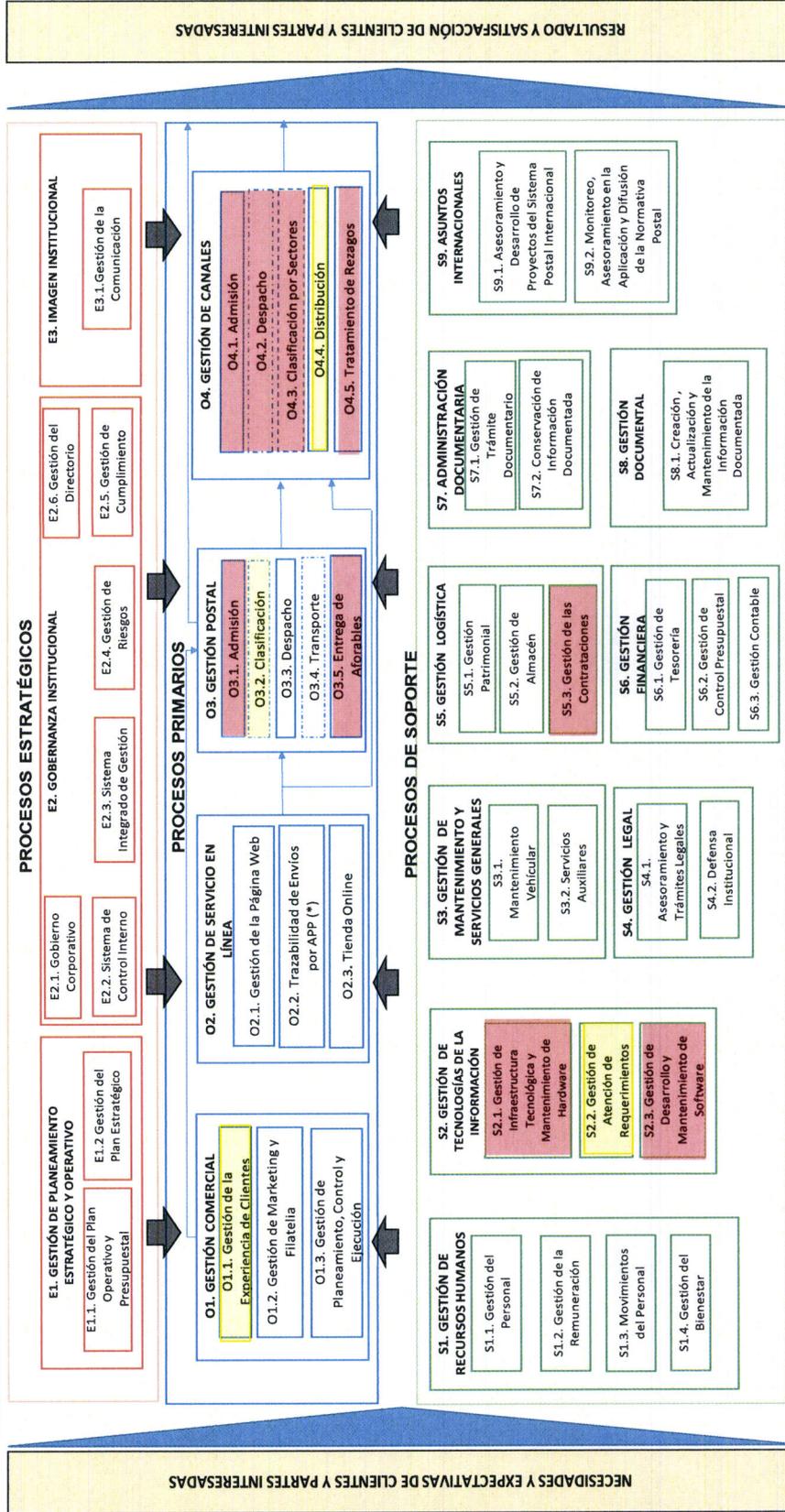


Firmado digitalmente por:  
NEYRA ARRUNATEGUI Kelly  
Liliana FAU 20258138865 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 09/09/2022 15:02:08-0500

**Anexo N° 1**

**MAPA DE PROCESOS NIVEL 01**

versión: 0.3



\*Solo para envíos con identificador

**LEYENDA:**

47 Procesos Nivel 1
4 Procesos Priorizados
9 Procesos Impactados
<b>Total:</b> 13 Procesos

<b>03. GESTIÓN POSTAL</b>	O3.1. Admisión: Recepción por lote de la carga de los clientes "ETOES, Operadores Logísticos"
	O3.3. Despacho: Envíos por lote hacia clientes "ETOES, Operadores Logísticos"
	O3.2. Clasificación: Preparación de sacas por administración.
<b>04. GESTIÓN DE CANALES</b>	O4.1. Admisión: Recepción de envíos de usuarios finales.
	O4.2. Despacho: Envíos por lote a CCPL u otra Administración Postal
	O4.3. Clasificación por Sectores: Preparación de lotes por sectores y/o subsectores.







Firmado digitalmente por:  
HUERTAS HERNANDEZ Jhanny  
Emmy FAU 20256136865 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/09/2022 15:14:18-0500

## RESUMEN EJECUTIVO

El Informe N° 063-D/22 tiene como objetivo de informar acerca de la revisión y seguimiento al Plan de Trabajo Anual de Gestión Integral de Riesgos (GIR) que fue aprobado con Acuerdo de Directorio N° 001-2022 de fecha 12.01.2022. Este plan comprende diecinueve (19) acciones y busca cubrir principalmente: la actualización de la metodología de priorización de procesos, capacitación al personal, definición de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de SERPOST S.A, matriz de riesgos estratégicos y matrices de riesgos de nueve (9) procesos prioritarios definidos en función a la metodología de priorización establecida, incluyendo las políticas de seguimiento, control y manejo de riesgos. Para ello, se contó con el acompañamiento de la consultora Kaneko & Maquera - KM Corp.

Al cierre del mes de agosto 2022, la implementación del Plan Anual de Trabajo GIR 2022 tiene un avance ejecutado de 55.2% respecto a un avance programado al cierre de agosto de 68.6%.

Los Olivos, 09 de setiembre de 2022

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
NEYRA ARRUNATEGUI Kelly  
Liliana FAU 20256136865 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 09/09/2022 15:03:18-0500