



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

**SERPOST S.A.**

Friberg Quispe Grajeda  
Mayo 2013



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

### Visión del Sector Postal

- ☒ El Servicio Postal juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento económico y social de un país.
- ☒ Existe un círculo virtuoso de fortalecimiento del sector postal y el crecimiento económico.
- ☒ En un mundo globalizado, la comunicación confiable y rápida es crucial para el buen desempeño del comercio y la industria.
- ☒ El nuevo entorno económico ha obligado a la prestación de un servicio postal más seguro, más rápido y de mayor valor agregado para el cliente.



**SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A**

**Serpost**  
El Correo del Perú

**Las principales tendencias mundiales en la actualidad son...**

- ☒ Regulación mundial basada en la protección del servicio universal.
- ☒ La aplicación de tecnologías de la Información al sector postal.
- ☒ La competencia de los medios electrónicos.
- ☒ La globalización de los mercados.
- ☒ La modernización de los servicios estatales.
- ☒ La transformación hacia la gestión logística.
- ☒ El desarrollo de servicios orientados a la bancarización – Giros Postales electrónicos.



**SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A**

**Serpost**  
El Correo del Perú

**I - Aspectos Generales**

La Empresa Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A., es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional.

**Visión**

Ser reconocida como la Empresa líder en el servicio postal del Perú y en Latinoamérica.

**Misión**

Garantizar a nuestros clientes un servicio postal oportuno y de calidad, fortalecer la integración social y contribuir al desarrollo del País.



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.

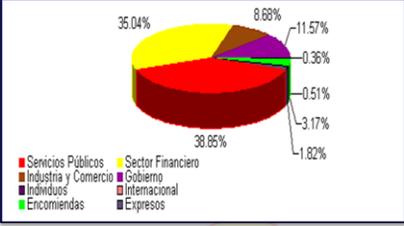


El Correo del Perú

## II – Descripción de la Industria Postal

### Demanda del Mercado Postal

El mercado postal en el Perú es de entre 350 y 400 millones de envíos anuales. De dicho total, el 75% se concentra en tres sectores. Financiero, Servicios Públicos y Gobierno



### Oferta del Mercado Postal

Existe un gran número de operadores postales además del Operador Público (Serpost S.A.). A Febrero 2013 se tiene 678 operadores privados autorizados.

CONCESIONES POSTALES VIGENTES SEGÚN ÁMBITO DE CONCESION MES DE FEBRERO 2013 *	CANTIDAD
Internacional	95
Nacional	479
Local (Lima-Callao)	32
Local (Provincia)	5
Regional	67
TOTAL	678

\* Información actualizada al 28.feb.2013

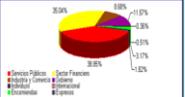


SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.



El Correo del Perú

## Características Económicas Dominantes (1/2)



El tamaño del mercado postal peruano es de 350 a 400 millones de envíos anuales



El alcance de la rivalidad competitiva es nacional con mayor concentración en Lima



Desarrollo tecnológico mediano, referido al uso de tecnología de información en los procesos operativos del servicio



El crecimiento del mercado esta limitado a las necesidades de envíos de comunicación del sector empresarial



Alta rotación del mercado, originado por la alta competencia y el ingreso de nuevas empresas al negocio



La industria esta muy fragmentada, existe un gran número de empresas pero ninguna de ellas ostenta un claro liderazgo




SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A



**Serpost**  
El Correo del Perú

## Características Económicas Dominantes (2/2)

 <p>Los canales de distribución usados son propios en Lima, y en la mayoría de las empresas subcontratado en provincias.</p>	<p><b>Proceso Postal</b></p>  <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  Llegada         </div> <div style="text-align: center;">  Salida         </div> </div> <p>El carácter de innovación está referida a los procesos, básicamente en el servicio brindado al cliente</p>	 <p>El servicio brindado por las empresas es poco diferenciado, constituyéndose casi en un servicio estándar</p>
 <p>Las barreras de ingreso a la industria son mínimas, los requerimientos legales son mínimos y los niveles de inversión son moderados</p>	 <p>Los rendimientos de la industria están dentro de los estándares nacionales. Serpost S.A. está obligado a jugar un rol social</p>	 <p>Las economías de escala son moderadas, ya que la mayoría de las empresas tienen costos más o menos similares</p>




SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A



**Serpost**  
El Correo del Perú

# ENCOMIENDAS Y GIROS POSTALES



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A. **Serpost**  
El Correo del Perú

**REGULACION NACIONAL**

**El servicio Postal está regulado por:**

**DECRETO LEGISLATIVO 685**

- Declara el servicio postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.
- Liberaliza la prestación del servicio postal.
- Crea la empresa Servicios Postales del Perú S.A. – (SERPOST S.A).
- No legisla sobre las facultades de supervisión y control, el régimen y facultad sancionadora, las relaciones entre los agentes actuantes en el mercado postal, no define el Servicio Postal Universal (SPU), el rol del Estado; entre otras limitaciones.



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A. **Serpost**  
El Correo del Perú

**REGULACION NACIONAL**

- Decreto Ley N° 1053 (Ley General de Aduanas).
- Decreto Supremo N° 010-2009-EF (Reglamento de la Ley General de Aduanas).
- Decreto Supremo N° 067-2006-EF (Reglamento de los Destinos Aduaneros Especiales del Servicio Postal y del Servicio de Mensajería Internacional).
- Procedimiento Aduanero Inta PG13 (Envíos o Paquetes Transportados por Concesionarios Postales).

**Importante precisar que la Ley General de Aduanas considera al Concesionario Postal como “Operador de Comercio Exterior”**



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

**REGULACION INTERNACIONAL**

**ACTAS DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL**

La Unión Postal Universal (UPU) es el organismo desconcentrado y especializado de la ONU encargado de incrementar las comunicaciones entre los pueblos por medio de un eficaz funcionamiento de los servicios postales. Integrado actualmente por 190 países, entre ellos el Perú.

El Convenio Postal Universal, el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y el Reglamento relativo a Encomiendas Postales (tratados internacionales).

Estas actas son obligatorias para todos los países miembros.

Éstos tratados internacionales son acreditados por el Estado peruano y en vigor forman parte del derecho nacional según lo dispuesto en el Título II (Del Estado y la Nación), Capítulo II (De los Tratados), artículo 55º de la Constitución Política del Perú.



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

**Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)**

Es una Unión restringida de la UPU y comprende a 27 países incluido el Perú.

Entre sus principales objetivos se encuentran el mejorar, desarrollar y modernizar los servicios postales de los países miembros y coordinar la regulación y y orientación de la actividad postal entre países miembros, para garantizar prestaciones postales de calidad.



**El servicio de GIROS POSTALES está regulado por:**

- Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago y sus modificatorias.
- Procedimientos para transferencias de dinero internacionales postales, en particular vía el Sistema IFS de la UPU o cualquier otra red y sistemas autorizados por la UPU.
- Convenios Bilaterales Internacionales entre Administraciones.
- Normatividad Interna.



**LICENCIAS DE OPERACIÓN, CONTROLES Y OTROS ASPECTOS DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES**

- Licencias de Operación: Decreto Supremo N° 685.
- Controles: ENCOMIENDAS, uso de máquinas de rayos X para la revisión de envíos de llegada y salida y/o despachos cerrados, en presencia de personal de Serpost, Sunat y Senasa. Asimismo existe un control aleatorio por parte de canes que son dirigidos por oficiales de Aduanas.

GIROS POSTALES, el control se realiza a través de los sistemas IFS (Giro Internacional) y GEL (Giro Nacional).

- Principales Operaciones:
  - Admisión y distribución de Envíos de Salida.
  - Distribución de Envíos de Llegada (Encomiendas y Pequeños Paquetes del Exterior).
  - Admisión y pago de Giros Nacionales e Internacionales.



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL CLIENTE**

**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL MERCADO**

**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA**



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL CLIENTE**

➤ **Definición y tipos de clientes:** Basado en el registro de entrada de la información del cliente.

Remitente – Destinatario Mandatario – Mandante Representante – Representado		Clientes con Contrato Clientes Ocasionales
---	---	---

➤ **Identificación del Cliente:**  
 Personas Naturales o PJ → relaciones comerciales para la prestación de nuestros servicios.  
 Conocimiento de los clientes → adecuada identificación → propósito de la relación comercial → FACILITAR LA DETECCIÓN Y/O PREVENCIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES Y SOSPERCHOSAS.

- Documentación – Contrastación.
- Apoyo de instrumentos de consulta: Centrales de riesgo, RENIEC, Visitas, llamadas, etc.
- Declaraciones de origen de fondos para montos iguales o superiores a U\$ 10,000



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL CLIENTE**

➤ **Políticas durante la relación comercial**

- Mantener contacto permanente con los clientes → Actualización de datos.
- Prestar atención a las señales de alerta que surjan por cada operación.
- Patrones de comportamientos: Frecuencias, volumen y características de transacciones.

➤ **Medidas para obtener información acerca de la identidad de los clientes**

- Solicitar presentación de documentos públicos o privados conforme a las leyes.
- Visitas a los centros de operaciones de los clientes – Alertas o señales.



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL CLIENTE**

➤ **Prevención y señales de alerta para determinar conductas inusuales relativas al clientes.**

- Depósito de encomiendas o giros con grandes sumas de dinero en efectivo envueltos en fajos de papel de entidades financieras.
- Depósitos en varias oficinas por un mismo cliente.
- Depósitos de billetes falsificados a través de giros o encomiendas.
- Transferencia de grandes cantidades de dinero del o al extranjero con instrucciones de pago en efectivo.
- Clientes que solicitan ser incorporados como corporativos y que manifiesten obviar reportes de transacciones con dinero.
- Clientes que se opongan a dar información previamente a la transacción.
- Clientes que se opongan a proporcionar información del propósito de su negocio, referencias bancarias, domicilio, etc.
- Clientes que presentan documentos de información extrañas que no puedan ser verificadas con prontitud.
- Clientes que no cuenten con historial de empleo en el pasado o en el presente.



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.

**Serpost**  
El Correo del Perú

### MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT CON RELACIÓN AL MERCADO

- Conocer el mercado es un complemento de conocimiento del cliente.
- Esto permite saber los rangos dentro de los cuales se ubican las transacciones de nuestros clientes.
- Permite comparar transacciones realizadas en los diversos servicios de la empresa.
- Ergo, esto permite identificar actividades sospechosas o transacciones inusuales.

**Que buscamos? Análisis y gestión de:**

- Señales de alerta
- Segmentos de mercado
- Factores de riesgo
- Criterios de normalidad
- Perfiles de clientes.



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.

**Serpost**  
El Correo del Perú

### MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT CON RELACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA

- **Criterios y mecanismos de evaluación de antecedentes personales, laborales y patrimoniales para la evaluación del personal.**
  - Entrevistas personales → para definición de competencias y perfiles.
  - Documentación presentada y contrastada.
  - El Oficial de cumplimiento tiene la prerrogativa de corroborar los datos para casos específicos → Plazas estratégicas.
  - Suscripción de conocimiento del Manual de Prevención de LAFT
- **Señales de alerta para determinar conductas inusuales:**
  - Los funcionarios, directivos y empleados cuyo estilo de vida no corresponde a su nivel de remuneración.
  - Presentación de ausencias frecuentes e injustificadas.
  - Permanencia en la oficina fuera de su horario laboral
  - Prevención: Capacitaciones específicas.
  - Desarrollo de código de conductas



**MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL LAFT  
CON RELACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA**

- **Señales de alerta para determinar conductas inusuales:**
  - Prevención: Capacitaciones específicas → Frecuencias específicas.
  - Desarrollo de código de conductas
  - Desarrollo del Manual de Prevención del LAFT.
  
- **Sanciones internas por incumplimientos:**
  - Amonestaciones verbales
  - Amonestaciones escritas
  - Suspensiones
  - Despidos



**REGISTRO DE OPERACIONES, OPERACIONES INUSUALES**

Respecto a Encomiendas se tiene un registro y archivo de las operaciones consideradas inusuales las mismas que se reflejan en actas de apertura, inspección y cierre. Este procedimiento se realiza de manera conjunta con el personal de Aduanas.

En lo que respecta a Giros Postales se cuenta con un archivo digital que permite detectar en caso algún usuario realice operaciones inusuales.

**REPORTE DE OPERACIONES**

Las Administraciones Postales de Lima y Provincias se encuentran obligadas a reportar de manera frecuente las operaciones hubieran o no incidencias. De registrarse operaciones inusuales, éstas son comunicadas a la Superintendencia Adjunta de la UIF.

•GIROS INTERNACIONALES		SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A		 El Correo del Perú	
<b>EVOLUCION DE LOS GIROS POSTALES</b>					
<b>RECEPCION DE GIROS POSTALES INTERNACIONALES PERIODO</b>					
<b>2009 – 2012</b>					
AÑOS	N° GIROS	VAR. %	MONTO EN USD	VAR. %	
2009	1899		636,015.14		
2010	1669	-12.11	495,391.08	-22.11	
2011*	2031	21.69	653,261.25	31.87	
2012*	3199	57.51	1,036,312.92	58.64	
Fuente: Departamento de Giros Postales					
* Se consideran los giros tarjetas y giros electrónicos					
<b>EMISION O VENTA DE GIROS POSTALES INTERNACIONALES</b>					
<b>2009 – 2012</b>					
AÑOS	N° GIROS	VAR. %	MONTO USD	VAR. %	
2009	298		147,253.30		
2010	275	-7.72	145,162.78	-1.42	
2011*	379	37.82	189,134.92	30.29	
2012*	726	91.56	315,273.55	66.69	
Fuente: Departamento de Giros Postales					
* Se consideran los giros tarjetas y giros electrónicos					
<b>EMISION DE GIROS POSTALES NACIONALES</b>					
<b>2009 – 2012</b>					
AÑOS	N° GIROS	VAR. %	MONTO USD	VAR. %	
2009	1779		1,069,861.00		
2010	394	-77.85	185,794.60	-82.63	
2011*	1651	319.04	448,369.50	141.33	
2012*	12113	633.68	3,459,466.12	671.57	
Fuente: Departamento de Giros Postales					
* Se consideran los giros tarjetas y giros electrónicos					

•GIROS INTERNACIONALES		SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A		 El Correo del Perú	
<b>ROS 2010 - 2013</b>					
DOLARES	621,700				
EUROS	6,540				
SOLES	18,000				

•GIROS INTERNACIONALES

SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

2013			
SERVICIO	MONTO	MONEDA	DESTINO
EMS	49,300	Dolares	Mexico
ENCOMIENDA	2,500	Euros	España
ENCOMIENDA	1,900	Dolares	Canadá
EMS	81,850	Dolares	Nicaragua
EMS	81,850	Dolares	Nicaragua
EMS	16,000	Dolares	Canadá

2012			
SERVICIO	MONTO	MONEDA	DESTINO
ENCOMIENDA	30,100	Dolares	USA
GIRO	18,000	Soles	Chimbote
EMS	59,100	Dolares	Canadá
EMS	49,600	Dolares	USA
EMS	50,000	Dolares	Canadá

•GIROS INTERNACIONALES

SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A

**Serpost**  
El Correo del Perú

2011			
SERVICIO	MONTO	MONEDA	DESTINO
ENCOMIENDA	10,000	Dolares	Perú
ENCOMIENDA	2,020	Euros	Perú
ENCOMIENDA	89,900	Dolares	USA
ENCOMIENDA	40,100	Dolares	USA
ENCOMIENDA	25,000	Dolares	USA
EMS	22,100	Dolares	Costa Rica
EMS	4,900	Dolares	USA

2010			
SERVICIO	MONTO	MONEDA	DESTINO
ENCOMIENDA	10,000	Dolares	Perú
ENCOMIENDA	2,020	Euros	Perú



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A





# BASC

**Business Alliance for Secure Commerce (BASC)**, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Busca mejorar las prácticas relacionadas a la seguridad en las operaciones que realizan las empresas dedicadas al comercio internacional.



•GIROS INTERNACIONALES



SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A



