

DIRECTIVA N° 012 -G/16

ASUNTO : Redacción de documentos de comunicación interna y externa de SERPOST S.A. y el uso adecuado de los sellos de identificación

I. OBJETIVO

Regular el uso de los documentos generados por la Empresa y de los sellos de identificación para la coordinación interna y/o externa entre los canales de comunicación de acuerdo a los niveles jerárquicos, así como su correcta redacción.

II. ALCANCE

A todas las áreas de la Empresa.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Estatuto de Serpost S.A.
- 3.2 Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.3 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.4 Manual de Imagen Corporativa
- 3.5 Normativa interna

IV. NORMAS

1. La Gerencia Comercial es la responsable de elaborar y actualizar, de ser necesario, el Manual de Imagen Corporativa en el cual se establece el uso del Logotipo de la Empresa en sus diferentes versiones, las aplicaciones y elementos gráficos que se utilizan en los documentos y los sellos personales.
2. Las plantillas de documentos corporativos están a disposición del personal en la intranet de la Empresa, su uso es obligatorio y no podrán ser modificados sin la autorización correspondiente.
3. Los documentos para comunicación se clasifican de la siguiente manera:

a) Por su destino:

- **Internos.-** Son documentos de comunicación que se emiten entre las áreas de la Empresa. Deberán presentar el logo (blanco y negro) de SERPOST S.A. en el extremo superior derecho en todas las páginas del documento a utilizar, así como la(s) sigla(s) del área remitente en la primera página, de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa, el cual se encuentra publicado en la intranet de la Empresa.

- **Externos.-** Son documentos de comunicación que se emiten para destinatarios externos a la Empresa. Deberán presentar el logo (blanco y negro) de SERPOST S.A. en el extremo superior derecho en todas las páginas del documento a utilizar, de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa.

b) Por su función:

- **De información:** No implican una respuesta documentada ya que sólo difunden una determinada acción o circunstancia, tales como reglamentos, proyectos, estudios, normas, entre otros.
- **De comunicación:** Son los que implican que se espera una respuesta o la toma de una acción determinada, tales como memorandos, solicitudes, cartas, entre otros.

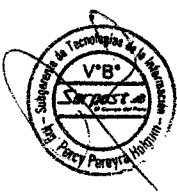
4. Todo documento deberá reunir características esenciales tales como:

- Guardar un orden secuencial y cronológico.
- Elegir las palabras con precisión.
- Utilizar palabras concretas con preferencia sobre las abstractas.
- Usar palabras positivas y en lenguaje cortés.
- Seguir un esquema coherente

5. Tipos de documentos a utilizarse en SERPOST S.A.

a) Comunicaciones internas: Son aquellos documentos elaborados por las dependencias de la Empresa, que permiten la interrelación de las diferentes áreas y niveles, a fin de dar a conocer situaciones inherentes al cargo, toma de decisiones o responsabilidad asumida, pudiendo ser entre otros:

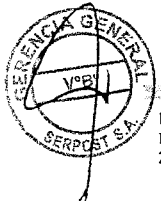
- **Acta.-** Documento en el cual se asientan los acuerdos tomados en una reunión y, en forma resumida, las deliberaciones acontecidas en la misma. Generalmente se escriben directamente en un libro que se llama "Libro de Actas". Un acta está constituida por los siguientes aspectos, según corresponda:
 - Encabezamiento o título
 - Lugar, fecha, hora de comienzo y término de la reunión
 - Lista de asistentes
 - Lectura y aprobación del acta anterior, si corresponde
 - Informes
 - Pedidos o tareas pendientes
 - Orden del día con Acuerdos
 - Próxima reunión
 - Firma de los asistentes, así como del presidente y secretario, de ser el caso





- **Ayuda Memoria.-** Su uso es de carácter interno y también externo. Es el resumen de un tema, de un hecho, una posición determinada que tiene por objeto hacer recordar algo en forma precisa y puntual. En cuanto a su estructura se puede definir como de párrafos numerados en forma secuencial. En la parte final lleva la fecha y no lleva ni firma, ni iniciales.
- **Expediente.-** Conjunto de documentos o actuaciones administrativas originadas a solicitud de parte o de oficio y ordenados cronológicamente.
- **Memorando.-** Documento breve y directo de uso interno, entre las dependencias del mismo nivel jerárquico o entre dependencias de nivel jerárquico superior a nivel jerárquico inferior. Se utiliza con el propósito de dar a conocer alguna recomendación, indicación, disposición o instrucción

De uso exclusivamente interno, utilizado para comunicación entre las diferentes áreas a nivel de personas, difundiendo, comunicando o requiriendo una información o una acción determinada.



Serpost
El Correo del Perú

Memorando N° 001 -AH/16

PARA : ROBERTO VARGAS MUÑOZ
Departamento de Tesorería

ASUNTO : FELICITACIÓN ESCRITA

REF : Desempeño Laboral

FECHA : Los Olivos, 24 de noviembre de 2016.

La Subgerencia de Recursos Humanos felicita a usted por el desempeño laboral que.....

Atentamente,

(Firma y sello)

- **Memorando múltiple.-** Documento que se utiliza cuando un mismo tema o texto se difunde en forma interna a un determinado número de destinatarios. Es breve y directo, el trato puede ser vertical descendente u horizontal, es decir va dirigido a subordinados o entre dependencias del mismo nivel jerárquico o entre dependencias de nivel jerárquico superior a nivel jerárquico inferior.

Se coloca la letra "M" entre paréntesis después de la palabra memorando, para diferenciarlos de los memorandos que van a un solo destinatario.



Memorando (M) N° 001 -G/16

PARA : JORGE PAEZ FOSSA
Gerente de Seguridad

CARLOS PAREJA PALACIOS
Gerente de Protocolo

ASUNTO : INSPECCIONES DE SEGURIDAD

REF : Carta N° 002-INDECI/2016

FECHA : Los Olivos, 24 de noviembre de 2016.

Me dirijo a usted para comunicarle que que.....

Atentamente,

(Firma y sello)



- **Informes.-** De uso interno, utilizado para difundir informaciones, estudios, conclusiones. Podrá ir acompañado de un memorando entre las diferentes áreas.



Informe N° 014 -DIO/16

PARA : FERNANDO GOLDSTEIN CORNEJO
Gerente de Recupero

ASUNTO : RELACIÓN DE GASTOS

REF : Memorando N° F/16

FECHA : Los Olivos, 24 de noviembre de 2016

Se informa a usted que.....

Atentamente,

(Firma y sello)



- **Hoja de Coordinación.-** De uso interno entre las diferentes áreas a nivel de personas, utilizado para formalizar coordinaciones previas pudiendo tener adjunta la documentación requerida.

HOJA DE COORDINACIÓN N° 014 -DIO/16

PARA : SUBGERENTE DE PLANEAMIENTO

ASUNTO : PROYECTO NORMATIVO

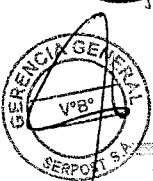
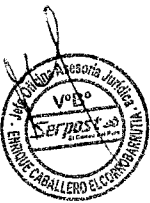
REF : Memorando N° F/10

FECHA : Los Olivos, 24 de junio del 2010.

Remito a usted el proyecto de actualización del Procedimiento.....

Atentamente,

(Firma y sello)



b) Comunicaciones externas.- Son aquellos documentos oficiales que sirven para comunicarse con instituciones públicas o privadas para interrelacionarse y cumplir con los fines y objetivos de la Empresa.

- **Carta.-** Para remisión al exterior, dirigida a entidades gubernamentales, dependencias del gobierno central, asociaciones, clubes, beneficencias, bancos, empresas proveedoras y clientes.

Los Olivos, 24 de noviembre del 2016

CARTA N° 162-G/16

Señor
Julio Gallegos Cordero
Jefe de Comisión
Auditores S.C
Presente

Ref. Carta N°

Es grato dirigirme a usted para remitirle.....

Atentamente,

(Firma y Sello)



- **Oficio.-** Comunicación escrita de carácter oficial, que se dirige a una persona que representa a una entidad u organismo. Utilizado por los funcionarios de las diferentes dependencias públicas a dependencias del mismo nivel jerárquico y de nivel jerárquico inferior a dependencias de nivel jerárquico superior. Se emplea para realizar gestiones, de felicitación, colaboración, de agradecimiento, hacer consultas, remitir documentos, comunicar disposiciones, otros. Se utiliza un lenguaje directo y sencillo.



Serpost
El Correo del Perú

Los Olivos, 24 de noviembre del 2016

OFICIO N° 162-G/16

Señor
Julio Gallegos Cordero
Jefe de Comisión
Auditores S.C
Presente

ASUNTO: Reunión extraordinaria de control interno

Es grato dirigirme a usted para remitirle.....

Atentamente,

(Firma y Sello)

6. Nomenclatura y numeración de los documentos internos

Todo documento de comunicación interna deberá llevar necesariamente el número secuencial y correlativo del documento y la sigla del área remitente, así como los dos últimos dígitos del año en curso: N-XXX/AA (Ejemplo: 125-DIO/16)

Leyenda:

N	Número correlativo del documento
XXX	Siglas de la dependencia que emite el documento
AA	Dos últimos dígitos del año en curso

7. Niveles de Comunicación (Anexo N°1)

La emisión de comunicaciones se realizará respetando estrictamente los niveles jerárquicos de la Empresa establecidos en el Manual de Organización y Funciones, teniendo en consideración lo siguiente:

- a) **Con niveles superiores.-** Sólo con la jefatura inmediata superior, excepto en los casos que expresamente se indique lo contrario.
- b) **Al mismo nivel.-** Con los órganos y dependencias a su mismo nivel.

c) **Con niveles inferiores.**- Sólo con aquellos niveles que dependen orgánicamente.

Ejemplo:

Área → *Departamento* → *Subgerencia* → *Gerencia* → *G. General*

Lima: Sucursal → Adm. Postal → Subgerencia → Gerencia

Provincias: Sucursal → Adm. Postal → Subgerencia → Gerencia

8. Los documentos para comunicaciones internas y externas deberán ceñirse a lo estipulado en el Manual de Imagen Corporativa, el mismo que se encuentra en la Intranet de la Empresa.

9. La documentación interna deberá priorizar el uso de la tipografía Arial, los márgenes corresponderán a los establecidos en el Manual de Imagen Corporativa.

Sellos de identificación

10. Los sellos deberán ser elaborados respetando las características establecidas en el presente documento (Anexo N°2).

11. Los sellos deberán contener nombre y apellidos de los responsables, área y cargo de acuerdo a su clasificación.

12. Los sellos se clasifican en:

a) **SELLO PERSONAL POST FIRMA**

Se establece el uso de sellos personales post firma por:

• **Nivel Jerárquico**

- Gerentes de área
- Subgerentes
- Jefes de departamento

• **Necesidad del Servicio**

- Administradores Postales
- Supervisores Postales
- Expendedoras

La tinta utilizada en este tipo de sello será de color negro.

b) **SELLO DE CONTROL**

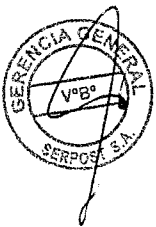
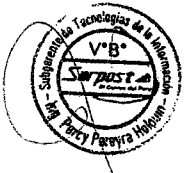
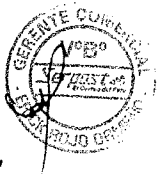
Son los sellos que utilizan las áreas de la Empresa para otorgar el visto bueno (V°B°).

El personal de expendio hará uso de un sello de control de turno y número de ventanilla que permitirá fácilmente determinar el nombre de la expendedora.

La tinta utilizada en este tipo de sello será de color negro.

c) **SELLO DENOMINATIVO**

Todas las áreas de la Empresa deberán contar con el sello denominativo el cual establece la responsabilidad del área y del funcionario, el mismo que respetará las características establecidas en el presente documento.





La tinta utilizada en este tipo de sello será de color negro.

d) **SELLO INFORMATIVO**

Se establece el uso de este sello para dejar constancia de la siguiente acción a tomar con el documento que lo contenga como:

- Aviso de Recepción SEN
- Devolver al Callao
- A Rezago Definitivo
- Otros.

La tinta utilizada en este tipo de sello será de color rojo.

e) **SELLO DE REGISTRO**

Se establece su uso para las diferentes áreas de la Empresa que requieran dejar constancia de una acción realizada como:

- Cancelado
- Registrado
- N° de Registro
- Recibido
- Otros.

La tinta utilizada en este tipo de sello será de color azul.

f) **SELLO DE FEDATARIO**

Es el sello que utiliza el funcionario designado por la Empresa para dar fe a las copias de los documentos originales.

La tinta utilizada en este tipo de sello será de color negro.

13. Es responsabilidad del funcionario o trabajador con sello asignado, la utilización del sello personal post firma en estricto cumplimiento de las funciones asignadas.

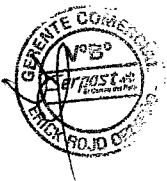
14. Los sellos personales post firma y de control asignan responsabilidad única al funcionario o trabajador titular.

15. La utilización del sello de control V°B° será única y exclusivamente de responsabilidad del área.

16. La utilización del sello denominativo será responsabilidad del jefe de área.

17. Los sellos personales post firma y de control para el personal de distribución deberán ser elaborados respetando la denominación de los cargos aprobados establecidos en el cuadro de asignación de personal.

18. La solicitud para la elaboración de cualquier tipo de sello estará sujeta al criterio del responsable de área a fin de evitar su uso indiscriminado y en consideración a que su uso obedece a la estricta necesidad de asignación de responsabilidad o acción a una persona o área.





V. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

El presente documento deja sin efecto a la Directiva para la "Redacción de documentos de comunicación internas y externas de Serpost S.A. y el uso adecuado de los sellos de identificación" (N° 011-G/10), aprobada con fecha 23 de setiembre del 2010.

VI. AUTORIZACIÓN

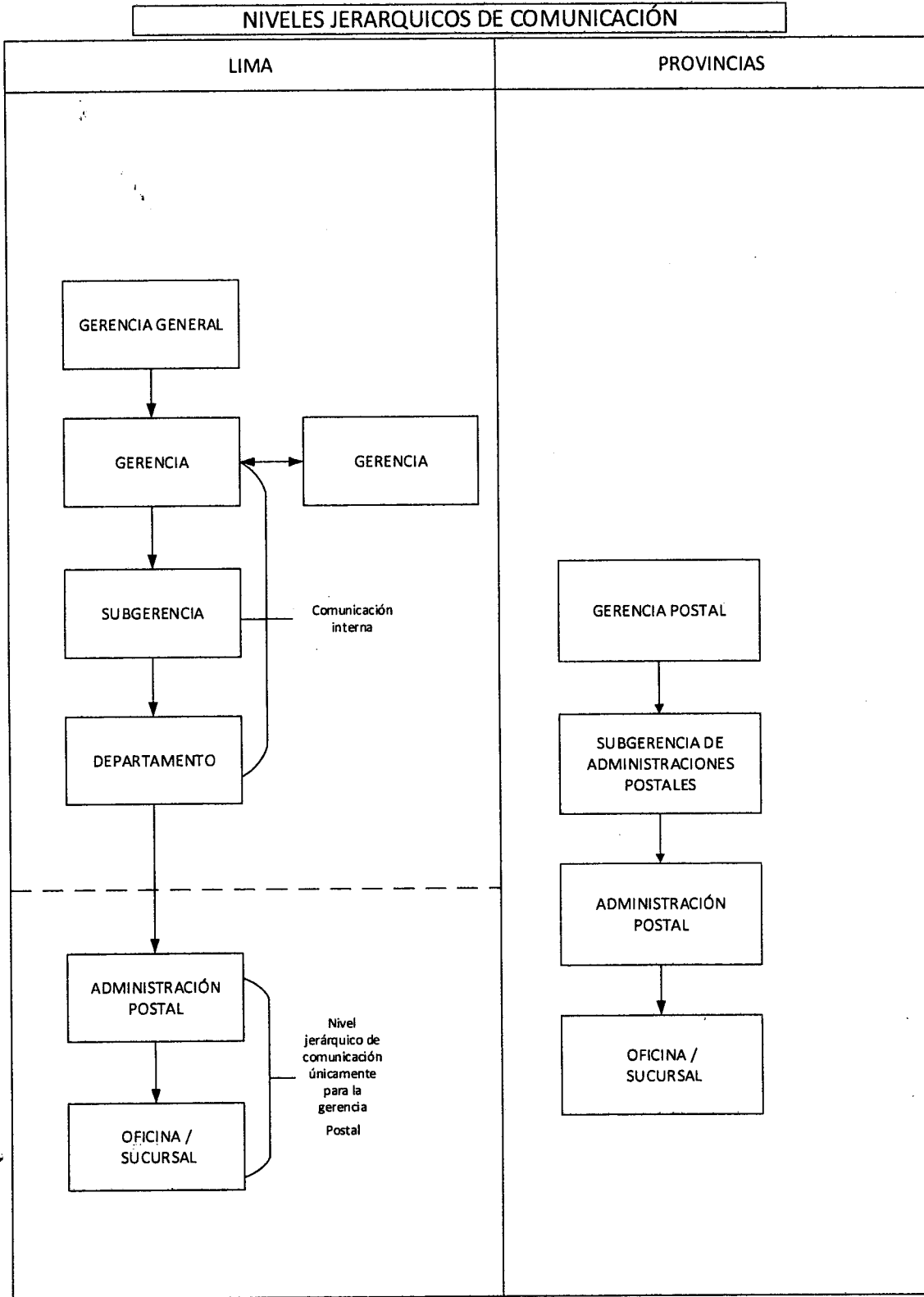
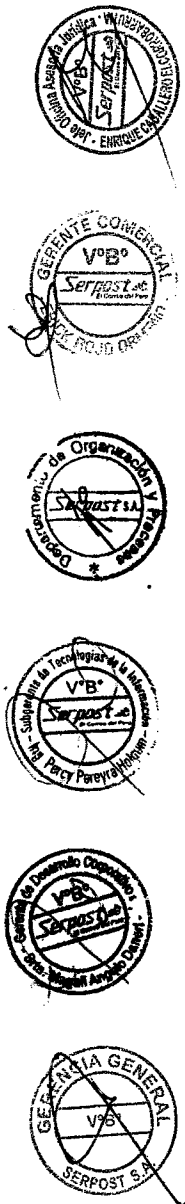
La presente directiva queda aprobada por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

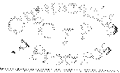
Lima, 12 DIC. 2016



FRIBERG QUISPE GRAJEDA
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú

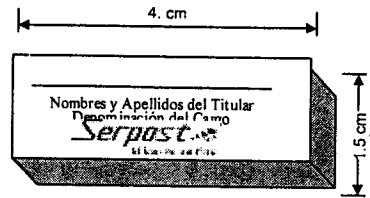
ANEXO N° 1



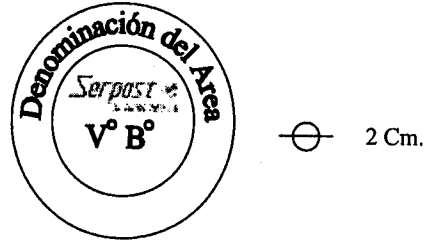


ANEXO N° 2

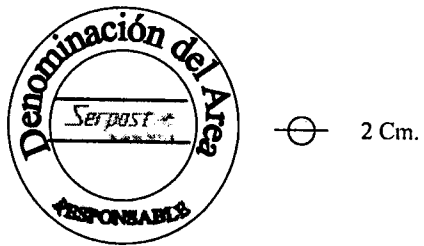
**A SELLO PERSONAL
POST FIRMA**



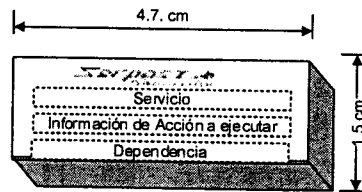
**B SELLO DE
CONTROL V°B°**



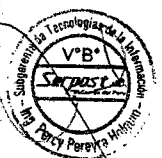
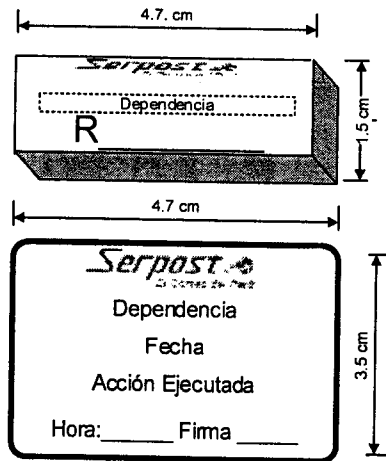
**C SELLO
DENOMINATIVO**



**D SELLO
INFORMATIVO**



**E SELLO DE
REGISTRO**





7.4 cm.

4.3 cm.

El presente documento es COPIA FIEL AL ORIGINAL que he tenido a la vista

Reg. N°

Fecha:

Firma y nombre del fedatario



F

SELLO DE FEDATARIO

