

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ

MAPRO

MAPRO-SD-001.00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú	
CODIGO: MAPRO-SD-001.00	VERSION: 01	PAGINA: 1	
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	

I. INTRODUCCIÓN:

El Manual de Procedimientos de SERPOST (MAPRO) es un documento instructivo e informativo que contiene la relación de los documentos normativos y procedimentales aprobados por la Gerencia General para el cumplimiento de las funciones de la empresa, el cual está dividido en procedimientos operativos y administrativos.

Los procedimientos de SERPOST se encuentran publicados en la intranet de la empresa en el siguiente link: intranet.serpost.com.pe

El MAPRO será actualizado anualmente en relación a los nuevos procedimientos internos que se aprueben.

II. OBJETIVO:

Los objetivos del Manual de Procedimientos de SERPOST son los siguientes:

- Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos operativos y administrativos internos.
- Proporcionar a los usuarios la relación detallada de los procedimientos internos de la Empresa aprobados por la Gerencia General.

III. ALCANCE:

El presente documento tiene alcance a todos los colaboradores de SERPOST, entendiéndose como colaborador a todo trabajador de la Empresa en cualquiera de los niveles jerárquicos, sea nombrado o contratado.

IV. BASE LEGAL:

1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
2. Estatuto Social de SERPOST S.A.
3. Normativa interna

V. CONSIDERACIONES:

1. La aprobación del Manual de Procedimientos está a cargo de la Gerencia General.
2. Anualmente dentro del primer trimestre del ejercicio presupuestal, la Gerencia de Desarrollo Corporativo remitirá a la Gerencia General la propuesta de la nueva versión del Manual de Procedimientos para su actualización.
3. La Gerencia General dispondrá las acciones pertinentes para la publicación de la versión actualizada del Manual de Procedimientos en el Portal de Transparencia.
4. El presente Manual de Procedimientos consta de ciento sesenta y seis (166) documentos:
 - Ciento veintidós (122) administrativos
 - Cuarenta y cuatro (44) operativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
2

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

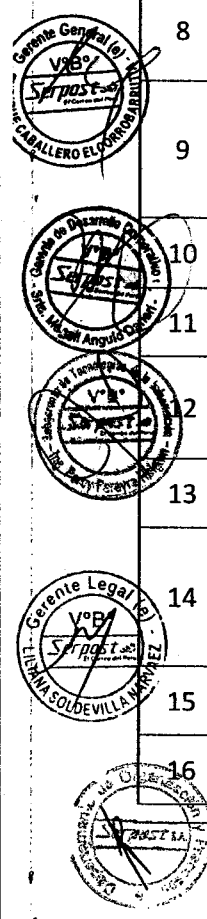
APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

VI. DESCRIPCIÓN

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N°	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	CÓDIGO
1	D	Tasa de indemnización postal opcional de envíos Exporta Fácil	001-G/09
2	D	Manejo y uso del sistema de intercambio electrónico de documentos SIED con FONAFE	002-G/09
3	D	establecer la estructura de códigos por centro de responsabilidad y siglas para la dependencia de la Empresa	005-G/09
4	D	Servicio cajero corresponsal del Banco Continental	011-G/09
5	D	Administración de productos de terceros en calidad de consignación	002-G/10
6	D	Establecer delegación de facultades a los subgerentes de área	003-G/10
7	D	Atención y presentación de temas para agenda del Directorio de Serpost S.A.	008-G/10
8	D	Elaboración de proyectos para mejorar la gestión, eficiencia y la productividad empresarial en Serpost S.A.	013-G/10
9	D	Atención de solicitudes de trabajo y asignación de área responsable para la administración del catálogo de formatos de la Empresa	017-G/10
10	D	Establecer las normas para el uso adecuado del lactario de la empresa	003-G/12
11	D	Control, registro, custodia y venta de material inservible que genera Serpost S.A.	006-G/13
12	D	Facilidades para la renovación y/o recategorización de licencias de conducir del personal del área de Transportes	001-G/15
13	D	Provisión de información en los estados financieros sobre demandas laborales	005-G/15
14	D	Conciliación de saldos para determinar concordancia sobre la información contable y financiera en las diferentes áreas de la empresa	008-G/15
15	D	Pago de servicios postales con tarjetas de crédito y débito	010-G/15
16	D	Normas relacionadas al registro nacional de sanciones de destituciones y despido	011-G/15

Este documento no debe ser modificado sin autorización expresa de la Gerencia General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
3

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

17	D	Presentación de información oportuna a las áreas y/o entidades solicitantes	013-G/15
18	D	Otorgar apoyo económico por contingencias sociales a los trabajadores de Serpost S.A.	014-G/15
19	D	Acceso a internet y uso del correo electrónico	001-G/16
20	D	Acceso a sistemas informáticos y medidas de seguridad	002-G/16
21	D	Análisis de la rentabilidad ejecutada de los grandes clientes empresariales	005-G/16
22	D	Gestión y evaluación del proceso presupuestario Serpost S.A.	006-G/16
23	D	Publicación de información en la página web de la empresa	008-G/16
24	D	Asignación, control, custodia y distribución de leche a trabajadores de Serpost S.A.	009-G/16
25	D	Aprovisionamiento, manejo y control de medicamentos e insumos médicos	010-G/16
26	D	Cierre contable del ejercicio económico 2016	011-G/16
27	D	Redacción de documentos de comunicación internas y externas de Serpost S.A. y el uso adecuado de los sellos de identificación	012-G/16
28	D	Establecer las normas referentes a gastos de representación	013-G/16
29	D	Cierre contable mensual-emisión y presentación de los estados financieros	014-G/16
30	D	Elaboración y difusión de los documentos normativos y procedimentales de la empresa	001-G/17
31	D	Procedimiento para asumir la mayordomía para celebrar la festividad de la Virgen del Carmen	002-G/17
32	D	Asignación y uso de equipos de telefonía fija y móvil proporcionados por la Empresa	003-G/17
33	D	Formulación del plan operativo y presupuesto para el año 2018	004/G/17
34	D	Establecer los montos máximos a otorgar para gastos de movilidad y refrigerio local por día	005-G/17
35	N	Control, uso y movimiento exclusivo de bienes muebles de Serpost S.A.	SA-N-004.01
36	N	Protocolo para la atención de usuarios de Serpost S.A.	SC-N-005.00
37	N	Responsabilidades a los diseñadores gráficos Serpost S.A.	SC-N-004.01
38	N	Cartas fianza a favor de terceros	SF-N-003.00

Este documento no debe ser modificado sin autorización expresa de la Gerencia General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
4

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

39	N	Saneamiento físico legal de los inmuebles de Serpost S.A	LO-N-006.01
40	N	Formulación de especificaciones técnicas y términos de referencia para la contratación de bienes, servicios y consultorías en general en Serpost S.A.	SA-N-008.00
41	N	Elaboración de indagaciones y estudios de posibilidades que ofrece el mercado para las contrataciones en Serpost S.A.	SA-N-005.01
42	N	Tratamiento de cartas fianza a favor de Serpost S.A.	SF-N-002.01
43	N	Uso del fondo de mejoramiento de la calidad de servicio	SD-N-004.1
44	N	Uso de los colores de identificación de Serpost S.A.	SC-N-001.01
45	N	Solicita la firma de documentos al Gerente General	SD-N-003.01
46	N	Registro de entradas y salidas a la sala de servidores	SD-N-005.00
47	N	Uso de buzones de sugerencias, reclamos o denuncias	SA-N-010.00
48	N	Control de ingreso y desplazamiento de visitas en Serpost S.A.	SO-N-004.00
49	N	Desarrollo de aplicaciones	SD-N-005.02
50	N	Análisis de las cuentas de los estados financieros	SF-N-006.00
51	N	Efectuar fiscalizaciones posteriores a los procesos administrativos	SA-N-009.00
52	N	Entrega y devolución de boletas de pago de remuneraciones	SP-N-003.00
53	N	Conciliación de saldos de cuentas bancarias	SF-N-005.01
54	N	Informe de entrega de cargo por ausencia	SA-N-003.02
55	N	Presentación de declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	SP-N-002.01
56	N	Designación de fedatarios y establecer sus funciones	SD-N-007.00
57	N	Revisión periódica del ROF y MOF	SD-N-006.00
58	N	Efectuar la toma de inventarios de existencias del almacén central y la bóveda de tesorería	SA-N-001.03
59	N	Gastos de eventos y celebraciones	SA-N-012.00
60	NP	Formulación de las cuentas internacionales	SF-NP-011.02
61	NP	Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	SP-NP-002.02
62	NP	Organización y administración de legajo personal	SP-NP-010.03

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO**



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:

5

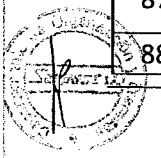
ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

63	NP	Colocación de fondos de la empresa en el sistema financiero nacional	SF-NP-014.01
64	NP	Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual	SP-NP-014.01
65	NP	Atención de cuentas por pagar y emisión de cheque vouchers	SF-NP-006.05
66	NP	Donación de bienes muebles dados de baja y la aceptación de donaciones a favor de Serpost S.A.	SA-NP-011.00
67	NP	Sistema de Atención a Clientes (SAC)	SO-NP-017.02
68	NP	Participación de la Empresa en procesos de selección	SC-NP-001.04
69	NP	Funcionamiento, reposición y control del fondo fijo	SF-NP-001.05
70	NP	Provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa	SF-NP-002.02
71	NP	Pago de anticipos	SF-NP-005.03
72	NP	Permanencia de cheques y dinero en efectivo en el departamento de tesorería	SF-NP-013.02
73	NP	Elaboración de la planilla de remuneraciones	SP-NP-009.02
74	NP	Formulación y aprobación de gastos de viaje en comisión de servicios	SF-NP-004.10
75	NP	Control e inventario físico de bienes patrimoniales de Serpost S.A.	SA-NP-003.03
76	NP	Implementación del libro de reclamaciones de Serpost S.A.	SO-NP-036.01
77	NP	Utilización de software, hardware y solicitudes de servicios informáticos	SD-NP-003.01
78	NP	Emisión de órdenes de compra y órdenes de servicios devenidas de procesos de selección	SA-NP-014.00
79	NP	Baja de bienes patrimoniales y su disposición final	SA-NP-009.02
80	NP	Asignación por fallecimiento de familiares	SA-NP-015.01
81	NP	Evaluación del desempeño laboral	SP-NP-005.03
82	NP	Asignación y funcionamiento del fondo presupuestal	SF-NP-015.03
83	NP	Otorgamiento de licencia y uso de máquinas franqueadoras	SO-NP-007.01
84	NP	Administrar desplazamiento de personal	SP-NP-006.06
85	NP	Ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	SA-NP-013.00
86	NP	Correogiros internacionales	SF-NP-019.01
87	NP	Financiamiento y utilización de los recursos económicos de la cuna de la empresa	SP-NP-013.05
88	NP	Registro y control de personal	SP-NP-001.06

Este documento no debe ser modificado sin autorización expresa de la Gerencia General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

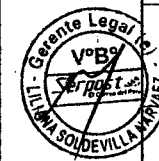
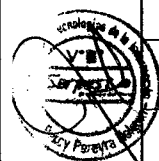
PAGINA:
6

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

89	NP	Otorgamiento y uso del carnet de identidad (fotocheck)	SP-NP-011.02
90	NP	Aprobación del expediente de contratación, así como designación y competencia de los comités de selección de los procedimientos de selección	SA-NP-010.01
91	NP	Mecanismos de protección del personal de Serpost S.A. en el marco del código de ética	SA-NP-015.00
92	NP	Realizar prácticas en Serpost S.A.	SP-NP-003.02
93	NP	Provisión y castigo de cuentas internacionales de cobranza dudosa	SF-NP-018.01
94	NP	Aplicación de sanciones disciplinarias	SP-NP-004.03
95	NP	Recepción, ingreso y salida de materiales del almacén	SA-NP-008.03
96	NP	Facturación electrónica	SA-NP-015.000
97	NP	Abastecimiento de control de combustibles y lubricantes	SA-NP-001.04
98	P	Pago de multa	SO-P-006.01
99	P	Suscripción de contratos de arrendamiento para uso de Serpost S.A.	LO-P-012.01
100	P	Denuncia de actos de hostigamiento por parte del personal	SP-P-002.00
101	P	Transferencia y tratamiento contable de bienes inmuebles a favor de Serpost S.A.	LO-P-019.00
102	P	Control de transferencias de equipos informáticos	SD-P-009.00
103	P	Visado de contratos de trabajo sujetos a modalidad y convenios de modalidades formativas laborales	SP-P-001.01
104	P	Recepción de comprobantes de pago	SF-P-005.00
105	P	Contrataciones menores o iguales a tres UIT	LO-P-017.01
106	P	Alta de bienes patrimoniales en los inventarios	LO-P-010.01
107	P	Costeo de servicios no incluidos en el tarifario-casos especiales	SC-P-002.01
108	P	Control presupuestal en la contratación de bienes y servicios	SD-P-004.02
109	P	Atención de requerimientos o incidencias de servicios informáticos del equipo de mesa de ayuda	SD-P-012.00
110	P	Establecer el plan de capacidad de los servidores del centro de datos de Serpost S.A.	SD-P-013.00
111	P	Establecer el seguimiento a acciones preventivas y correctivas	SD-P-005.02
112	P	Procedimiento estándar para el ciclo de desarrollo de sistemas	SD-P-006.02



10/07/2010

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
7

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

113	P	Procedimiento de gestión y presupuesto en Serpost S.A.	SD-P-007.01
114	P	Evaluación de riesgos en Serpost S.A.	SD-P-013.01
115	R	Valuación comercial de inmuebles de propiedad de Serpost	R-012.00
116	R	Administración del software legal en Serpost S.A.	R-011.01
117	R	Contrato de comodato de inmuebles de propiedad de Serpost S.A.	R-013.00
118	R	Máquinas franqueadoras para abonados externos y representantes comerciales	R-004.01
119	R	Arrendamiento de predios de propiedad de Serpost para usos comerciales	R-008.05
120	R	ROF- Reglamento de Organización y Funciones	ROF-2017
121	R	Capacitación interna y externa	R.006.04
122	R	Servicio filatélico postal	R-007.09

Leyenda:

D: Directiva

N: Norma

NP: Normas y procedimientos

P: Procedimientos

R: Reglamentos

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

N°	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	CÓDIGO
1	D	Movilidad de los Representantes Postales	004-G/07
2	D	Tratamiento de rezagos	004-G/09
3	D	Robo, pérdida o deterioro de cargos y/o envíos postales	016-G/09
4	D	Prioridad en el uso del Sello Postal en la correspondencia	014-G/10
5	D	Elaboración de informes de evaluación de la calidad de la gestión en las dependencias de la Gerencia Postal derivados de visitas de verificación efectuadas por el Departamento de Inspectoría	001-G/11
6	D	Consultas vía internet-nivel II del Reniec	003-G/11
7	D	Admisión de envíos postales	007-G/13

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
8

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

8	D	Establecer las prendas de vestir del uniforme e implementos del personal operativo	009-G/13
9	D	Establecer atención preferente en Administraciones postales y oficinas de Serpost en general	002-G/15
10	D	Contratación directa del servicio de transporte de sacas y valijas del servicio postal y empresarial	003-G/15
11	N	Cobro de almacenaje de envíos postales	SO-N-003.00
12	N	Establecer el adecuado control del servicio de transporte de sacas y valijas	SO-N-002.01
13	N	Tratamiento a clientes corporativos del Express Mail Service (EMS)	SC-N-003.01
14	N	Asignación, uso y control de los casilleros personales en Serpost S.A.	SO-N-005.00
15	NP	Abastecimiento y control de combustibles en Administraciones Postales del Interior del País	SO-NP-027.00
16	NP	Servicio de apartados postales	SO-NP-010.02
17	NP	Devolución y rezagos de envíos no distribuibles	SO-NP-025.01
18	NP	Proceso de admisión para los envíos de correspondencia certificados, EMS y encomiendas (Exporta Fácil)	SO-NP-030.01
19	NP	Liquidación y cobro de indemnizaciones por despachos expoliados o perdidos a las compañías de transporte	SO-NP-023.01
20	NP	Proceso operativo de exportación para los envíos Exporta Fácil (CCPL)	SO-NP-031.00
21	NP	Despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales	SO-NP-016.01
22	NP	Pago por indemnizaciones en el servicio postal	SF-NP-016.01
23	NP	Control y registro de los bienes adquiridos para las administraciones postales	SA-NP-006.01
24	NP	Supervisión del servicio de vigilancia en los locales de las administraciones postales de Lima, Callao y provincias	SA-NP-012.00
25	NP	Utilización de precintos de seguridad en los vehículos del servicio postal	SO-NP-033.00
26	NP	Reclamos e indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de envíos postales	SO-NP-015.02
27	NP	Control de portes	SO-NP-022.01
28	NP	Remisión de envíos oficiales locales, nacionales e internacionales	SO-NP-028.01
29	NP	Trámite de rectificación del manifiesto postal	SO-NP-038.00

Este documento no debe ser modificado sin autorización expresa de la Gerencia General



005

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: MAPRO-SD-001.00

VERSION: 01

PAGINA:
9

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

30	NP	Despacho aduanero y distribución de envíos postales	SO-NP-024.01
31	NP	Servicio especial portes por pagar	SO-NP-011.01
32	NP	Servicio a clientes empresariales	SC-NP-002.02
33	P	Distribución de los envíos postales a través de la zona de distribución del CCPL	SO-P-009.00
34	P	Proceso operativo de los envíos de encomienda	SO-P-011.00
35	P	Proceso operativo de la correspondencia común	SO-P-012.00
36	P	Proceso operativo de la correspondencia certificados- envíos certificados	SO-P-013.00
37	P	Proceso operativo de envíos EMS	SO-P-014.00
38	P	Atención en el área de expendio de las administraciones y oficinas postales	SO-P-015.00
39	P	Tratamiento de los envíos postales de importación, exportación y tránsito	SO-P-007.02
40	P	Acceso al IPS	SD-P-011.00
41	P	Exoneración del pago por servicio de almacenaje	SO-P-005.02
42	R	Representantes postales de Serpost S.A.	R-010.01
43	R	Representantes comerciales de Serpost S.A.	R-009.03
44	R	Servicio de Transporte	R-003.05

Leyenda:

D: Directiva

N: Norma

NP: Normas y procedimientos

P: Procedimientos

R: Reglamentos

VII. APROBACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 05 OCT. 2017

ENRIQUE CABALLERO ELCORRO BARUTIA
 Gerente General (e)