

DIRECTIVA N° 001 -G/17

ASUNTO: DIRECTIVA PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS Y PROCEDIMENTALES DE LA EMPRESA

I. OBJETIVO

Normar la aprobación de directivas, normas, procedimientos, reglamentos y otros de la gestión en la Empresa desde la elaboración de la propuesta hasta su aprobación y difusión por la Gerencia General, como documento normativo.

II. ALCANCE

A todas las áreas de la Empresa que requieran y propongan una norma interna.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST
- 3.2 Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3 Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
- 3.4 Normativa Interna

IV. DEFINICIÓN

Riesgos Críticos: Son aquellas actividades consideradas de alto riesgo por ser los causales de pérdida de información, aumento de tiempo en las actividades y que disminuyen la eficiencia de la empresa, conllevando que se reduzca la productividad de la entidad.

V. NORMAS

- 1. La Gerencia de Desarrollo Corporativo a través de la Subgerencia de Tecnologías de la Información elaborará los documentos normativos y procedimentales de la Empresa, siendo esta Gerencia la única autorizada en elevar dichos documentos a la Gerencia General para su aprobación de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones.
- 2. La Gerencia de Desarrollo Corporativo a través de la Subgerencia de Tecnologías de la Información es la responsable de establecer la prioridad de la elaboración de los documentos de acuerdo a las necesidades y requerimientos que en materia de organización soliciten las unidades orgánicas de la Empresa.
- 3. La Gerencia de Desarrollo Corporativo recibirá las propuestas de las Gerencias, referente a requerimientos normativos que regulen la gestión de su área, para su evaluación y posterior elaboración de los documentos normativos.
- 4. La Subgerencia de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Organización y Procesos analizará la información de los proyectos normativos,





coordinará con las áreas respectivas y sobre esa base elaborará de acuerdo a lo que corresponda:

- a) Reglamentos
 - b) Normas y procedimientos
 - c) Normas
 - d) Procedimientos
 - e) Directivas
 - f) Manual de organización y funciones
5. Los documentos normativos elaborados y revisados por el Departamento de Organización y Procesos, deberán ser sometidos a la aprobación de los titulares de las áreas usuarias mediante visto bueno y a la revisión de la Base Legal y/o contenido legal del documento ante la Gerencia Legal.
6. La Gerencia General aprobará la normatividad y será responsable de su distribución física a todas las Gerencias de la Empresa, para que estas a su vez las haga de conocimiento de su personal.
7. La estructura de los documentos normativos deberá contener los siguientes aspectos:
- a. **Objetivo:** Determinar de manera específica la finalidad del documento
 - b. **Alcance:** Referente a las áreas que se encuentran involucradas en el uso de la Norma o Procedimiento Interno.
 - c. **Base Legal:** El documento debe estar sustentado bajo una norma legal, la cual puede ser externa o Interna a la Empresa.
 - d. **Descripción del Proceso:** Narración explicativa del conjunto de Actividades descritas en la Norma o Procedimiento interno.
 - e. **Aprobación:** Los documentos normativos serán aprobados por el Gerente General mediante sello y firma en el mismo documento
 - f. **Formato:** En el caso de procedimientos, se podrá incorporar flujogramas que esquematizan el conjunto de actividades descritas.
8. El jefe de cada área velará por el cumplimiento de lo establecido en los documentos normativos y/o procedimentales, así como verificar periódicamente que se mantengan actualizados.



VI. PROCEDIMIENTO

1. Toda área de la Empresa que proponga un documento normativo o su actualización, deberá remitir el proyecto, a través de su Gerencia respectiva, a la Gerencia de Desarrollo Corporativo, siguiendo los niveles de autoridad y líneas de coordinación.
2. La Subgerencia de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Organización y Procesos, tomará conocimiento del proyecto, coordinará con las áreas involucradas y efectuará el análisis, elaborando el documento normativo que será remitido a la Subgerencia antes mencionada para su evaluación.
3. La Subgerencia de Tecnologías de la Información evaluará el documento normativo; de ser el caso realizará modificaciones, de no ser así, remitirá el documento a la Gerencia de Desarrollo Corporativo para su evaluación.



- Después de ser revisado por la Gerencia de Desarrollo Corporativo, el documento será remitido a cada una de las gerencias involucradas (una por vez, comenzando por el área usuaria) para su visado u observación en el área que le corresponde. Luego será devuelto a la Gerencia de Desarrollo Corporativo para incluir las modificaciones que sean pertinentes por el Departamento de Organización y Procesos y gestionar nuevamente los visados respectivos o para continuar con el proceso de aprobación.
- Las áreas involucradas tendrán que emitir la respuesta a la Gerencia de Desarrollo Corporativo dentro de los diez (10) días hábiles de haber recibido el proyecto. Vencido este plazo la Gerencia de Desarrollo Corporativo emitirá un memorándum reiterativo solicitando respuesta.

El área involucrada podrá pedir a la Gerencia de Desarrollo Corporativo la ampliación del plazo para presentar el documento, debiendo indicar la fecha estimada para la respuesta.

Si al término de quince (15) días hábiles de haberse emitido el proyecto no se tiene respuesta alguna, la Gerencia de Desarrollo Corporativo elaborará un informe a la Gerencia General, con la finalidad de que dispongan las acciones para tener respuesta al documento.

- La Gerencia de Desarrollo Corporativo remitirá a la Gerencia General el documento visado por las gerencias relacionadas con el tema y por la Gerencia Legal para su aprobación final, convirtiéndose en ese momento en norma interna, la misma que será de cumplimiento de todas las áreas de la Empresa.
- La Gerencia General guardará en su archivo el documento original aprobado, entregando una copia a cada Gerencia para su difusión y cumplimiento.
- Habiendo tomado conocimiento de la aprobación de las normativas, el Departamento de Organización y Procesos solicitará a Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Tecnología de la Información la publicación de la normativa en la Intranet de la Empresa, en formato PDF, indicando la fecha de aprobación.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- El presente documento deja sin efecto a la Directiva N° 005-G/10 "Análisis, evaluación, visado, aprobación y difusión de directivas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la empresa" aprobado con fecha 22 de junio del 2010.
- Con la finalidad de contar con un adecuado sistema de control interno en el marco del COSO, cada área deberá tener identificados los riesgos críticos que podrían afectar considerablemente sus procesos.





VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 21 MAR. 2017



FRISBERG QUISPE GRAJEDA
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú

