

Serpost 
El Correo del Perú

RECIBIDO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ

MAPRO

SD-M-001.03

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO | | Serpost El Correo del Perú | |
| CODIGO: SD-M-001.03 | VERSION: 04 | 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 y el Directorio de Serpost 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 y el Directorio de Serpost.

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 revisará el MAPRO y posteriormente 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 noventa y uno (191) documentos:
 - Ciento cuarenta y seis (146) administrativos
 - Cuarenta y cinco (45) operativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

PAGINA:
2

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

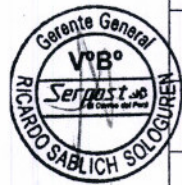
APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

VI. DESCRIPCIÓN

PROCESO ADMINISTRATIVO

| 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 | Administración de productos de terceros en calidad de consignación | 002-G/10 |
| 4 | D | Establecer delegación de facultades a los subgerentes de área | 003-G/10 |
| 5 | D | Elaboración de proyectos para mejorar la gestión, eficiencia y la productividad empresarial en Serpost S.A. | 013-G/10 |
| 6 | D | Atención de solicitudes de trabajo y asignación de área responsable para la administración del catálogo de formatos de la Empresa | 017-G/10 |
| 7 | D | Establecer las normas para el uso adecuado del lactario de la empresa | 003-G/12 |
| 8 | D | Control, registro, custodia y venta de material inservible que genera Serpost S.A. | 006-G/13 |
| 9 | D | Facilidades para la renovación y/o recategorización de licencias de conducir del personal del área de Transportes | 001-G/15 |
| 10 | D | Conciliación de saldos para determinar concordancia sobre la información contable y financiera en las diferentes áreas de la empresa | 008-G/15 |
| 11 | D | Normas relacionadas al registro nacional de sanciones de destituciones y despido | 011-G/15 |
| 12 | D | Presentación de información oportuna a las áreas y/o entidades solicitantes | 013-G/15 |
| 13 | D | Otorgar apoyo económico por contingencias sociales a los trabajadores de Serpost S.A. | 014-G/15 |
| 14 | D | Análisis de la rentabilidad ejecutada de los grandes clientes empresariales | 005-G/16 |
| 15 | D | Gestión y evaluación del proceso presupuestario Serpost S.A. | 006-G/16 |
| 16 | D | Publicación de información en la página web de la empresa | 008-G/16 |
| 17 | D | Asignación, control, custodia y distribución de leche a trabajadores de Serpost S.A. | 009-G/16 |
| 18 | D | Aprovisionamiento, manejo y control de medicamentos e insumos médicos | 010-G/16 |
| 19 | 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 |
| 20 | D | Establecer las normas referentes a gastos de representación | 013-G/16 |

12/10/2020



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

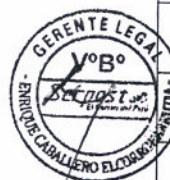
PAGINA:
3

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|----|---|---|--------------|
| 21 | D | Cierre contable mensual-emisión y presentación de los estados financieros | 014-G/16 |
| 22 | D | Elaboración y difusión de los documentos normativos y procedimentales de la empresa | 001-G/17 |
| 23 | D | Procedimiento para asumir la mayordomía para celebrar la festividad de la Virgen del Carmen | 002-G/17 |
| 24 | D | Asignación y uso de equipos de telefonía fija y móvil proporcionados por la Empresa | 003-G/17 |
| 25 | D | Acceso a internet, intranet y uso del correo electrónico | 003-G/18 |
| 26 | D | Publicación de información en el portal de transparencia | 004-G/18 |
| 27 | D | Servicio cajero corresponsal del Banco Continental | 005-G/18 |
| 28 | D | Utilización de firma en los correos electrónicos | 006-G/18 |
| 29 | D | Establecer los montos máximos a otorgar para gastos de movilidad y refrigerio local por día | 007-G/18 |
| 30 | D | Provisión de información en los estados financieros sobre demandas laborales y pago de importes de menor cuantía por litigios laborales | 008-G/18 |
| 31 | D | Directiva para la gestión de apoyo administrativo | 010-G/18 |
| 32 | D | Atención de denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción | 003-G/19 |
| 33 | D | Formulación del plan operativo y presupuesto para el año 2021 | 001-G/20 |
| 34 | D | Acceso a sistemas informáticos y medidas de seguridad | 002-G/20 |
| 35 | I | Seguridad para proveedores y contratistas | SST-I-001.00 |
| 36 | I | Reporte de incidentes y accidentes en las instalaciones | SST-I-002.00 |
| 37 | M | Manual de políticas para la gestión de activos y pasivos de Serpost S.A. | SA-MA-001.00 |
| 38 | M | Manual de Organización y Funciones | MOF 2018 |
| 39 | M | Manual de procedimientos de Servicios Postales del Perú MAPRO | SD-M-001.02 |
| 40 | N | Control, uso y movimiento exclusivo de bienes muebles de Serpost S.A. | SA-N-004.01 |
| 41 | N | Protocolo para la atención de usuarios de Serpost S.A. | SC-N-005.00 |
| 42 | N | Responsabilidades a los diseñadores gráficos Serpost S.A. | SC-N-004.01 |
| 43 | N | Cartas fianza a favor de terceros | SF-N-003.00 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

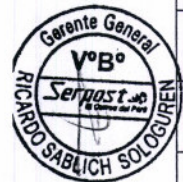
PAGINA:
4

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|----|---|---|--------------|
| 44 | N | Saneamiento físico legal de los inmuebles de Serpost S.A | LO-N-006.01 |
| 45 | N | Elaboración de indagaciones y estudios de posibilidades que ofrece el mercado para las contrataciones en Serpost S.A. | SA-N-005.01 |
| 46 | N | Tratamiento de cartas fianza a favor de Serpost S.A. | SF-N-002.01 |
| 47 | N | Uso del fondo de mejoramiento de la calidad de servicio | SD-N-004.1 |
| 48 | N | Uso de los colores de identificación de Serpost S.A. | SC-N-001.01 |
| 49 | N | Solicitar la firma de documentos al Gerente General | SD-N-003.01 |
| 50 | N | Uso de buzones de sugerencias, reclamos o denuncias | SA-N-010.00 |
| 51 | N | Control de ingreso y desplazamiento de visitas en Serpost S.A. | SO-N-004.00 |
| 52 | N | Análisis de las cuentas de los estados financieros | SF-N-006.00 |
| 53 | N | Efectuar fiscalizaciones posteriores a los procesos administrativos | SA-N-009.00 |
| 54 | N | Entrega y devolución de boletas de pago de remuneraciones | SP-N-003.00 |
| 55 | N | Conciliación de saldos de cuentas bancarias | SF-N-005.01 |
| 56 | N | Informe de entrega de cargo por ausencia | SA-N-003.02 |
| 57 | N | Presentación de declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas | SP-N-002.01 |
| 58 | N | Designación de fedatarios y establecer sus funciones | SD-N-007.00 |
| 59 | N | Revisión periódica del ROF y MOF | SD-N-006.00 |
| 60 | N | Efectuar la toma de inventarios de existencias del almacén central y la bóveda de tesorería | SA-N-001.03 |
| 61 | N | Gastos de eventos y celebraciones | SA-N-012.00 |
| 62 | N | Formulación de especificaciones técnicas para la contratación de bienes y términos de referencia para la contratación de servicios y consultorías | SA-N-008.01 |
| 63 | N | Aprobación de las Agendas y Preparación de las carpetas de las Sesiones de Directorio de Serpost | Ac. 010-2019 |
| 64 | N | Alta de bienes patrimoniales y activos intangibles en los inventarios | SA-N-014.00 |
| 65 | N | Efectuar arresto ciudadano en delito flagrante | SA-N-015.00 |
| 66 | N | Plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A. | SA-N-016.00 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

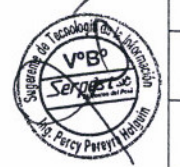
PAGINA:
5

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|----|----|--|--------------|
| 67 | N | Presentación de descansos médicos en Serpost S.A. | SA-N-017.00 |
| 68 | N | Realizar desvinculación laboral en Serpost S.A. | SA-N-019.00 |
| 69 | N | Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativo | SA-N-020.00 |
| 70 | N | Gestión de la gestión de las relaciones laborales individuales y colectivas de Serpost S.A. | SA-N-021.00 |
| 71 | N | Desarrollo de aplicaciones | SD-N-005.03 |
| 72 | N | Ingreso de documentos a través del trámite documentario virtual | SA-N-022.00 |
| 73 | N | Registro de entradas y salidas al data center | SD-N-009.02 |
| 74 | NP | Organización y administración de legajo personal | SP-NP-010.03 |
| 75 | NP | Colocación de fondos de la empresa en el sistema financiero nacional | SF-NP-014.01 |
| 76 | NP | Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual | SP-NP-014.01 |
| 77 | NP | Atención de cuentas por pagar y emisión de cheque voucher | SF-NP-006.05 |
| 78 | NP | Donación de bienes muebles dados de baja y la aceptación de donaciones a favor de Serpost S.A. | SA-NP-011.00 |
| 79 | NP | Sistema de Atención a Clientes (SAC) | SO-NP-017.02 |
| 80 | NP | Funcionamiento, reposición y control del fondo fijo | SF-NP-001.05 |
| 81 | NP | Pago de anticipos | SF-NP-005.03 |
| 82 | NP | Permanencia de cheques y dinero en efectivo en el departamento de tesorería | SF-NP-013.02 |
| 83 | NP | Elaboración de la planilla de remuneraciones | SP-NP-009.02 |
| 84 | NP | Control e inventario físico de bienes patrimoniales de Serpost S.A. | SA-NP-003.03 |
| | NP | Implementación del libro de reclamaciones de Serpost S.A. | SO-NP-036.01 |
| | NP | Utilización de software, hardware y solicitudes de servicios informáticos | SD-NP-003.01 |
| 87 | NP | Emisión de órdenes de compra y órdenes de servicios devenidas de procesos de selección | SA-NP-014.00 |
| 88 | NP | Baja de bienes patrimoniales y su disposición final | SA-NP-009.02 |
| 89 | NP | Asignación y funcionamiento del fondo presupuestal | SF-NP-015.03 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

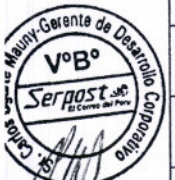
PAGINA:
6

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|-----|----|--|---------------|
| 90 | NP | Otorgamiento de licencia y uso de máquinas franqueadoras | SO-NP-007.01 |
| 91 | NP | Administrar desplazamiento de personal | SP-NP-006.06 |
| 92 | NP | Correogiros internacionales | SF-NP-019.01 |
| 93 | NP | Financiamiento y utilización de los recursos económicos de la cuna de la empresa | SP-NP-013.05 |
| 94 | NP | Otorgamiento y uso del carnet de identidad (fotocheck) | SP-NP-011.02 |
| 95 | 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 |
| 96 | NP | Provisión y castigo de cuentas internacionales de cobranza dudosa | SF-NP-018.01 |
| 97 | NP | Aplicación de sanciones disciplinarias | SP-NP-004.03 |
| 98 | NP | Recepción, ingreso y salida de materiales del almacén | SA-NP-008.03 |
| 99 | NP | Facturación electrónica | SA-NP-015.000 |
| 100 | NP | Abastecimiento de control de combustibles y lubricantes | SA-NP-001.04 |
| 101 | NP | Realizar prácticas en Serpost S.A. | SA-NP-020.00 |
| 102 | NP | Pago de servicios postales con tarjetas de crédito y débito | SC-NP-004.00 |
| 103 | NP | Determinación de responsabilidades en el pago de multas impuestas por el MTPE, SUNAFIL y Juzgados Laborales | SA-NP-019.00 |
| 104 | NP | Formulación y aprobación de gastos de viaje en comisión de servicios | SA-NP-021.00 |
| 105 | NP | Suscribir acuerdos bilaterales de prestación de servicios provenientes de las OCES | SC-NP-003.01 |
| 106 | NP | Asignación por fallecimiento de familiares | SA-NP-015.02 |
| 107 | NP | Participación de la Empresa en procesos de selección | SC-NP-001.05 |
| 108 | NP | Venta de productos de embalaje en las Administraciones Postales | SC-NP-006.00 |
| 109 | NP | Provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa | SF-NP-002.03 |
| 110 | NP | Gestión del bienestar social | SA-NP-025.00 |
| 111 | NP | Capacitación interna y externa del personal | SA-NP-026.00 |
| 112 | NP | Gestión de subsidios | SA-NP-027.00 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



| | | |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|
| CODIGO: SD-M-001.03 | VERSION: 04 | PAGINA: 7 |
| ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO | REVISADO POR: GERENCIA LEGAL | APROBADO POR: GERENCIA GENERAL |

| | | | |
|-----|----|--|--------------|
| 113 | NP | Ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario | SA-NP-013.01 |
| 114 | P | Pago de multa | SO-P-006.01 |
| 115 | P | Suscripción de contratos de arrendamiento para uso de Serpost S.A. | LO-P-012.01 |
| 116 | P | Denuncia de actos de hostigamiento por parte del personal | SP-P-002.00 |
| 117 | P | Transferencia y tratamiento contable de bienes inmuebles a favor de Serpost S.A. | LO-P-019.00 |
| 118 | P | Control de transferencias de equipos informáticos | SD-P-009.00 |
| 119 | P | Visado de contratos de trabajo sujetos a modalidad y convenios de modalidades formativas laborales | SP-P-001.01 |
| 120 | P | Recepción de comprobantes de pago | SF-P-005.00 |
| 121 | P | Costeo de servicios no incluidos en el tarifario-casos especiales | SC-P-002.01 |
| 122 | P | Atención de requerimientos o incidencias de servicios informáticos del equipo de mesa de ayuda | SD-P-012.00 |
| 123 | P | Establecer el plan de capacidad de los servidores del centro de datos de Serpost S.A. | SD-P-013.00 |
| 124 | P | Establecer el seguimiento a acciones preventivas y correctivas | SD-P-005.02 |
| 125 | P | Procedimiento estándar para el ciclo de desarrollo de sistemas | SD-P-006.02 |
| 126 | P | Procedimiento de gestión y presupuesto en Serpost S.A. | SD-P-007.01 |
| 127 | P | Baja de existencias del almacén central de Serpost S.A. | LO-P-018.01 |
| 128 | P | Planificación de sucesión temporal o permanente de cargos críticos en Serpost S.A. | SA-P-002.00 |
| 129 | P | Control presupuestal en la contratación de bienes y servicios | SD-P-004.04 |
| 130 | P | Diseño de perfiles de cargo | SA-P-007.00 |
| 131 | P | Gestión de las remuneraciones | SA-P-010.00 |
| 132 | P | Administración de Personas | SA-P-011.00 |
| 133 | P | Evaluación del clima laboral en Serpost S.A. | SA-P-006.01 |
| 134 | P | Efectuar contrataciones menores o iguales a 8 UIT | SA-P-003.01 |
| 135 | P | Revisión y seguimiento de contratos de personal modal | SA-P-015.00 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

PAGINA:
8

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|-----|---|---|-------------|
| 136 | P | Evaluación de desempeño | SA-P-005.01 |
| 137 | P | Reclutamiento, selección y contratación de personal | SA-P-009.02 |
| 138 | P | Formulación de las cuentas internacionales | SA-P-017.00 |
| 139 | R | Administración del software legal en Serpost S.A. | R-011.01 |
| 140 | R | Contrato de comodato de inmuebles de propiedad de Serpost S.A. | R-013.00 |
| 141 | R | Máquinas franquedoras para abonados externos y representantes comerciales | R-004.01 |
| 142 | R | Arrendamiento de predios de propiedad de Serpost para usos comerciales | R-008.05 |
| 143 | R | Servicio filatélico postal | R-007.09 |
| 144 | R | Valuación comercial de inmuebles de propiedad de Serpost | R-012.01 |
| 145 | R | ROF- Reglamento de Organización y Funciones | ROF-2019 |
| 146 | N | Asignación y uso de los estacionamientos de automóviles en el CCPL | SO-N-006.00 |

Leyenda:

- D: Directiva
- I: Instructivo
- M: Manual
- N: Norma
- NP: Normas y procedimientos
- P: Procedimientos
- R: Reglamentos

PROCESO OPERATIVO

| N° | TIPO DE DOCUMENTO | PROCESO | CÓDIGO |
|----|-------------------|--|----------|
| 1 | D | Movilidad de los Representantes Postales | 004-G/07 |
| | D | Robo, pérdida o deterioro de cargos y/o envíos postales | 016-G/09 |
| 3 | D | Prioridad en el uso del Sello Postal en la correspondencia | 014-G/10 |
| 4 | 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 |
| 5 | D | Admisión de envíos postales de salida internacional | 007-G/13 |

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

PAGINA:

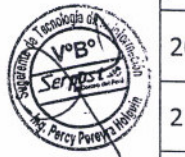
9

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|----|----|--|--------------|
| 6 | D | Establecer atención preferente en Administraciones postales y oficinas de Serpost en general | 002-G/15 |
| 7 | D | Establecer las prendas de vestir del uniforme e implementos el personal operativo | 001-G/18 |
| 8 | D | Directiva para el recojo de envíos con carta poder notarial | 013-G/18 |
| 9 | D | Tratamiento de rezagos | 001-G/19 |
| 10 | D | Contratación directa del servicio de transporte de sacas y valijas del servicio postal y empresarial | 005-G/19 |
| 11 | N | Establecer el adecuado control del servicio de transporte de sacas y valijas | SO-N-002.01 |
| 12 | N | Tratamiento a clientes corporativos del Express Mail Service (EMS) | SC-N-003.01 |
| 13 | N | Asignación, uso y control de los casilleros personales en Serpost S.A. | SO-N-005.00 |
| 14 | N | Cobro de almacenaje de envíos postales | SO-N-003.01 |
| 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 | Utilización de precintos de seguridad en los vehículos del servicio postal | SO-NP-033.00 |
| 25 | NP | Reclamos e indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de envíos postales | SO-NP-015.02 |
| 26 | NP | Control de portes | SO-NP-022.01 |
| 27 | NP | Remisión de envíos oficiales locales, nacionales e internacionales | SO-NP-028.01 |
| 28 | NP | Trámite de rectificación del manifiesto postal | SO-NP-038.00 |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.03

VERSION: 04

PAGINA:
10

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

| | | | |
|----|----|---|--------------|
| 29 | NP | Despacho aduanero y distribución de envíos postales | SO-NP-024.01 |
| 30 | NP | Servicio especial portes por pagar | SO-NP-011.01 |
| 31 | NP | Servicio a clientes empresariales | SC-NP-002.02 |
| 32 | NP | Supervisión del servicio de vigilancia en los locales de las administraciones postales de Lima, Callao y provincias | SA-NP-012.01 |
| 33 | NP | Entrega de envíos postales registrados en los sistemas de Serpost | SO-NP-040.00 |
| 34 | P | Distribución de los envíos postales a través de la zona de distribución del CCPL | SO-P-009.00 |
| 35 | P | Atención en el área de expendio de las administraciones y oficinas postales | SO-P-015.00 |
| 36 | P | Tratamiento de los envíos postales de importación, exportación y tránsito | SO-P-007.02 |
| 37 | P | Acceso al IPS | SD-P-011.00 |
| 38 | P | Exoneración del pago por servicio de almacenaje | SO-P-005.02 |
| 39 | P | Proceso operativo de los envíos de encomienda | SO-P-011.01 |
| 40 | P | Proceso operativo de la correspondencia común | SO-P-012.01 |
| 41 | P | Proceso operativo de la correspondencia certificado | SO-P-013.01 |
| 42 | P | Proceso operativo de los envíos EMS | SO-P-014.01 |
| 43 | R | Representantes postales de Serpost S.A. | R-010.01 |
| 44 | R | Representantes comerciales de Serpost S.A. | R-009.03 |
| 45 | R | Servicio de Transporte | R-003.05 |

Legenda:

- D: Directiva
- N: Norma
- NP: Normas y procedimientos
- P: Procedimiento
- R: Reglamento

VII. CODIFICACIÓN

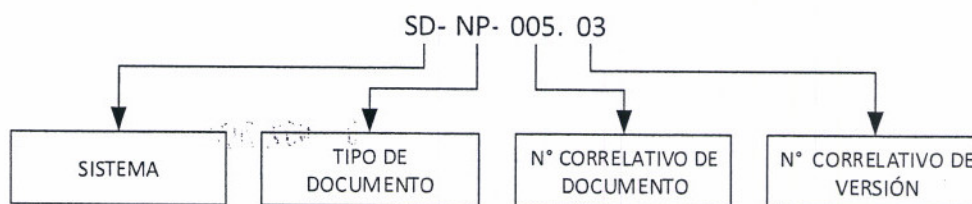
1. La codificación a usarse en las Directivas, estará a cargo de la Gerencia General y será el correlativo que arroja el sistema de Trámite Documentario de la Gerencia General:

DIRECTIVA N° 022-G/18



| | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO | | Serpost El Correo del Perú | |
| CODIGO: SD-M-001.03 | VERSION: 04 | PAGINA: 11 | |
| ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO | REVISADO POR: GERENCIA LEGAL | APROBADO POR: GERENCIA GENERAL | |

2. La codificación a usarse en los Instructivos, Manuales, Normas, Normas y Procedimientos, Procedimientos y Reglamentos, estará a cargo del Departamento de Organización y Procesos, y estará conformado por la clase de sistema, tipo de documento, número correlativo de documento y la versión.



2.1 Sistemas

- SA: Sistema Administrativo
- SD: Sistema de Desarrollo
- SC: Sistema Comercial
- SO: Sistema de Operaciones
- SST: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- *LO: Sistema Logístico
- *SF: Sistema Financiero
- *SP: Sistema de Personal
- * ver disposiciones complementarias

2.2 Tipo de Documento

- I: Instructivos
- M: Manuales
- N: Normas
- NP: Normas y Procedimientos
- P: Procedimientos
- R: Reglamentos

2.3 Número de documento

Conformado por los 3 primeros dígitos después del tipo de documento, según correlativo del Numerador de Documentos del Dpto. de Organización y Procesos.

2.4 Versión

Conformado por los 2 últimos dígitos, después del número de documento, según correlativo del Numerador de Documentos del Dpto. de Organización y Procesos.

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

1. Los documentos normativos que se encuentren codificados con los sistemas LO, SF y SP, conforme se vayan actualizando serán recodificados bajo el sistema SA: Sistema de Administración, con la finalidad de agrupar los documentos normativos bajo 5 sistemas:

- SA: Sistema Administrativo
- SC: Sistema Comercial
- SD: Sistema de Desarrollo
- SO: Sistema de Operaciones
- SST: Seguridad y Salud en el Trabajo



| | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO | | Serpost El Correo del Perú | |
| CODIGO: SD-M-001.03 | VERSION: 04 | PAGINA: 12 | |
| ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO | REVISADO POR: GERENCIA LEGAL | APROBADO POR: GERENCIA GENERAL | |

2. El presente documento deroga el Manual de Procedimientos de Servicios Postales del Perú - MAPRO (SD-M-001.02), aprobado con fecha 11 de diciembre de 2019.

IX. APROBACIÓN

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

Lima, 05 NOV. 2020


 RIGARDO SABLICH SOLOGUREN
 Gerente General
 Serpost El Correo del Perú

