

**NORMAS Y PROCEDIMIENTO  
PARA EL CONTROL DE  
INGRESO Y DESPLAZAMIENTO  
DE VISITAS Y EL USO DEL  
SISTEMA DE REGISTRO  
DE VISITAS EN SERPOST S.A.**

**SA-NP-034.00**

Organización  
OyP  
Procesos

SA-NP-034.00

## I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control de ingreso, permanencia y desplazamiento de visitas en las administraciones y oficinas de Serpost S.A., así como el uso del Sistema de Registro de Visitas en la sede Tomás Valle.

## II. ALCANCE

A las Gerencias, Subgerencias, Departamentos, Administraciones, Oficinas Postales a nivel nacional, Área de Seguridad y personal de Recepción.

## III. BASE LEGAL

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

## IV. DEFINICIONES

**Visitas a Serpost:** Son aquellas personas autorizadas a ingresar para realizar gestiones ante Serpost S.A.

Pueden ser:

- a. **Visitas Externas:** Son aquellas personas que no tienen vínculo con Serpost S.A. y requieren efectuar gestiones en las oficinas de la sede central de la Empresa como cobro de cheques, entrevistas de trabajo, reuniones programadas, atención a proveedores de bienes y servicios, entre otros aspectos.
- b. **Visitas Internas:** Son aquellos trabajadores de la empresa que en comisión de servicio se dirigen a alguna dependencia de Serpost S.A. (Tomás Valle, administración u oficina postal).

**Visitas a otras instituciones:** Son aquellas personas que ingresan al Centro de Clasificación Postal de Lima a realizar gestiones ante las diferentes instituciones que se encuentran instaladas en Serpost S.A.

## V. NORMAS

### A. Generalidades

- 5.1. El ingreso de las visitas a Serpost S.A. se realizará dentro del horario de atención establecido por la Empresa.
- 5.2. No está permitido que los visitantes efectúen filmaciones, grabaciones o toma de fotografías a las instalaciones de la Empresa, salvo autorización expresa de la Gerencia General.
- 5.3. Las visitas externas y las visitas a otras instituciones ingresarán por Recepción (Tomás Valle) donde se registrará su ingreso y recibirán el Comprobante de Visita, mientras que las visitas internas ingresarán por la

puerta de personal con el formato Autorización de Permiso, debidamente autorizado. Para el caso de Administraciones y Oficinas Postales, el Administrador postal designará al personal responsable de registrar en un cuaderno las visitas recibidas, anotando el nombre del visitante, documento y número de identificación, hora de llegada y salida, motivo de la visita, persona visitada y fecha.

- 5.4. Las visitas de carácter personal se encuentran prohibidas de ingresar. Excepcionalmente serán atendidas con la autorización del jefe inmediato en el ambiente de la Recepción, por un período máximo de 10 minutos.
- 5.5. Una vez que se ingrese a las instalaciones de la Empresa, **está prohibido dirigirse a otras áreas no autorizadas**, para lo cual el personal del Área de Seguridad podrá retirar de la Empresa a quien incumpla la presente disposición.

### B. Visitas Externas

- 5.6. La secretaria del gerente (o a quien se le delegue dicha función), subgerente o jefe comunicará, previamente, vía correo electrónico al personal de Recepción, con copia al Área de Seguridad, los datos del visitante: nombre y apellidos, número de documento de identidad, fecha y hora de visita.
- 5.7. El ingreso de la visita externa a la sede central se realizará por Recepción, ubicada en la Av. Tomás Valle cdra. 7 s/n Los Olivos. En el caso que la visita oficial cuente con movilidad; ingresará por la puerta vehicular.
- 5.8. Las visitas externas deberán identificarse con su Documento Nacional de Identidad (DNI), en el caso de ser extranjero, presentará su carné de extranjería para que se le entregue un Comprobante de Visita y un pase.  
En los casos en que el visitante requiera su documento de identidad para realizar gestiones en las áreas internas (cobranza, legal u otros), dejará otro documento que acredite su identificación.
- 5.9. Las visitas externas deberán portar el carné de visitante en un lugar visible y deberán transitar y dirigirse únicamente al área que visita.
- 5.10. Las visitas externas que requieran entregar documentos a Serpost S.A. lo realizarán a través la Mesa de Partes.

### C. Visitas Internas

- 5.11. Los colaboradores que visiten alguna administración u oficina diferente de la sede central serán atendidos en el horario que sea coordinado previamente con el Administrador Postal o encargado de la Oficina Postal.
- 5.12. El ingreso de las visitas internas (colaboradores en comisión de servicios) a las Administraciones Postales, Oficinas Postales y sede central de Tomás Valle se realizará por la puerta del personal portando la papeleta de Autorización de Permiso.
- 5.13. En el caso de trabajadores de Administraciones u Oficinas Postales será el Administrador Postal quien autorice la papeleta de Autorización de Permiso, asimismo se deberá comunicar la visita, previamente, vía correo electrónico a la Administración, oficina postal u oficina de la sede central a ser visitada.



SA-NP-034.00

- 5.14. En el caso de trabajadores de la sede central será el jefe inmediato quien autorice la papeleta de Autorización de Permiso, asimismo se deberá comunicar previamente, vía correo electrónico, a la Administración a ser visitada.
- 5.15. Al término de la comisión, la papeleta de Autorización de Permiso deberá tener el sello y firma del área visitada, la cual será presentada posteriormente al Departamento de Administración de Personal para los fines de control y registro.
- 5.16. Los colaboradores de la Empresa que no laboren en la sede central y que requiera entregar documentos de mero trámite o de aprobación automática deberán ingresar sus documentos a través de Mesa de Partes.

**D. Visitas a otras instituciones**

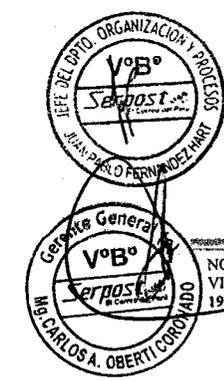
- 5.17. Las instituciones instaladas en Serpost S.A. comunicarán previamente, vía correo electrónico, al Área de Seguridad los datos de su visitante: nombre y apellidos, número de documento de identidad, fecha y hora de visita.
- 5.18. El Área de Seguridad autorizará el ingreso comunicando, vía correo electrónico, al personal de Recepción.
- 5.19. El ingreso de la visita a otra institución en la sede central se realizará por Recepción, ubicada en la Av. Tomás Valle cdra. 7 s/n Los Olivos. En el caso que la visita cuente con movilidad; ingresará por la puerta vehicular.
- 5.20. Toda visita a otra institución deberá identificarse con su Documento Nacional de Identidad (DNI), en el caso de ser extranjero, presentará su carné de extranjería para que se le entregue un Comprobante de Visita y un pase.  
En los casos en que el visitante requiera su documento de identidad para realizar gestiones internas (cobranza, legal u otros), dejará otro documento que acredite su identificación.

- 5.21. Las visitas a otras instituciones deberán portar el carné de visitante en un lugar visible y deberán transitar y dirigirse únicamente al área que visita. El personal de la SUNAT que labora en las instalaciones de Serpost S.A. debe contar con la identificación de su institución que lo acredita como tal.

**VI. PROCEDIMIENTO**

**Visitas externas, visitas a otras instituciones y el uso del Sistema de Registro de Visitas**

- 6.1. En caso de que la visita cuente con movilidad, el ingreso se realizará por la puerta vehicular, donde el personal del Área de Seguridad verificará la comunicación de ingreso con vehículo, registrará la placa del vehículo y/o identidad del visitante y lo conducirá a la Recepción para el registro en el sistema.
- 6.2. El personal de Recepción consultará al visitante si es una visita programada:
  - 6.2.1. Visita externa no programada: Solicitará el motivo de la visita a la Empresa, debiendo consultar el ingreso vía telefónica con el área a ser visitada (el procedimiento continúa en el numeral 6.3).



6.2.2. Visita externa programada: Verificará la comunicación, vía correo electrónico, de la visita programada (el procedimiento continúa en el numeral 6.3).

6.2.3. Visita a otras instituciones: Verificará la comunicación, vía correo electrónico, de la visita programada (el procedimiento continúa en el numeral 6.3).

6.3. El personal de Recepción solicitará a la visita su DNI o carné de extranjería, ingresará al Sistema de Registro de Visitas y registrará al visitante completando la siguiente información:

- a. Número de pase
- b. Tipo de documento
- c. Número de documento
- d. Nombre del visitante
- e. Motivo de la visita
- f. Empresa
- g. Persona visitada
- h. Fecha
- i. Hora de entrada

6.4. Se imprimirá y entregará el Comprobante de Visita y el pase respectivo al visitante, reteniendo el documento de identidad hasta su salida de Serpost S.A., de requerir su documento de identidad para efectuar su comisión dejará otro documento que acredite su identificación.

6.5. El personal de Recepción o Área de Seguridad instruirá al visitante el camino que debe tomar para llegar al área a visitar.

6.6. La secretaria del área visitada (o a quien se le delegue dicha función), solicitará al visitante el Comprobante de Visita y verificará la información. Al término de la reunión o trámite, registrará la hora de salida en el Comprobante de Visita y entregará al visitante debidamente sellado y firmado.

6.7. Al retirarse el visitante de Serpost S.A., el personal de Recepción devolverá el documento de identidad, recabando el pase y el Comprobante de Visita debidamente firmado y sellado por el área o funcionario que atendió al visitante. Adicionalmente ingresará al Sistema de Registro de Visitas, menú Salida-Salida Serpost quedando registrada automáticamente la hora de salida.

6.8. De retirarse la visita fuera del horario de labores establecido, sin que pueda descargarse su salida en ese día, el personal de Recepción dejará en custodia del Área de Seguridad el documento de identidad del visitante para que pueda ser canjeado por el pase y el Comprobante de Visita, debiendo anotar, el personal del Área de Seguridad, la hora real de salida de la Empresa.

6.9. Posteriormente, el personal de Recepción registrará la salida del visitante en el Sistema de Registro de Visitas, menú Salida-Registro Salida Extemporánea, con la información brindada por el Área de Seguridad.

6.10. En caso de que el visitante requiera dirigirse a otra área posterior a la reunión programada, deberá gestionar una autorización adicional con el personal de Recepción.



SA-NP-034.00

**VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

7.1. Todas las visitas de usuarios externos e internos a la Empresa deberán someterse a las revisiones, por parte del personal de vigilancia, de maletines, bultos y/o paquetes que ingresen o se retiren de las diferentes instalaciones de Serpost S.A., debiendo acatar sus disposiciones.

7.2. La Subgerencia de Recursos Humanos es la responsable de informar y solicitar al Departamento de Sistemas de Información la actualización de los nombres de funcionarios y personal de la Empresa en la data "Nombre del Visitante" del Sistema de Registro de Visitas.

7.3. La información consignada en el Sistema de Registro de Visitas de Serpost S.A. se visualizará automáticamente en el Registro de Visitas Institucional del Portal de Transparencia Estándar.

7.4. Sistema de Control Interno

En caso de que el personal de la Empresa detecte el incumplimiento de lo aprobado en la presente normativa, deberá informarlo a su jefe inmediato, quien comunicará al Comité de Control Interno para que disponga las correcciones pertinentes.

7.5. Las situaciones no contempladas en el presente documento serán autorizadas por el Gerente General, previa coordinación de la gerencia solicitante.

7.6. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de Serpost S.A., ante su incumplimiento, se aplicará la sanción disciplinaria que corresponda de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

7.7. El presente documento deja sin efecto las "Normas para el control de ingreso y desplazamiento de visitas en Serpost S.A." SO-N-004.00 aprobado por la Gerencia General el 21.01.2015.

7.8. Historial de Cambios:

Código	Nombre	Fecha
SO-N-004.00	Normas para el control de ingreso y desplazamiento de visitas en Serpost S.A.	21/01/2015

**VIII. AUTORIZACIÓN**

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

Lima, 26 JUL. 2022

Mg. CARLOS A. OBERTI CORONADO  
Gerente General (e)  
Serpost S.A.  
El Correo del Perú



