

**NORMAS**

**PARA EL PLAN DE INDUCCIÓN**

**AL PERSONAL NUEVO**

**DE SERPOST S.A.**

**SA-N-016.02**

SA-N-016.02

## I. OBJETIVO

Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal nuevo que ingrese a la Empresa, así como propiciar el desarrollo de sus sentidos de permanencia, alineados a nuestra Cultura y Valores de la Empresa.

## II. ALCANCE

La presente norma es de cumplimiento obligatorio de todos los nuevos colaboradores que ingresan a laborar a Serpost S.A., contratados a plazo indeterminado y/o bajo modalidad.

## III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Legislativo No. 685.- Ley de Creación de Serpost S.A
- 3.2. Estatuto de Serpost S.A.
- 3.3. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N°003-97-TR.
- 3.4. Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
- 3.5. Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- 3.6. Normativa Interna

## IV. DEFINICIÓN

**Inducción Laboral:** Proceso mediante el cual se proporciona al nuevo colaborador la información básica y necesaria que le permita integrarse rápidamente a su función.

## V. FINALIDAD

- 5.1. Dar a conocer al personal, la cultura, valores y políticas de la Empresa.
- 5.2. Establecer las relaciones que mantendrá el nuevo colaborador con la Empresa.
- 5.3. Transmitir de manera sistematizada y precisa la información necesaria al nuevo colaborador para el correcto inicio de sus labores.
- 5.4. Maximizar la calidad de las contribuciones individuales.
- 5.5. Incrementar la integración grupal.
- 5.6. Mejorar los procesos de comunicación.
- 5.7. Crear una actitud favorable hacia la Empresa.
- 5.8. Impulsar el desarrollo personal con la visión, misión y objetivos de la Empresa.
- 5.9. Preparar al nuevo colaborador para un desempeño eficiente.

## VI. NORMAS

- 6.1. Todo trabajador que se incorpore a la Empresa se someterá a un programa de inducción y orientación en el centro de trabajo.



- 6.2. La Subgerencia de Recursos Humanos a través del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, administrará y será responsable de desarrollar el proceso de inducción al personal nuevo, que se ejecutará luego del ingreso del trabajador, previo reporte del Dpto. de Administración de Personal.
- 6.3. En el caso de directivos, el proceso de inducción y orientación se complementará con un directivo superior y/o del mismo nivel jerárquico.
- 6.4. En las Administraciones Postales de Provincias, la inducción estará a cargo del responsable de la dependencia.
- 6.5. La información que se proporcionará en un video de inducción contendrá datos referidos a los valores, cultura, misión, visión, objetivos, historia de la Empresa, normativas, directivas, procedimientos, obligaciones, responsabilidades, servicios ofrecidos, entre otros por parte de la organización.
- 6.6. El proceso de inducción se llevará a cabo, luego de que el trabajador haya suscrito contrato de trabajo con nuestra Empresa.
- 6.7. El personal ingresante deberá ser presentado por un jefe inmediato ante su nuevo supervisor y compañeros de labores en su futura área, quien le informará del puesto y la función a desempeñar.
- 6.8. Los temas que serán contemplados en el proceso de inducción son los que se encuentran en los Anexos 1 y 2, de igual manera quedará constancia del cumplimiento del proceso de inducción mediante el Anexo 3, documento que será devuelto a la Subgerencia de Recursos Humanos para su archivo correspondiente.

## VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deja sin efecto el "Normas para el plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A." (SA-N-016.01) aprobado con fecha 05.08.21.
2. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DOCUMENTO	CÓDIGO
28.12.18	Procedimiento Plan de Inducción al Personal Nuevo de Serpost S.A.	SA-P-014.00
27.12.19	Normas para el plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A.	SA-N-016.00
05.08.21	Normas para el plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A.	SA-N-016.01

## VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 13 JUN. 2023

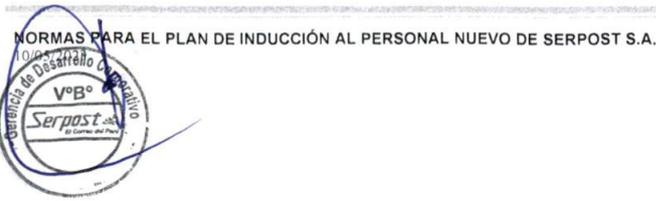
ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General

Serpost  
El Correo del Perú



**Anexo 1**  
**Inducción del Personal (General)**

Área / Temas	Responsable	
	Lima	Provincias
<b>1. Bienvenida y Proyección del video de inducción</b> 1.1 Bienvenida a la Empresa. 1.2 Explicación y proyección del video de inducción. 1.3 Recursos Humanos se encargará no solamente de transmitir la información que le corresponda según se detalla, sino que evaluará el proceso de inducción, aclarará dudas y contestará preguntas e inquietudes que el nuevo colaborador tenga. 1.4 Seguimiento de todo el proceso de inducción	Dpto. de Administración de Personal, Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal/ Capacitación	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>2. Conocimiento de Serpost S.A. (Video de inducción)</b> 2.1 Historia, Ley de Creación. 2.2 Misión, Valores y Cultura. 2.3 Importancia de Serpost S.A. 2.4 Estructura Organizacional: Organigrama general, Directorio, Plana Gerencial. 2.5 Normas y directivas internas. 2.6 Productos y/o servicios ofrecidos.	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Capacitación	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>3. Relación Laboral con la Empresa (Video de inducción)</b> 3.1 Modalidad de Contratación, beneficios. 3.2 Reglamento Interno de Trabajo (ingreso, deberes y derechos, horario, asistencia, permisos, licencias, vacaciones, régimen disciplinario). 3.3 Derechos y obligaciones de los trabajadores. 3.4 Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3.5 Código de Ética. 3.6 Integridad y Anticorrupción. 3.7 Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.	Dpto. de Administración de Personal/ Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>4. Aplicación de Encuesta de Satisfacción de la Inducción</b> 4.1 Modalidad presencial y/o virtual.	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Capacitación	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>5. Conocimiento de su Área y Puesto</b> 5.1 Descripción del puesto: funciones generales, relaciones. 5.2 Aporte del área y del puesto al Plan Estratégico. 5.3 Organigrama del área. 5.4 Normas que rigen y afectan sus funciones. 5.5 Procedimientos donde involucra su puesto. 5.6 Indicadores por los que va a ser medido.	Jefes Inmediatos	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>6. Conocimiento y relación con otras áreas</b> 6.1 Funciones principales de cada área. 6.2 Procedimiento con el o las áreas con las cuales se interactuará con mayor frecuencia.	Personal de cada área	Administrador Postal/ Supervisor/ Responsable Oficina
<b>Seguimiento y ajuste</b>	Jefes Inmediatos	Jefes Inmediatos



## Anexo 2

### Inducción del Personal (Directivos)

Área / Temas	Responsable
<b>1. Bienvenida y proyección del video de inducción</b> 1.1 Bienvenida a la Empresa. 1.2 Explicación y proyección del video de inducción. 1.3 Recursos Humanos se encargará no solamente de transmitir la Información que le corresponda según se detalla, sino que evaluará el proceso de inducción, aclarará dudas y contestará preguntas e inquietudes que el nuevo colaborador tenga. 1.4 Seguimiento de todo el proceso de inducción.	Directivo superior y/o del mismo nivel jerárquico.
<b>2. Conocimiento de Serpost S.A. (Video de inducción)</b> 2.1 Historia, Ley de Creación. 2.2 Misión, Valores y Cultura. 2.3 Importancia de Serpost S.A. 2.4 Estructura Organizacional: Organigrama general, Directorio, Plana Gerencial. 2.5 Normas y directivas internas. 2.6 Productos y/o servicios ofrecidos.	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal/ Capacitación.
<b>3. Relación Laboral con la Empresa (Video de inducción)</b> 3.1 Modalidad de Contratación, beneficios. 3.2 Reglamento Interno de Trabajo (ingreso, deberes y derechos, horario, asistencia, permisos, licencias, vacaciones, régimen disciplinario). 3.3 Derechos y Obligaciones de los trabajadores. 3.4 Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3.5 Código de Ética. 3.6 Integridad y Anticorrupción. 3.7 Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.	Dpto. de Administración de Personal/ Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo.
<b>4. Aplicación de Encuesta de Satisfacción de la Inducción</b> 4.1 Modalidad presencial y/o virtual.	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal/ Capacitación.
<b>5. Conocimiento de su Área y Puesto</b> 5.1 Descripción del puesto: funciones generales, relaciones e información contenida en el "Marco de Inducción de Serpost" 5.2 Aporte del área y del puesto al Plan Estratégico. 5.3 Organigrama del área. 5.4 Normas que rigen y afectan sus funciones. 5.5 Procedimientos donde involucra su puesto. 5.6 Indicadores por los que va a ser medido.	Directivo superior y/o del mismo nivel jerárquico.
<b>6. Conocimiento y relación con otras áreas</b> 6.1 Funciones principales de cada área. 6.2 Procedimiento con el o las áreas con las cuales se interactuará con mayor frecuencia.	Directivo de cada área.
<b>Seguimiento y ajuste</b>	Subgerencia de Recursos Humanos



Anexo 3



Gerente general  
VºBº  
Serpost  
ALEXANDER INFANTES POMAR

GERENTE LEGAL  
VºBº  
Serpost  
ERNESTO CABALLERO ELIZABETH RIVERA

MIGUEL STUARD REQUEJO MORA  
VºBº  
Serpost  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

SUB GERENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
VºBº  
Serpost  
ING. SORLEY MUÑOZ ZENOBIA

JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS  
VºBº  
Serpost  
JUAN PABLO FERNANDEZ MARI

Gerente de Administración de Recursos  
VºBº  
Serpost  
JORGE LUIS VILCHEZ CORTAZO

Gerencia de Desarrollo Organizacional  
VºBº  
Serpost

Organización  
D+P  
Procesos



**Serpost**  
El Correo del Perú

# Bienvenido

*Estamos agradecidos de que formes parte de esta gran familia y te deseamos muchos éxitos en esta nueva etapa laboral en SERPOST.*



NORMAS PARA EL PLAN DE INDUCCION AL PERSONAL NUEVO DE SERPOST S.A.

SA-N-016.02

## LISTA DE VERIFICACIÓN

• **DATOS DEL NUEVO COLABORADOR**

Apellidos y Nombres : \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Gerencia/Subgerencia/  
Área/Administración/  
Departamento : \_\_\_\_\_ Código de Trabajador: \_\_\_\_\_

Puesto : \_\_\_\_\_

• **ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y MATERIALES**

DOCUMENTOS MATERIALES ENTREGADOS			RECIBIDOS		
			SI	NO	FECHA
PACK DE INDUCCIÓN:	1	Entrega del Manual Organizacional de Funciones – MOF y Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos - IPER			
	2	Reglamento Interno de Trabajo – RIT			
	3	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo - RISST			
	4	Código de Conducta y Ética			
	5	Organigrama			
	6	Mapa de Procesos aprobado por el comité SIG			
	7	Concepto de Procesos 1 y 2			
	8	Cartilla de Inducción "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)"			

• **INDUCCIÓN GENERAL**

INFORMACIÓN RECIBIDA – VIDEO INDUCCIÓN VIRTUAL SERPOST			SI	NO	FECHA
PRESENTACION GENERAL:	1	Historia y valores Institucionales de SERPOST - S.A.			
	2	Misión y Visión			
	3	Organigrama			
	4	Portafolio de Servicios			
	5	Proceso Postal			
	6	Gestión Humana			
	7	Uso de Fotocheck			
	8	Bienestar Social			
	9	Seguridad y Salud en el Trabajo - SST			
	10	Principios, deberes y derechos			
	11	Medidas Disciplinarias			
	12	Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual			

Por lo expuesto,

Mediante la presente, Yo, \_\_\_\_\_, con DNI N° \_\_\_\_\_, y Código de Trabajador N° \_\_\_\_\_, en el puesto de \_\_\_\_\_, del/ de la gerencia/subgerencia/área/administración/departamento de \_\_\_\_\_; confirmo haber recibido todos los documentos e información mencionados y me comprometo a leerlos y cumplir con lo descrito en ellos.

\_\_\_\_\_  
FIRMA

Los Olivos, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.



Organización  
O.T.P.  
Procesos

SA-N-016.02

## AGENDA DE INDUCCIÓN

• **DATOS DEL NUEVO COLABORADOR**

Apellidos y Nombres : \_\_\_\_\_  
 Área/Administración/  
 Departamento : \_\_\_\_\_  
 Puesto : \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
 Código de  
 Trabajador/Practicante: \_\_\_\_\_

Objetivos de la Inducción General y Estratégica:						
- Ayudar a los nuevos colaboradores de SERPOST, a conocerse y auxiliarnos para tener un comienzo productivo. - Establecer actitudes favorables de los nuevos colaboradores hacia la empresa, sus políticas y su personal. - Ayudar a los nuevos colaboradores a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y una alta moral. - Contribuir a que el colaborador se adapte lo más rápido posible al nuevo ambiente de trabajo.						
TRÁMITES Y TIPO DE INDUCCIÓN:	OBJETIVO	RESPONSABLE	ÁREA	FECHA	HORA	FIRMA
<b>TRÁMITE DE PERSONAL</b>	Facilitar el proceso de contratación del personal nuevo con la empresa	Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos / Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo / Dpto. de Administración de Personal			
Evaluación Médica – Prueba COVID 19						
Revisión Médica						
Ficha de datos personales						
Firma de Contrato/ Convenio y Alta de SUNAT						
Código Sprint						
Asignación de clave, usuario y equipos (De ser el caso)						
<b>INDUCCIÓN GENERAL</b>	Conocimiento del direccionamiento estratégico de SERPOST	Subgerencia de Recursos Humanos (Video de Inducción)	Subgerencia de Recursos Humanos/Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal			
Autoridades						
Misión						
Visión						
Valores						
Principios Fundamentales						
Objetivos Estratégicos						
Organización						
<b>INDUCCIÓN ESPECÍFICA</b>	Orientar al nuevo colaborador sobre aspectos específicos y relevantes del cargo a desempeñar	Jefe Inmediato	Quien haga sus veces			
Misión del área						
Objetivo del puesto						
Actividades clave a desarrollar						
Conocimiento del puesto						
Cómo será evaluado - Indicador						

Gerente General  
 VºBº  
 SERPOST S.A.  
 EL CORREO DEL PERÚ  
 ALEXANDER INFANTES DOMAR

GERENTE LEGAL  
 VºBº  
 SERPOST S.A.  
 EL CORREO DEL PERÚ  
 ANTONIO CABALLERO BLODORBARBITA

JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS  
 VºBº  
 SERPOST S.A.  
 EL CORREO DEL PERÚ  
 JUAN PABLO FERNÁNDEZ HART

Gerente de Administración de Recursos  
 VºBº  
 SERPOST S.A.  
 EL CORREO DEL PERÚ  
 JORGE LUIS VILCHEZ OLIVERO

Gerencia de Desarrollo Corporativo  
 VºBº  
 SERPOST S.A.  
 EL CORREO DEL PERÚ

SA-N-016.02

## AGENDA DE INDUCCIÓN PARA DIRECTIVOS

• **DATOS DEL NUEVO COLABORADOR**

Apellidos y Nombres : \_\_\_\_\_  
Gerencia/ Subgerencia: \_\_\_\_\_  
Puesto : \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
Código de Trabajador: \_\_\_\_\_

Para los directivos que ingresen a SERPOST S.A. se aplicará el programa de inducción dispuesto para ellos:

Objetivos de la Inducción para Directivos:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar al nuevo personal de SERPOST, a conocerse y auxiliarlos para tener un comienzo productivo.</li> <li>- Establecer actitudes favorables de los nuevos directivos hacia la institución, sus políticas y su personal.</li> <li>- Fortalecer la identificación con las otras gerencias que pertenecen a la Empresa.</li> </ul>						
TRÁMITES Y TIPO DE INDUCCIÓN:	OBJETIVO	RESPONSABLE	ÁREA	FECHA	HORA	FIRMA
<b>TRÁMITE DE PERSONAL</b>						
Evaluación Médica - Prueba COVID 19	Facilitar el proceso de contratación del personal nuevo con la empresa.	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos / Subgerencia Tecnologías de la Información			
Revisión Médica						
Ficha de datos personales						
Firma de Contrato y Alta de SUNAT						
Asignación de clave, usuario y equipos						
Entrega de Kit Institucional						
Configuración teléfono						
<b>INDUCCIÓN GENERAL</b>						
Autoridades	Adaptar e integrar al nuevo Directivo, así como proporcionar el desarrollo de su sentido de permanencia e identidad con la empresa	Subgerente de Recursos Humanos (Video de Inducción)	Subgerencia de Recursos Humanos y/o dependencia indicada			
Misión						
Visión						
Valores						
Principios Fundamentales						
Objetivos Estratégicos						
Organización						
<b>INDUCCIÓN ESPECÍFICA</b>						
Misión del área	Orientar al nuevo Directivo sobre aspectos específicos y relevantes del cargo a desempeñar.	Gerente General y/o Directivo Designado	Gerencia General			
Objetivo del puesto						
Actividades clave a desarrollar						
Conocimiento del puesto						
Cómo será evaluado - Indicador						
<b>INDUCCIÓN DE GERENCIAS</b>						
<b>Gerencia de Desarrollo Corporativo</b>		Brindar a los Gerentes de SERPOST S.A. información esencial sobre la empresa y orientar cómo debe proceder para obtener los insumos necesarios que le permitan desarrollar con sus Gerencias.				
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						
<b>Gerencia de Administración de Recursos</b>						
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						
<b>Gerencia Legal</b>						
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						
<b>Gerencia Comercial</b>						
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						
<b>Gerencia Postal</b>						
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						
<b>Gerencia de Administración de Canales</b>						
Presentación de la Gerencia						
Misión del área						



SA-N-016.02

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA INDUCCIÓN**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA INDUCCIÓN**

Nombre del Colaborador: .....

Dependencia: ..... Fecha: ..... Hora Fin: .....

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los nuevos colaboradores sobre el video de inducción aplicado.

\* Marque con una "X" la opción que más se adecúe a su criterio.

Se solicita que califique con la mayor objetividad posible, ya que este resultado permitirá seguir mejorando nuestra gestión.

N°	VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Sumamente Satisfecho
1	El video da a conocer los objetivos y el procedimiento de inducción.					
2	Se apreció una adecuada preparación y organización del video de inducción.					
3	Es adecuado el tiempo establecido en el video de inducción.					
4	Está satisfecho con los temas incluidos en el video de inducción.					
5	Se le dio a conocer la estructura organizacional, procesos internos, servicios brindados, normatividad interna y seguridad en las instalaciones de la Empresa.					
6	Está satisfecho con los recursos físicos y virtuales para desarrollar el proceso de inducción.					
7	Considera que la información suministrada en el video de inducción fue clara, pertinente y suficiente para la adaptación y conocimiento de la Empresa.					
8	Considera que la inducción recibida contribuirá a ampliar el conocimiento de la entidad.					

Comentarios o Sugerencias:

\_\_\_\_\_  
Firma del Colaborador que recibió la Inducción

Administrador y/o Jefe inmediato:

Firma:.....

