

**REGLAMENTO  
DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES  
SERPOST S.A.**

Aprobado en Sesión de Directorio N° 061-2023 del 25.10.2023.

## INDICE

<b>TÍTULO I</b>	<b>DE LA NATURALEZA Y DOMICILIO.....</b>	<b>5</b>
<b>TÍTULO II</b>	<b>DE LA MISIÓN, FINALIDAD Y OBJETO DE SERPOST S.A .....</b>	<b>5</b>
<b>TÍTULO III</b>	<b>DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.....</b>	<b>5</b>
<b>TÍTULO IV</b>	<b>DE LA ALTA DIRECCIÓN.....</b>	<b>7</b>
	CAP. I: Directorio.....	7
	CAP. II Gerencia General.....	9
<b>TÍTULO V</b>	<b>DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LAS GERENCIAS.....</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO VI</b>	<b>DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL.....</b>	<b>11</b>
	CAP. I Órgano de Control Institucional.....	11
	CAP. II Oficialía de Cumplimiento y Prevención.....	13
<b>TÍTULO VII</b>	<b>DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO.....</b>	<b>14</b>
	<b>CAP. I: Gerencia Legal.....</b>	<b>14</b>
	<b>CAP. II: Gerencia de Desarrollo Corporativo.....</b>	<b>15</b>
	Unidades Orgánicas de la Gerencia de Desarrollo Corporativo.....	17
	<b>Subgerencia de Desarrollo Empresarial .....</b>	<b>17</b>
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial.....	18
	Dpto. de Asuntos Internacionales.....	18
	Dpto. de Gestión y Presupuesto.....	19
	Dpto. de Estudios Económicos.....	20
	<b>Subgerencia de Tecnologías de la Información.....</b>	<b>20</b>
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Tecnologías de la Información.....	22
	Dpto. de Organización y Procesos.....	22
	Dpto. de Sistemas de Información.....	23
	Dpto. de Tecnología y Comunicaciones.....	24
<b>TÍTULO VIII</b>	<b>DEL ÓRGANO DE APOYO .....</b>	<b>25</b>
	<b>Gerencia de Administración de Recursos.....</b>	<b>25</b>
	Unidades Orgánicas de la Gerencia de Administración de Recursos.....	27
	Área de Seguridad.....	27
	<b>Subgerencia de Logística .....</b>	<b>28</b>
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Logística.....	29
	Dpto. de Abastecimiento.....	29
	Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales.....	30
	<b>Subgerencia de Finanzas.....</b>	<b>31</b>
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Finanzas.....	32
	Dpto. de Contabilidad.....	32
	Dpto. de Tesorería.....	33
	Dpto. de Costos y Control Presupuestal.....	34

	<b>Subgerencia de Recursos Humanos</b> .....	35
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Recursos Humanos	
	Dpto. de Administración de Personal .....	36
	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal .....	37
	Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	38
<b>TÍTULO IX</b>	<b>DE LOS ÓRGANOS DE EJECUCIÓN</b> .....	<b>38</b>
	<b>CAP. I: Gerencia Comercial</b> .....	38
	Unidades Orgánicas de la Gerencia Comercial .....	39
	Dpto. de Evaluación y Control de Ventas .....	39
	<b>Subgerencia de Marketing y Filatelia</b> .....	40
	Unidad Orgánica de la Subgerencia de Marketing y Filatelia .....	41
	Área de Atención al Cliente .....	41
	<b>Subgerencia de Ventas</b> .....	42
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Ventas .....	42
	Dpto. de Ventas .....	43
	Dpto. de Giros Postales .....	44
	<b>CAP. II: Gerencia Postal</b> .....	45
	Unidades Orgánicas de la Gerencia Postal .....	46
	Central de Boletines .....	46
	Área de Encaminamiento .....	47
	Área de Transportes .....	48
	<b>Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras</b> .....	48
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras .....	49
	Dpto. de Operaciones Aduaneras .....	49
	Dpto. de Áreas Operativas .....	50
	Dpto. EMS .....	51
	<b>Subgerencia de Operaciones Postales</b> .....	52
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia Operaciones Postales .....	53
	Dpto. de Clasificación .....	53
	Dpto. de Distribución .....	54
	Dpto. de Control de Cargos .....	55
	<b>CAP. III: Gerencia de Administración de Canales</b> .....	55
	Unidad Orgánica de la Gerencia de Administración de Canales.....	56
	<b>Subgerencia de Administraciones Postales</b> .....	56
	Unidades Orgánicas de la Subgerencia de Administraciones Postales .....	57
	Área de Administración de Canales .....	57
	Área de Rezago Definitivo .....	58
	Departamento de Inspectoría.....	59
	Administraciones Postales. ....	60
<b>TÍTULO X</b>	<b>DEL RÉGIMEN LABORAL</b> .....	<b>61</b>
<b>TÍTULO XI</b>	<b>DEL RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO</b> .....	<b>61</b>
<b>TÍTULO XII</b>	<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS</b> .....	<b>61</b>

## PRESENTACIÓN

La Empresa Servicios Postales del Perú S.A. - SERPOST S.A., es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo con la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional.

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de SERPOST S.A. es el instrumento técnico normativo de gestión empresarial, orientado a contribuir con el logro de los objetivos y metas fijadas por la Alta Dirección, debiendo utilizarse como un medio para efectuar el proceso de dirección, ejecución y control.

El contenido del presente Reglamento, el cual está conformado por 136 artículos, establece y norma la finalidad y objetivos de SERPOST S.A., así como de su estructura orgánica, funciones de los órganos que la conforman, en armonía con lo dispuesto en la Ley de Creación de SERPOST S.A. y demás dispositivos legales.

El ámbito de acción del presente Reglamento comprende y es de aplicación por todos los órganos de SERPOST S.A.

---

## TÍTULO I

### DE LA NATURALEZA Y DOMICILIO

- Art. 1º SERPOST S.A. actúa como Empresa del Estado, sujeta al régimen legal de las personas jurídicas de derecho privado en calidad de sociedad anónima; con autonomía económica, financiera, técnica y administrativa y sujeta a las políticas de FONAFE y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Art. 2º El domicilio de la sociedad es la ciudad de Lima, pudiendo establecer oficinas, agencias, sucursales y representaciones en cualquier lugar de la República y/o del extranjero.

## TÍTULO II

### DE LA MISIÓN, FINALIDAD Y OBJETO DE SERPOST S.A.

- Art. 3º La misión de la Empresa es conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.
- Art. 4º Tiene por finalidad la prestación de los servicios postales, impulsando su desarrollo, de acuerdo con el avance tecnológico y a la modernización.
- Art. 5º El objeto de SERPOST S.A. es:
- Prestar el servicio postal en todas sus modalidades, en el ámbito nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal.
  - Prestar servicios de asesoría y consultoría nacional e internacional en materia postal.
  - Realizar actos y contratos relacionados con operaciones comerciales y de servicios o cualquier otra actividad, conexas con su objeto social, sin más limitaciones que las emanadas del ordenamiento legal del país.
  - En general toda clase de operaciones afines y/o complementarias permitidas por la ley, siempre y cuando sean acordadas por la Junta General de Accionistas.

## TÍTULO III

### DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Art. 6º Para el cumplimiento de sus fines y objetivos SERPOST S.A. cuenta con la estructura orgánica siguiente:

- Alta Dirección**
  - Junta General de Accionistas**
  - Directorio**
  - Gerencia General**

- 2. Órganos de Control**
  - 2.1. Órgano de Control Institucional**
  - 2.2. Oficialía de Cumplimiento y Prevención**
- 3. Órganos de Asesoramiento**
  - 3.1. Gerencia Legal**
  - 3.2. Gerencia de Desarrollo Corporativo**
    - 3.2.1 Subgerencia de Desarrollo Empresarial
      - 3.2.1.1 Dpto. de Asuntos Internacionales
      - 3.2.1.2 Dpto. de Gestión y Presupuesto
      - 3.2.1.3 Dpto. de Estudios Económicos
    - 3.2.2 Subgerencia de Tecnologías de la Información
      - 3.2.2.1 Dpto. de Organización y Procesos
      - 3.2.2.2 Dpto. de Sistemas de Información
      - 3.2.2.3 Dpto. de Tecnología y Comunicaciones
- 4. Órgano de Apoyo**
  - 4.1. Gerencia de Administración de Recursos**
    - Área de Seguridad
    - 4.1.1 Subgerencia de Logística
      - 4.1.1.1 Dpto. de Abastecimiento
      - 4.1.1.2 Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales
    - 4.1.2 Subgerencia de Finanzas
      - 4.1.2.1 Dpto. de Contabilidad
      - 4.1.2.2 Dpto. de Tesorería
        - Área de Facturación
      - 4.1.2.3 Dpto. de Costos y Control Presupuestal
    - 4.1.3 Subgerencia de Recursos Humanos
      - 4.1.3.1 Dpto. de Administración de Personal
      - 4.1.3.2 Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal
      - 4.1.3.3 Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 5. Órganos de Ejecución**
  - 5.1. Gerencia Comercial**
    - 5.1.1.1. Dpto. de Evaluación y Control de Ventas
    - 5.1.2. Subgerencia de Marketing y Filatelia
      - Área de Atención al Cliente
    - 5.1.3. Subgerencia de Ventas
      - 5.1.3.1 Dpto. de Ventas
      - 5.1.3.2 Dpto. de Giros Postales
  - 5.2. Gerencia Postal**
    - Central de Boletines
    - Área de Encaminamiento
    - Área de Transportes
    - 5.2.1 Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras
      - 5.2.1.1 Dpto. de Operaciones Aduaneras
      - 5.2.1.2 Dpto. de Áreas Operativas
      - 5.2.1.3 Dpto. EMS
    - 5.2.2 Subgerencia de Operaciones Postales
      - 5.2.2.1 Dpto. de Clasificación
      - 5.2.2.2 Dpto. de Distribución



---

**Art.9º Funciones del Directorio:**

- a) Dirigir y administrar los negocios de la sociedad, acordando las medidas que estimen adecuadas, estableciendo las reglas generales sobre las actividades sociales y decidiendo en los casos particulares que le proponga la Gerencia y/o en los que juzgue conveniente intervenir.
- b) Presentar a la Junta General de Accionistas los Estados Financieros y la Memoria Anual.
- c) Nombrar y remover al Gerente General. El nombramiento de los demás Gerentes ocurrirá a propuesta del Gerente General.
- d) Señalar las atribuciones y remuneraciones del Gerente General y demás Gerentes, así como autorizar los incrementos de remuneraciones de todo el personal. Esta atribución deberá sujetarse al trámite y autorización previa del FONAFE.
- e) Supervisar los negocios y operaciones de la sociedad, velar por el cumplimiento del Estatuto, de las disposiciones de la Junta General de Accionistas y del propio Directorio.
- f) Supervisar las funciones del Oficial de Cumplimiento y Prevención de SERPOST S.A.
- g) Determinar la aplicación o inversión de los fondos de la sociedad, dentro de las pautas que establezca la Junta General de Accionistas y la legislación vigente.
- h) Enajenar y gravar los bienes inmuebles y muebles de la sociedad.
- i) Otorgar fianzas solidarias a terceros para negocios que tengan relación con los de la sociedad, cumpliendo los requisitos legales que fueren necesarios para tal efecto.
- j) Otorgar y obtener préstamos y financiamientos con arreglo a las normas legales vigentes.
- k) Promover, continuar, desistir o transigir toda clase de asuntos o someterlos a arbitraje, sin más limitaciones que las previstas en la Ley y al Estatuto de SERPOST.S.A.
- l) Convocar a Junta General de Accionistas.
- m) Celebrar todos los actos y contratos que requieran el desenvolvimiento de los negocios de la sociedad, salvo los que constituyen atribución específica de la Junta General de Accionistas conforme a Ley y al Estatuto de SERPOST.S.A.
- n) La enumeración de las funciones y atribuciones que antecede es meramente declarativa mas no limitativa, quedando facultado el Directorio para realizar todas las operaciones, actos y/o contratos que considere necesarios para el logro de los fines empresariales, siempre que no estén reservadas por la Ley o por el Estatuto de SERPOST S.A. a la Junta General de Accionistas.

---

## CAPÍTULO II

### GERENCIA GENERAL

Art.10° La Gerencia General es el órgano de dirección de la Empresa y depende jerárquicamente del Directorio.

Art.11° El Gerente General es el encargado de ejercer la representación legal, comercial y administrativa de SERPOST S.A., quien goza de las facultades previstas para dicho cargo en el Estatuto y las demás que sobre la base de dicho instrumento y la Ley General de Sociedades acuerden otorgarle el Directorio o la Junta General de Accionistas.

Art.12° **Funciones de la Gerencia General:**

- a) Dirigir, planear, organizar, coordinar y controlar la marcha integral de SERPOST S.A. a fin de asegurar su óptimo funcionamiento de acuerdo con los objetivos y políticas de la Empresa.
- b) Gestionar ante las entidades de crédito y financieras del país y/o del extranjero, los préstamos, habilitaciones y en general la obtención de los recursos que requiera la Empresa, suscribiendo para tales efectos los contratos que sean necesarios en representación de SERPOST S.A.
- c) Informar al Directorio las acciones tomadas, así como también someter a su consideración los planes y proyectos que convengan para el desarrollo de SERPOST S.A.
- d) Proponer al Directorio la contratación de los gerentes.
- e) Contratar y/o nombrar y/o designar, promover, amonestar, suspender y despedir a los trabajadores de SERPOST S.A., de acuerdo con las disposiciones vigentes, así como conceder licencia al personal.
- f) Representar a SERPOST S.A. ante los Juzgados y Tribunales y todo órgano judicial y jurisdiccional de cualquier fuero, tanto en procesos contenciosos como no contenciosos y en general ejercer individualmente dicha representación en todo tipo de procesos a nivel nacional con las facultades generales y especiales previstas en el Código Procesal Civil.
- g) Velar por las operaciones de la sociedad, los libros de contabilidad, cuidar que dicha contabilidad esté al día y suscribir la correspondencia de la sociedad, cuando sea necesario.
- h) Planificar, organizar y mantener una positiva imagen de SERPOST S.A. ante la colectividad y los trabajadores, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad y vigencia de SERPOST S.A. ante la opinión pública.
- i) Delegar cualquiera de sus atribuciones en funcionarios de menor jerarquía, con conocimiento del Directorio, debiendo en este caso observar las restricciones que las normas legales y los dispositivos establezcan.
- j) Girar, aceptar y endosar letras; abrir cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos; firmar vales y pagarés; retirar depósitos; contratar

sobregiros y avances en cuenta corriente, así como firmar contratos en representación de SERPOST S.A.

- k) Aprobar el Sistema de Tarifas de todos los servicios que presta SERPOST S.A.
- l) Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa, con excepción de los que en virtud de este instrumento y la normatividad vigente se encuentren reservados para aprobación del Directorio y/o la Junta General de Accionistas.
- m) Actuar como Secretario de la Junta General de Accionistas.
- n) Elaborar las Actas del Directorio con las formalidades establecidas en la Ley General de Sociedades.
- o) Acreditar y certificar la documentación relativa a los Acuerdos del Directorio.
- p) Elaborar y archivar las agendas y antecedentes de las Sesiones de Directorio.
- q) Remitir mensualmente al FONAFE las Actas del Directorio.
- r) Cursar por encargo del Presidente de Directorio las esquelas de convocatoria a las Sesiones del Directorio, respetando el plazo y las formalidades establecidas por ley para tal fin.
- s) Someter para aprobación y/o modificación del Directorio:
  - El proyecto de Presupuesto Anual, conforme a las disposiciones que para el efecto emita el FONAFE.
  - El Reglamento de Organización y Funciones (ROF); Reglamento Interno de Trabajo (RIT); Cuadro de Asignación de Personal (CAP); Manual de Organización y Funciones (MOF); Plan Estratégico Institucional (PEI); Plan Operativo Institucional (POI) y demás instrumentos técnico-normativos de la Empresa en el marco de la normatividad vigente.
  - Estados Financieros y la Memoria Anual del Ejercicio.
  - La designación del Oficial de Cumplimiento para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.
  - El Manual para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.
- t) Liderar y generar la implantación de la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- u) Liderar y generar la implantación de la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

## TÍTULO V

### FUNCIONES GENERALES DE LAS GERENCIAS

Art.13º Los órganos y sus componentes, que dependen de la Alta Dirección, complementariamente a sus funciones propias, tienen como funciones generales las siguientes:

- a) Formular, proponer y ejecutar las políticas y estrategias concordantes con las establecidas por el Directorio.
- b) Supervisar el desarrollo y cumplimiento de las actividades específicas en materias de su competencia.
- c) Coordinar y brindar asesoramiento a los diferentes órganos de SERPOST S.A., en lo concerniente a su ámbito de competencia y especialidad.
- d) Participar en la formulación de los diferentes planes y el presupuesto correspondiente al ejercicio presupuestal.
- e) Formular los requerimientos de bienes y servicios de su área.
- f) Conocer y aplicar el presente reglamento y los manuales de organización y funciones, proponiendo su actualización y/o modificaciones.
- g) Proponer normas y procedimientos para el mejor cumplimiento de sus objetivos.
- h) Evaluar y propiciar el desarrollo permanente del personal de su área, proponiendo programas de capacitación, entrenamiento y especialización.
- i) Recopilar, clasificar, aplicar y mantener actualizados los dispositivos legales relacionados con las actividades de su área y de SERPOST S.A.
- j) Mantener informada a la Gerencia General sobre el desarrollo, avance y logros obtenidos en la gestión de su área.
- k) Velar por el estricto cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa y los mecanismos relacionados con el sistema de control interno.
- l) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- m) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.

## **TÍTULO VI**

### **DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL**

#### **CAPÍTULO I**

##### **ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

Art.14<sup>o</sup> El Órgano de Control Institucional - OCI, tiene a su cargo programar, conducir, ejecutar y evaluar las labores de control gubernamental en el ámbito de SERPOST S.A., de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Control, mantiene dependencia funcional y administrativa con la Contraloría General de la República, sujetándose a sus lineamientos y disposiciones.

Art.15<sup>o</sup> Para los fines exclusivos de un desempeño independiente del control gubernamental, el OCI se ubica en el mayor nivel jerárquico de la estructura de SERPOST S.A.

---

**Art.16° Funciones del Órgano de Control Institucional:**

- a) Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la entidad sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control a que se refiere el artículo 7° de la Ley, así como el control externo a que se refiere el artículo 8° de la Ley, por encargo de la Contraloría General. (Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República).
- b) Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios de la entidad, así como a la gestión de la misma, de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General.
- c) Ejecutar las labores de control a los actos y operaciones de la entidad que disponga la Contraloría General. Cuando estas labores de control sean requeridas por el Titular de la entidad y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General.
- d) Ejercer el Control Preventivo en la entidad dentro del marco de lo establecido por la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior.
- e) Remitir los Informes resultantes de sus labores de control, tanto a la Contraloría General como al Titular de la entidad y del Sector, cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- f) Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la Empresa se adviertan indicios razonables de ilegalidad, omisión o incumplimiento, informando al Titular para que se adopten las medidas correctivas pertinentes.
- g) Orientar, recibir, derivar y/o atender las denuncias que formulen los servidores, funcionarios públicos y ciudadanía en general, otorgándose el trámite que corresponda a su mérito, de conformidad con las disposiciones del Sistema Nacional de Atención de Denuncias y las que establezca la Contraloría General sobre la materia.
- h) Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo con los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
- i) Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la entidad como resultado de las labores de control, comprobando y calificando su materialización efectiva conforme a las disposiciones de la materia.
- j) Apoyar a las comisiones que designe la Contraloría General para la ejecución de las labores de control en el ámbito de la entidad.
- k) Asimismo, el Jefe del OCI y el personal de dicho Órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General, en otras labores de control, por razones operativas o de especialidad.
- l) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la entidad por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta.
- m) Formular y proponer a la entidad el presupuesto Anual del OCI para su aprobación correspondiente.

- n) Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que le formule la Contraloría General.
- o) Cautelar que la publicidad de los Informes resultantes de sus acciones de control se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- p) Cautelar que cualquier modificación del Cuadro para Asignación de Personal, así como de la parte correspondiente del Reglamento de Organización y Funciones, relativos al OCI se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- q) Promover la capacitación permanente del personal que conforma el OCI, incluida la Jefatura, a través de la Escuela Nacional de Control o de cualquier otra Institución universitaria o de nivel superior con reconocimiento oficial en temas vinculados con el control gubernamental, la Administración Pública y aquellas materias afines a la gestión de las organizaciones.
- r) Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General durante diez (10) años los informes de control, papeles de trabajo, denuncias recibidas y los documentos relativos a la actividad funcional, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público. El Jefe del OCI adoptará las medidas pertinentes para la cautela y custodia del acervo documental.
- s) Cautelar que el personal del OCI dé cumplimiento a las normas y principios que rigen la conducta, impedimentos, incompatibilidades y prohibiciones de los funcionarios y servidores públicos, de acuerdo con las disposiciones de la materia.
- t) Mantener en reserva la información clasificada obtenida en el ejercicio de sus actividades.
- u) Otras que establezca la Contraloría General.

## **CAPÍTULO II**

### **OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN**

Art. 17° La Oficialía de Cumplimiento y Prevención es la unidad orgánica encargada de gestionar las operaciones del Modelo de Prevención de Delitos de Corrupción (MPD), del Manual para Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y del Sistema de Control Interno (SCI), entre otros sistemas de cumplimiento obligatorio de la Empresa.

#### **Art. 18 Funciones de la Oficialía de Cumplimiento y Prevención**

- a) Supervisar el cumplimiento de las políticas y objetivos del MPD, así como actuar como veedor en el cumplimiento del Manual de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de la Empresa.
- b) Elaborar y actualizar los documentos que componen el MPD.
- c) Elaborar el plan anual de trabajo del MPD de la Empresa.

- d) Promover las capacitaciones necesarias y apropiadas internas, relacionadas al MPD para el personal y directivos de la Empresa.
- e) Monitorear la implementación del MPD y la sistematización de denuncias sobre actos de corrupción, asegurando la confidencialidad de la información.
- f) Velar por la adecuada marcha del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- g) Vigilar el cumplimiento del sistema para detectar operaciones sospechosas del lavado de activo y financiamiento del terrorismo.
- h) Definir estrategias para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- i) Llevar un control de las operaciones comunicadas por el personal como inusuales.
- j) Realizar acciones necesarias para la adecuada implementación del SCI y su eficaz funcionamiento.
- k) Supervisar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SCI.
- l) Recomendar pautas para la determinación, implementación, adaptación y mejoramiento permanente del SCI, de conformidad con las normas vigentes y las características propias de la Empresa, y recomendar acciones de mejora para la eficiencia, eficacia y efectividad del SCI.
- m) Elaborar informes y presentaciones para el Directorio.

## TÍTULO VII

### DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

#### CAPÍTULO I

#### GERENCIA LEGAL

Art.19º La Gerencia Legal es el órgano encargado de prestar asesoramiento jurídico legal oportuno a la Gerencia General y las demás unidades orgánicas de la Empresa en las actividades que desarrolla SERPOST S.A., así como absolver las consultas que le sean formuladas en el ámbito de su competencia con la finalidad de coadyuvar a una adecuada toma de decisiones. Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Art.20º **Funciones de la Gerencia Legal:**

- a) Asesorar en aspectos jurídicos y legales a la Alta Dirección como a las Unidades Orgánicas de SERPOST S.A., emitiendo dictámenes en asuntos de su competencia.
- b) Patrocinar y representar a SERPOST S.A. ante el Poder Judicial y Ministerio Público en vía de acción o de defensa de los derechos que le hubieren sido afectados.

- c) Prestar asesoramiento para la solución extrajudicial de los asuntos litigiosos, tanto los que se encuentran en trámite judicial como en etapa previa, cuando medien circunstancias que justifiquen aplicar esta alternativa.
- d) Representar y asumir la defensa de SERPOST S.A. ante las Entidades Administrativas del Estado.
- e) Informar en forma permanente sobre la normativa que se apruebe y que impacte en el ámbito de acción de la Empresa.
- f) Participar en la formulación de anteproyectos de reglamentos, leyes y normas en general relacionadas con aspectos operativos y administrativos de la Empresa.
- g) Mantener actualizado los compendios sobre legislación y jurisprudencia, relativos a SERPOST S.A. y los servicios que ella presta.
- h) Elaborar y/o revisar y opinar en los proyectos de contratos y convenios en que participa SERPOST S.A.
- i) Revisar y opinar en todos los proyectos de normativa interna para aprobación de SERPOST S.A.
- j) Participar previamente a solicitud de otros sectores en el examen de aquellas contingencias que por sus características permitan prever que puedan derivarse en una acción judicial.
- k) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

## CAPÍTULO II

### GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Art.21º La Gerencia de Desarrollo Corporativo es el órgano encargado de prestar asesoría a la Alta Dirección y a los órganos de la Institución en asuntos relacionados a la conducción de los procesos de planeamiento, presupuesto, modernización institucional. Depende de la Gerencia General.

Art.22º **Funciones de la Gerencia de Desarrollo Corporativo:**

- a) Asesorar a la Gerencia General en la formulación de las políticas, objetivos, planes y estrategias empresariales dispuestas por la Alta Dirección de la Empresa y organismos del Sector.
- b) Formular planes, proyectos, normativa interna, entre otros en materia de competencia de SERPOST S.A. en coordinación con los demás órganos de la Formulación el Presupuesto Institucional de SERPOST S.A.
- c) Desarrollar, formular, consolidar y efectuar el seguimiento, actualización y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), de acuerdo con los lineamientos de la alta Dirección y en armonía con el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Plan Estratégico de FONAFE.

- d) Elaborar el proyecto de Memoria Anual e informes de gestión institucional en coordinación con los órganos de SERPOST S.A.
- e) Planificar, dirigir, coordinar y supervisar la actualización de los sistemas de planeamiento, presupuesto, evaluación, estadística, desarrollo organizacional y racionalización administrativa, acorde con la normatividad vigente.
- f) Evaluar, desarrollar y proponer el sistema de oferta y determinación de tarifas de los servicios postales de acuerdo con la política de la Empresa y las condiciones del mercado.
- g) Conducir, coordinar y supervisar el proceso presupuestario en sus diversas etapas de programación, formulación, seguimiento y evaluación, articulado con los lineamientos objetivos, planes institucionales, de conformidad con la normatividad vigente.
- h) Proponer y aplicar el nivel de actualización de las tarifas de los servicios postales afines, acordes a los canales de venta.
- i) Formular y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Organización y Funciones en coordinación con órganos de SERPOST S.A.
- j) Dirigir los estudios de investigación de mercado a nivel nacional que conlleven a la incursión en nuevos sectores de mercado y la creación de nuevos servicios postales.
- k) Conducir, orientar y evaluar las acciones vinculadas al proceso de modernización, en coordinación con la Alta Dirección y los órganos de la Empresa.
- l) Asesorar a la Alta Dirección y órganos de la Empresa en materias de su competencia.
- m) Proponer la política en los temas y asuntos internacionales, velando por el adecuado cumplimiento de las normas, convenios, acuerdos y disposiciones establecidas por la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).
- n) Planear, coordinar, ejecutar, evaluar y asesorar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información de la Empresa.
- o) Velar por el buen funcionamiento del proceso de seguridad de la información en SERPOST S.A., aplicando los sistemas adecuados que garanticen las buenas prácticas en materia de seguridad.
- p) Dirigir, asesorar y supervisar el uso de los recursos informáticos de las diferentes áreas de la Empresa, evaluando y planteando alternativas de optimización de dichos recursos de acuerdo con el avance tecnológico y a una adecuada relación entre ellos.
- q) Evaluar las diferentes alternativas de utilización de sistemas de información y procesamiento automático de datos, de herramientas de hardware y software proponiendo las que resulten más ventajosas.
- r) Desarrollar las tecnologías de información y comunicación y brindar el soporte técnico necesario.
- s) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

Art.23° La Gerencia de Desarrollo Corporativo está conformada por las siguientes Subgerencias:

- Subgerencia de Desarrollo Empresarial
- Subgerencia de Tecnologías de la Información

Art.24° **Subgerencia de Desarrollo Empresarial**

La Subgerencia de Desarrollo Empresarial es la unidad orgánica encargada de supervisar, organizar, dirigir, controlar y gestionar el cumplimiento de las metas establecidas de los departamentos a su cargo, a fin de generar valor a la empresa en cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Art.25° **Funciones de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial:**

- a) Proponer la estrategia genérica y objetivos estratégicos de la empresa, así como formular el plan estratégico, plan operativo, convenio de gestión y el presupuesto anual, de acuerdo con los lineamientos propuestos por el Directorio, la Gerencia General, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y las normas legales vigentes.
- b) Coordinar la orientación de los planes operativos, administrativos, comerciales, financieros y de recursos humanos enmarcados dentro del plan estratégico, la estrategia genérica optada y los objetivos estratégicos aprobados por la Gerencia General.
- c) Efectuar el seguimiento, evaluación y control del plan operativo, convenio de gestión y presupuesto, así como proponer las medidas correctivas en casos de desviación del cumplimiento de las metas trazadas.
- d) Velar por el cumplimiento de los planes de programas de desarrollo postal y de cooperación técnica que permitan generar valor a la empresa.
- e) Promover acciones de mejora y propuestas de buenas prácticas que otros operadores postales internacionales hayan implementado.
- f) Asesorar, coordinar y facilitar la participación de la empresa en los diversos eventos de carácter internacional organizados por los entes postales, UPU, UPAEP, etc.
- g) Analizar, proponer, elaborar y supervisar los diversos mecanismos operativos que garanticen el cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales.
- h) Elaborar y proponer la actualización de los sistemas de planeamiento, presupuesto, información estadística y evaluación de la empresa que permitan corregir eficazmente las desviaciones en los resultados.
- i) Coordinar la elaboración de estudios de mercado, proyectos de optimización de los servicios de la empresa, propuesta de nuevos servicios y/o mercados que promuevan la creación de valor de la empresa.
- j) Coordinar con su personal la elaboración de estudios de mercado para el análisis de tarifas y la sensibilidad del mismo en el sector postal, a fin de mantener actualizado el tarifario.
- k) Formular, evaluar y hacer seguimiento de los proyectos de innovación de servicios incluyendo los de cooperación técnica.

- l) Velar por el establecimiento de un sistema de costos de la empresa y su actualización.
- m) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.
- o) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.26° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Desarrollo Empresarial cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Asuntos Internacionales
- Dpto. de Gestión y Presupuesto
- Dpto. de Estudios Económicos

**Art.27° Departamento de Asuntos Internacionales**

El Departamento de Asuntos Internacionales es la unidad orgánica encargada de proponer, asesorar y efectuar el seguimiento a los proyectos de mejoramiento del servicio postal y de las acciones realizadas a través de la cooperación técnica proveniente de los acuerdos y convenios que la administración postal del Perú haya suscrito, en cumplimiento de las relaciones postales internacionales.

**Art.28° Funciones del Departamento de Asuntos Internacionales:**

- a) Analizar, revisar, evaluar, compilar, difundir y preparar estudios técnicos y resúmenes de las disposiciones contenidas en los convenios y acuerdos suscritos por el país en materia postal.
- b) Efectuar el seguimiento de los proyectos de cooperación técnica en cuanto a plazos, alcance de objetivo, así como en la elevación de las alertas en casos de desviación.
- c) Efectuar el seguimiento de las diversas comisiones y grupos de trabajo del CEP-UPU y de los comités de contacto con IATA, OMA, OMC, entre otros.
- d) Preparar proyectos operativo–comerciales tomando como base las buenas prácticas de las administraciones postales extranjeras, en coordinación con las gerencias respectivas.
- e) Asesorar permanentemente a la Empresa en todas las disposiciones, normativas, políticas, procesos y/o tecnología de carácter técnico de los operadores postales internacionales miembros de la UPU y la UPAEP.
- f) Elaborar en coordinación con otras áreas de la empresa proyectos de propuestas a presentar por SERPOST S.A. en su calidad de ente operador, ante las comisiones técnicas de la UPU y la UPAEP.
- g) Elaborar, en coordinación con el área correspondiente, proyectos de cooperación técnica de los organismos internacionales, así como en su

programación, recopilando y organizando información relativa a intercambios tecnológicos.

- h) Brindar asesoramiento a las áreas de la empresa sobre las estrategias a seguir por los delegados asistentes a los congresos, reuniones, coloquios, mesas redondas, cursos, entre otros, organizados por la UPU–UPAEP, para asegurar el éxito de la representación nacional.
- i) Coordinar, facilitar y apoyar como homólogo a las delegaciones oficiales de administraciones postales, organismos postales internacionales y de funcionarios extranjeros.
- j) Informar periódicamente el escenario de las tendencias mundiales sobre organismos y servicios postales, preparando informes a la Subgerencia.
- k) Revisar y aprobar la formulación del plan operativo y presupuesto del Departamento.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

#### **Art. 29° Departamento de Gestión y Presupuesto**

El Departamento de Gestión y Presupuesto es la unidad orgánica encargada de diseñar, organizar y coordinar la formulación del plan estratégico, plan operativo y presupuesto, así como la evaluación permanente de la gestión y presupuesto de la empresa, enunciando las desviaciones y proponiendo medidas correctivas de requerirse.

#### **Art.30° Funciones del Departamento de Gestión y Presupuesto:**

- a) Participar en la elaboración del plan estratégico, plan operativo, convenio de gestión y presupuesto anual de la empresa, de acuerdo con los lineamientos de la Alta Dirección, normatividad vigente y lineamientos establecidos por FONAFE.
- b) Diseñar la evaluación del plan operativo, indicadores de convenio de gestión y presupuesto de la empresa.
- c) Supervisar el cumplimiento de las metas y las medidas correctivas dispuestas como resultado de la evaluación del plan operativo, presupuesto y proyectos de inversión de la empresa.
- d) Supervisar el Sistema de Información Administrativa del FONAFE, así como los sistemas de plan operativo, indicadores de Convenio de Gestión, presupuesto, inversión y estadística de la empresa.
- e) Formular y analizar modelos y ratios de gestión para la evaluación de resultados técnicos, operativos y administrativos de la empresa para informes de gestión e informes ejecutivos, así como proponer las medidas correctivas en caso de haber desviaciones.
- f) Analizar y proponer cambios de gestión, de tal forma que se busque ofrecer un servicio rápido, seguro y eficiente.
- g) Consolidar, supervisar y coordinar la formulación del plan operativo a nivel empresa, teniendo como base los planes operativos de la organización.

- h) Realizar la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos del plan estratégico, plan operativo, convenio de gestión y programa de inversiones de SERPOST S.A.
- i) Realizar la evaluación de la gestión empresarial de SERPOST S.A. en función de las políticas y lineamientos de los organismos tutelares y de control.
- j) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

**Art.31° Departamento de Estudios Económicos**

El Departamento de Estudios Económicos es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, coordinar, proponer, conducir y ejecutar estudios económicos, que mejoren la eficiencia y eficacia del servicio postal, a través de nuevos servicios y/o nuevos mercados.

**Art.32° Funciones del Departamento de Estudios Económicos:**

- a) Proponer estudios económicos del servicio postal que mejoren los indicadores de eficiencia y eficacia.
- b) Proponer a la Gerencia Comercial el desarrollo de nuevos productos y/o nuevos mercados, de acuerdo con los estudios de la empresa orientados a la generación de ingresos.
- c) Elaborar estudios de factibilidad de nuevos servicios o estudios de mejoramiento de los servicios existentes bajo el criterio de beneficio económico.
- d) Establecer estándares de medición que permitan a los administradores postales a nivel nacional, evaluar el mercado y adecuar su organización a la demanda.
- e) Evaluar periódicamente el comportamiento del mercado en cada uno de los servicios prestados por la empresa para identificar problemas, además de proporcionar información base para la toma de decisiones.
- f) Apoyar en la elaboración del presupuesto de cada proyecto de inversión.
- g) Evaluar constantemente las innovaciones del sector a nivel global y en especial entre los miembros de la red postal universal.
- h) Efectuar el análisis del entorno interno y externo de la empresa para actualizar constantemente las tarifas.
- i) Establecer la estructura de costos adecuándose a la organización de la empresa.
- j) Elaborar y proponer indicadores estadísticos y financieros del servicio postal para el diseño del sistema de tarifas.
- k) Elaborar modelos estadísticos que permitan analizar el comportamiento del servicio postal. Analizar las tendencias y proponer acciones ante desviaciones.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

**Art.33° Subgerencia de Tecnologías de la Información**

La Subgerencia de Tecnologías de la Información es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar el desarrollo e implantación de

los sistemas de información de la empresa, así como de los recursos de información, velando por la seguridad de la información, mediante la permanente integración con los objetivos y políticas de la empresa.

**Art.34° Funciones de la Subgerencia de Tecnologías de la Información:**

- a) Brindar asesoría, apoyo oportuno y eficaz a la empresa en cuanto al diseño y administración de los sistemas de información, así como de los recursos de información, que permita el nivel de eficiencia y productividad aceptable en la gestión y operación empresarial y en el desarrollo de nuevos productos soportados en la utilización de tecnologías de información.
- b) Coordinar con las demás dependencias de la empresa la recopilación, procesamiento y emisión de la información mecanizada necesaria en cada área, proponiendo las mejoras necesarias en el flujo de datos respectivo.
- c) Evaluar periódicamente el desempeño de los sistemas de información, efectuando el diseño de modelos y trabajos de investigación, que requiera el procesamiento automático de datos en la empresa.
- d) Formular el plan operativo y presupuesto de la Subgerencia, en concordancia con las normas y políticas de la empresa.
- e) Plantear los procedimientos de seguridad y control de los sistemas de información bajo su responsabilidad, creando los mecanismos de respaldo necesario.
- f) Velar por la permanente estandarización del uso del software, especificando las características técnicas que deberán cumplir los equipos informáticos.
- g) Velar por el buen funcionamiento del proceso de seguridad de la información en SERPOST S.A., aplicando los sistemas adecuados que garanticen las buenas prácticas en materia de seguridad.
- h) Establecer, ejecutar y mejorar el plan de continuidad de la empresa dentro de la política de riesgos aceptada por la empresa.
- i) Promover las buenas prácticas de innovación, eficiencia y eficacia en las soluciones tecnológicas.
- j) Proponer los requerimientos de capacitación y entrenamiento permanente del personal de la Subgerencia.
- k) Formular las normas sobre diseño, desarrollo y administración de sistemas, así como de captura y procesamiento electrónico de datos, que sean de aplicación en la empresa.
- l) Supervisar y controlar la ejecución presupuestal de la Subgerencia.
- m) Dirigir y proponer la actualización del Reglamento y Manual de Organización y Funciones.
- n) Dirigir la actualización y elaboración de documentos normativos.
- o) Mantener informada a la Gerencia de Desarrollo Corporativo sobre el estado de desarrollo e integración de los sistemas de información, así como de los recursos informáticos disponibles en la empresa.
- p) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.

- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.
- r) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- s) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.35° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Tecnologías de la Información cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Organización y Procesos
- Dpto. de Sistemas de Información
- Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

Art.36° **Departamento de Organización y Procesos**

El Departamento de Organización y Procesos es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, coordinar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con el mejoramiento de la normatividad interna, evaluando y planeando alternativas de optimización de los métodos, procesos y composición organizacional de la empresa.

Art.37° **Funciones del Departamento de Organización y Procesos:**

- a) Priorizar, dirigir y supervisar las acciones que correspondan al relevamiento y análisis de información de los procesos de gestión.
- b) Evaluar el desempeño de la estructura organizacional de la empresa, proponiendo su actualización, en coordinación con las áreas involucradas empleando para ello criterios adecuados de racionalización.
- c) Efectuar la formulación y actualización permanente del manual de organización y funciones de la empresa, en coordinación con las demás áreas involucradas.
- d) Diseñar, proponer, ejecutar, controlar y actualizar los métodos de trabajo, así como los procedimientos internos necesarios para normar el flujo administrativo-operativo de la empresa en coordinación con las áreas involucradas para mejorar los servicios velando por su uso racional y óptimo.
- e) Proponer métodos y procedimientos con el propósito de mejorar los servicios, asesorando a las áreas en la identificación de sus procesos críticos.
- f) Efectuar la actualización de la normatividad de la empresa en la intranet.
- g) Asesorar a las otras áreas de la empresa en relación con la implantación de los Manuales de Organización y Funciones de las Gerencias y la normatividad aprobada.
- h) Elaborar y proponer proyectos de normatividad en la empresa, generando la estandarización de procesos y recursos de la empresa a través del uso de herramientas tecnológicas.
- i) Brindar y establecer métodos de trabajo para uniformizar criterios en las actividades a desarrollar por su personal.

- j) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

**Art.38° Departamento de Sistemas de Información**

El Departamento de Sistemas de Información es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir y controlar las actividades conducentes al análisis, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas integrados de información acorde con los objetivos y metas de la empresa, definiendo el desarrollo de los mismos a corto, mediano y largo plazo. Proponer la plataforma tecnológica y las herramientas de la empresa.

**Art.39° Funciones del Departamento de Sistemas de Información:**

- a) Mantener coordinación directa con el departamento responsable de Tecnología y Comunicaciones a fin de complementar los requerimientos de software y hardware necesarios para su implementación.
- b) Elaborar, evaluar y proponer el plan de actividades de la jefatura para su inclusión en el plan de sistemas de la subgerencia.
- c) Planificar las actividades de desarrollo y mantenimiento de los proyectos de sistemas de información y dimensionar los recursos que demanden.
- d) Supervisar y dirigir la oportuna y correcta documentación de todos y cada uno de los sistemas y aplicativos en operación.
- e) Asistir a los analistas y programadores en el desarrollo de sus actividades y verificar que el personal de la jefatura atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa.
- f) Mantener oportunamente informada a la Subgerencia sobre el cumplimiento del Plan de Sistemas, así como del desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- g) Coordinar y proponer los procedimientos, para el levantamiento de información, para el análisis y atención de requerimientos específicos de los nuevos sistemas de información.
- h) Establecer y hacer cumplir los estándares para el control del flujo de trabajos, la integridad de los datos a través de los procesos, asegurando calidad en la producción y la seguridad de materiales, equipo e información.
- i) Supervisar que el desarrollo de las soluciones informáticas de propios o adquiridas por terceros se efectúen en concordancia con los controles establecidos para los estándares de programación y acceso a los datos.
- j) Mantener una estrecha coordinación con las áreas usuarias durante y después de la fase de análisis, vigilando el surgimiento de nuevos requerimientos que afecten el desarrollo de sistemas.
- k) Promover las medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal del departamento.
- l) Supervisar y dirigir la oportuna y correcta documentación de todos y cada uno de los sistemas y aplicativos en operación.
- m) Evaluar las diferentes alternativas de utilización de herramientas de software, proponiendo aquellas que resulten más ventajosas.

- n) Mantener actualizado el diccionario de datos de los diferentes sistemas en operación, así como los manuales de usuarios y el portal de transparencia.
- o) Plantear los procedimientos de seguridad y control de los sistemas de información bajo su responsabilidad, monitoreando a través de auditorías tecnológicas el desempeño de los indicadores de producción, generando los mecanismos de respaldo necesarios.
- p) Proponer iniciativas de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor a la empresa.
- q) Proponer y participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al desarrollo e implementación de sistemas de información de la empresa.
- r) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

**Art.40° Departamento de Tecnología y Comunicaciones**

El Departamento de Tecnología y Comunicaciones es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, asesorar, y supervisar el uso de los elementos de infraestructura tecnológica relativos a hardware, comunicaciones y redes de las diferentes áreas de la empresa, evaluando y planteando alternativas de optimización de los recursos de computación de acuerdo con el avance tecnológico y a una adecuada integración entre ellos.

**Art.41° Funciones del Departamento de Tecnología y Comunicaciones:**

- a) Conducir la programación y ejecución de las actividades de producción, asociadas a los equipos de cómputo que integren la red central de la empresa en coordinación con el Departamento de Sistemas de Información.
- b) Establecer métodos estándar para la seguridad física de la instalación, datos, personal, software de oficina y equipos, así como asignar el cuidado de la seguridad y deberes de mantenimiento al personal a su cargo.
- c) Atender asuntos relacionados a la arquitectura de hardware, software, redes y comunicaciones de la empresa, así como el mantenimiento e implementación de los sistemas informáticos corporativos y los propuestos por la subgerencia.
- d) Proponer y participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al servicio de soporte especializado de la plataforma tecnológica que soporten a los servicios en los diversos canales de atención de la empresa.
- e) Establecer y hacer cumplir los estándares para el control del flujo de trabajos, la integridad de los datos a través de los procesos, asegurando calidad en la producción y la seguridad de materiales, equipos e información.
- f) Velar por el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos.
- g) Velar que toda solución de tecnología de información se establezca bajo un análisis previo de la arquitectura actual disponible.

- h) Administrar la red LAN y WAN de la empresa, mediante la definición, control y supervisión permanente de usuarios, grupos, sistemas y recursos en general asignados para este efecto.
- i) Administrar los riesgos de su competencia a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información de la empresa.
- j) Dar lineamientos para la solución de problemas de asignación de recursos y/o necesidades de ampliación de capacidad del equipamiento existente.
- k) Formular y revisar permanentemente el diseño de administración de recursos, sistemas, procedimientos y seguridad para las funciones de producción, comunicaciones e instalaciones.
- l) Planear y dirigir la capacitación, entrenamiento y desarrollo del personal a su cargo.
- m) Verificar que el personal del departamento atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa.
- n) Gestionar los inventarios de hardware y software que la empresa adquiera o alquile.
- o) Recomendar acciones que mantengan dentro de los niveles adecuados de productividad, el uso de los recursos de hardware y de comunicaciones en la empresa.
- p) Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia además de propiciar la cultura de calidad en el personal del departamento.
- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

## TÍTULO VIII

### DEL ÓRGANO DE APOYO

#### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Art.42º La Gerencia de Administración de Recursos es el órgano de apoyo responsable de programar, conducir y controlar los sistemas administrativos de tesorería, contabilidad, abastecimiento, gestión de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo y las actividades vinculadas a la seguridad, al trámite documentario y seguros generales, en el marco de la normatividad vigente. Depende de la Gerencia General.

Art.43º **Funciones de la Gerencia de Administración de Recursos:**

- a) Programar, ejecutar, coordinar, dirigir y controlar los procesos de gestión financiera, tesorería, contabilidad, abastecimiento, gestión de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo y las actividades vinculadas a la

- seguridad, al trámite documentario y seguros generales, en el marco de la normatividad vigente.
- b) Apoyar y asesorar a todas las áreas de SERPOST S.A. en lo concerniente a la administración de los recursos humanos, financieros, logísticos y de control presupuestal.
  - c) Representar a SERPOST S.A. en materia laboral en las negociaciones ante la autoridad administrativa de trabajo, sindicato, FONAFE, MEF y otras instituciones.
  - d) Conducir y ejecutar los estudios de análisis, evaluación y categorización de puestos de trabajo a nivel empresa tendientes a mantener una estructura salarial coherente, administrando y evaluando el sistema de remuneraciones de SERPOST S.A.
  - e) Programar, planificar, dirigir, evaluar, proponer, establecer y ejecutar todas las actividades vinculadas a la integración y desarrollo del potencial humano, capacitación, bienestar social, servicio médico y otras que permitan la efectiva administración del recurso humano.
  - f) Planificar, dirigir y ejecutar los procesos de contratación de personal en función a las necesidades de SERPOST S.A., en el marco de lo establecido en las normas vigentes y en el Cuadro de Asignación de Personal.
  - g) Programar, planificar, coordinar, controlar y evaluar los aspectos relacionados con la contratación de bienes, servicios y obras requeridos a nivel corporativo, en función a los procesos técnicos en armonía con la normatividad vigente.
  - h) Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de Seguridad de la Empresa.
  - i) Planificar, coordinar, controlar y evaluar los aspectos relacionados con el almacenamiento de los bienes que adquiere la Empresa.
  - j) Dirigir, coordinar y controlar la programación y contratación de servicios en general a nivel corporativo, tales como servicios públicos, comunicaciones, equipos, impresiones y otros, en función a los procesos técnicos y a las normas vigentes.
  - k) Dirigir, planificar y coordinar la oportuna obtención de los recursos económicos y financieros que permitan cubrir las necesidades diversas de SERPOST S.A.
  - l) Controlar la ejecución del presupuesto de SERPOST S.A. en concordancia con los lineamientos de las políticas establecidas.
  - m) Velar que todos los procedimientos contables que afecten al patrimonio de la Empresa se lleven a cabo en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
  - n) Dirigir las actividades relacionadas con la administración de fondos, valores y créditos garantizando una adecuada gestión y posición de liquidez de SERPOST S.A.
  - o) Dirigir y controlar los procesos y definir políticas referidas a seguros, cobranzas y créditos a fin de que sean eficientes y adecuados para cautelar el patrimonio de SERPOST S.A.

- p) Efectuar la facturación de clientes empresariales captados por la Gerencia Comercial, así como la facturación de otros servicios que se le asigne.
- q) Establecer los registros contables y sistemas de información económica financiera que constituya un oportuno y eficaz mecanismo de planeación, coordinación y evaluación periódica, a través de la formulación de los estados financieros, así como todo tipo de información analítica para la toma de decisiones.
- r) Diseñar e implementar un sistema de costos que permita contar con información para la toma de decisiones de gestión, celebración de convenios y contratos, determinación de rentabilidad, entre otros aspectos relacionados.
- s) Cautelar el pago oportuno de los tributos a que está afecto SERPOST S.A.
- t) Definir, implementar y ejecutar todos los alcances respecto al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de los requerimientos legales aplicables y vigentes.
- u) Coordinar con la Gerencia Legal los asuntos contractuales relacionados con las operaciones logísticas, financieras y de recursos humanos, para una adecuada relación con terceros.
- v) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

Art.44° La Gerencia de Administración de Recursos está conformada por la siguiente Área y Subgerencias:

- Área de Seguridad
- Subgerencia de Logística
- Subgerencia de Finanzas
- Subgerencia de Recursos Humanos

**Art.45° Área de Seguridad**

El Área de Seguridad es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, ejecutar y verificar el cumplimiento de las políticas relacionadas con el Plan de Seguridad Integral de la empresa y la seguridad en las diferentes etapas del proceso postal.

**Art.46° Funciones del Área de Seguridad:**

- a) Programar, coordinar y supervisar las actividades especializadas en seguridad integral.
- b) Verificar y hacer cumplir la política de seguridad, tanto al personal de SERPOST S.A., como a los visitantes a las instalaciones de la empresa.
- c) Dirigir y controlar la seguridad de bienes muebles e inmuebles, así como al personal que se encuentre dentro de la empresa.
- d) Coordinar la implantación de sistemas, equipos y accesorios de seguridad.
- e) Supervisar el adecuado uso y monitoreo de cámaras de seguridad.
- f) Ejecutar programas de entrenamiento y capacitación de seguridad.
- g) Asesorar sobre seguridad e higiene a las distintas áreas de la empresa.

- h) Integrar comisiones en asuntos de su especialidad.
- i) Coordinar con las administraciones postales tanto nacionales como extranjeras y las empresas de transporte (terrestre y aéreo) la identificación de factores que perjudiquen la calidad en el servicio postal.
- j) Analizar los factores internos y externos que afecten la seguridad del proceso postal.
- k) Establecer los niveles de riesgos para las diferentes etapas del proceso postal.
- l) Implementar políticas y evaluar normas y procedimientos de seguridad del proceso postal.
- m) Desarrollar mecanismos de control para las diferentes etapas del proceso postal.
- n) Definir y evaluar los indicadores de seguridad postal en las diferentes etapas del proceso postal.
- o) Formular el plan operativo y presupuesto anual del área.
- p) Establecer contacto permanente con los grupos de acción de seguridad postal (GASP) relacionados a los nuevos sistemas de seguridad postal.
- q) Efectuar visitas de inspección a las administraciones postales de Lima y provincias con la finalidad de determinar medidas correctivas en los procesos de control.
- r) Coordinar con la Policía Nacional para el apoyo correspondiente en caso de comisión de delitos y/o similares que afecten a la empresa o al personal de la misma.
- s) Realizar investigaciones internas en caso de producirse algún delito o falta contra los activos de la empresa.
- t) Supervisar la custodia y control de las llaves de las instalaciones de la empresa.
- u) Controlar, supervisar y organizar en coordinación con la compañía de seguridad contratada por la empresa, la distribución, números de puestos y el desarrollo de las funciones de seguridad; mostrando en todo momento una conducta correcta y respetuosa con el personal de SERPOST S.A. y los visitantes.
- v) Proponer a la Gerencia de Administración de Recursos proyectos de normas referentes a seguridad postal.
- w) Supervisar el ingreso y salida vehicular.

**Art.47° Subgerencia de Logística**

La Subgerencia de Logística es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades para el abastecimiento de bienes y servicios, control de bienes patrimoniales, actualización del inventario, contratación de seguros.

**Art.48° Funciones de la Subgerencia de Logística:**

- a) Dirigir y controlar las actividades para el abastecimiento oportuno de los recursos materiales solicitados para la operatividad de la empresa.

- b) Organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades que aseguren a la empresa la adquisición de bienes y contratación de servicios generales.
- c) Coordinar, programar y organizar el eficiente control de los bienes patrimoniales y mantener actualizado el inventario físico de los bienes muebles e inmuebles de la empresa, asegurando a la vez una oportuna atención en materia de seguros.
- d) Proponer al Gerente las medidas de austeridad a aplicar en la empresa de acuerdo con la normativa y legislación vigente.
- e) Controlar y programar los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios de acuerdo con la legislación vigente.
- f) Firmar las solicitudes de compra de bienes y servicios.
- g) Verificar el registro y actualización del Libro de Actas de Licitaciones, concursos públicos y remitir la información a los organismos competentes.
- h) Verificar el registro de los procesos de selección y sus contratos.
- i) Dirigir la elaboración del Plan Anual de Contrataciones de la empresa.
- j) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- k) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.
- m) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

• **Servicios Generales**

- o) Elaborar el plan de revisión de instalaciones eléctricas, servicios higiénicos, inmuebles, entre otros relacionados con los servicios generales correspondientes al área Logística.
- p) Coordinar, proponer y supervisar la adecuada prestación de los servicios generales de la empresa.
- q) Controlar y supervisar la labor de los talleres de mecánica, electricidad, cerrajería, carpintería, imprenta, servicios de limpieza y mantenimiento.

Art.49° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Logística cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Abastecimiento
- Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales

Art.50° **Departamento de Abastecimiento**

El Departamento de Abastecimiento es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, desarrollar y ejecutar actividades de adquisición de

bienes y servicios requeridos por SERPOST S.A. y que estén en concordancia con los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.51° Funciones del Departamento de Abastecimiento:**

- a) Elaborar el Plan Anual de Contrataciones de la empresa.
- b) Supervisar los tipos de procesos de selección para las contrataciones de acuerdo a Ley.
- c) Registrar y actualizar el Libro de Actas de Licitaciones, concursos públicos y remitir la información a los organismos competentes.
- d) Registrar y actualizar el registro de los procesos de selección y sus contratos.
- e) Coordinar la supervisión y control de las actividades de almacenamiento en sus fases de recepción, acondicionamiento y despacho.
- f) Formular oportunamente el Presupuesto Anual de Compras, el Plan de Adquisiciones y la correspondiente evaluación.
- g) Supervisar la elaboración de evaluación de propuestas de contrataciones de servicios.
- h) Planificar, organizar, controlar, coordinar y dirigir los procesos de contratación de servicios requeridos por SERPOST S.A.
- i) Coordinar con las áreas usuarias la programación de sus requerimientos de servicios.
- j) Supervisar y controlar permanentemente el proceso de obtención de cotizaciones, efectuando los muestreos correspondientes.
- k) Dirigir y coordinar las actividades programadas para su ejecución por el equipo de trabajo.
- l) Controlar y supervisar la labor de trámite documentario.
- m) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.52° Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales**

El Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades de administración relacionadas con el control físico de bienes, actualización de inventario, contratación de seguros y que estén en concordancia con los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.53° Funciones del Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales:**

- a) Proponer a la Subgerencia las medidas que permitan cautelar y preservar los inmuebles de la empresa, así como su saneamiento legal.
- b) Coordinar y ejecutar el inventario físico de bienes muebles e inmuebles a nivel nacional y conciliar con el Departamento de Contabilidad el registro de los activos fijos de la empresa.

- c) Recibir y controlar la información remitida por las administraciones postales, manteniendo actualizado el inventario de bienes muebles a nivel nacional.
- d) Actualizar los padrones generales de inmuebles y vehículos de transportes.
- e) Realizar inspecciones periódicas a los diferentes inmuebles para constatar su estado de conservación, seguridad y uso a nivel nacional velando por el buen estado de los mismos.
- f) Gestionar y controlar los documentos mensuales relacionados a las Altas y Bajas de bienes patrimoniales.
- g) Controlar mensualmente la relación de vencimientos de contratos de alquiler de inmuebles a nivel nacional y coordinar los pagos correspondientes a través del área autorizada.
- h) Coordinar con las administraciones postales para la presentación de la Declaración Jurada de Autovalúo de los locales a nivel nacional.
- i) Coordinar y controlar los arrendamientos de los locales propios en coordinación con las Administraciones Postales.
- j) Integrar el Comité de Bajas de Bienes Patrimoniales a nivel Nacional.
- k) Integrar el Comité Especial para la convocatoria al Concurso Público para la contratación de las Pólizas de Seguros.
- l) Controlar el vencimiento, renovación y cobertura de los Seguros contratados por la empresa, y reportar los accidentes para el reembolso respectivo.
- m) Velar por el cumplimiento del trámite regular ante la compañía de seguros en el caso de robo o siniestro de bienes patrimoniales de la empresa.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operaciones de Control Interno.

**Art.54° Subgerencia de Finanzas**

La Subgerencia de Finanzas es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión contable y financiera de la empresa, orientándola hacia los objetivos fijados por la Alta Dirección, evaluando periódicamente los resultados y realizando los ajustes necesarios, aplicando los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.55° Funciones de la Subgerencia de Finanzas:**

- a) Supervisar y controlar el cumplimiento de las funciones y actividades de los Departamentos de Tesorería, Contabilidad, Costos y Control Presupuestal.
- b) Proponer a la Alta Dirección las políticas económica-financieras, formular el plan operativo y presupuesto anual del área de su competencia, en armonía con las políticas y objetivos de la empresa.
- c) Administrar los recursos financieros y planificar su captación y utilización a corto y mediano plazo, manejando adecuadamente el financiamiento, liquidez y solvencia de la empresa, en permanente coordinación con las Gerencias Comercial, Postal, Administración de Canales y Administración de Recursos.
- d) Diseñar y evaluar el sistema de costos y controlar la ejecución presupuestal.

- e) Visar los documentos para el pago de movilidad, refrigerio, vales provisionales, cartas de transferencia bancaria, entre otros de su competencia.
- f) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- g) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- h) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- j) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.56° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Finanzas cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Contabilidad
- Dpto. de Tesorería
- Dpto. de Costos y Control Presupuestal

#### Art.57° **Departamento de Contabilidad**

El Departamento de Contabilidad es la unidad orgánica encargada de proponer, apoyar y ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados a la contabilidad de la empresa.

#### Art.58° **Funciones del Departamento de Contabilidad:**

- a) Controlar y supervisar el análisis de las cuentas del balance al cierre del mes y determinar mensualmente los saldos de las cuentas que han sido analizadas.
- b) Obtener el balance mensual, verificando su consistencia y regularizando las cuentas analizadas.
- c) Verificar la codificación de las cuentas por pagar, documentos caja-banco, personal, compras, anticipos, Fondo Fijo y Fondo Presupuestal. Asimismo, el pago de los impuestos, presentación del COA, tener en cuenta las retenciones y detracciones.
- d) Realizar el control de calidad de los datos y registros contables digitados a través del sistema mecanizado.
- e) Elaborar los informes analíticos sobre las cuentas contables.
- f) Supervisar y controlar que los activos e intangibles estén correctamente provisionados y se les haya efectuado la depreciación, verificando el castigo de las cuentas incobrables.
- g) Emitir los costos de los gastos terminales, encomiendas, red interna y desequilibrio EMS, tanto de llegada como de salida, para determinar la rentabilidad de las cuentas internacionales.
- h) Dirigir al personal del departamento, en la emisión de los informes de gastos e ingresos, según los requerimientos de la Subgerencia de Finanzas.

- i) Supervisar y definir que la información y procedimientos contables-administrativos de las administraciones postales estén correctas.
- j) Elaborar y controlar la información para el pago de impuestos administrativos por SUNAT (IGV, DAOT, ITAN); asimismo, tener en cuenta las retenciones y detracciones.
- k) Atender las recomendaciones de Auditoría, con apoyo del asistente profesional, así como del seguimiento e implementación de las recomendaciones correspondientes.
- l) Realizar un informe mensual de la situación contable y financiera del servicio, indicando recomendaciones para la toma de decisiones.
- m) Mantener actualizado el control del cumplimiento de las directivas internas y/o normas relacionadas al Departamento de Contabilidad.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.59° Departamento de Tesorería**

El departamento de Tesorería es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con las finanzas, concordantes con los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.60° Funciones del Departamento de Tesorería:**

- a) Programar las necesidades de recursos financieros a corto y mediano plazo.
- b) Administrar los recursos financieros de la empresa, así como los provenientes de emisiones y obligaciones.
- c) Presentar periódicamente informes a la Subgerencia de Finanzas sobre los alcances de las medidas financieras adoptadas.
- d) Velar por el cumplimiento de pagos oportunos, por obligaciones tributarias a la SUNAT y al Seguro Social.
- e) Preparar y elevar a la Subgerencia de Finanzas, para su aprobación la programación financiera semanal y mensual.
- f) Evaluar el cronograma de pagos a los proveedores semanalmente.
- g) Elaborar la proyección del flujo de caja, en función a los ingresos y egresos obtenidos por la prestación de los servicios postales y desembolsos para su atención.
- h) Revisar la documentación recibida por el Departamento para su informe o solución, según sea el caso.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.61°** Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Tesorería cuenta con la siguiente unidad orgánica:

- Área de Facturación

---

**Art.62° Área de Facturación**

El Área de Facturación es la unidad orgánica encargada de ejecutar actividades relacionadas a la facturación de los diferentes servicios otorgados a cada cliente, elaborando la respectiva Hoja de Liquidación.

**Art.63° Funciones del Área de Facturación:**

- a) Coordinar con el Departamento de Control de Cargos y las Administraciones Postales de ser el caso, lo relacionado a los reportes de conformidad y cualquier otro documento para la facturación de los clientes empresariales de la Gerencia Comercial con servicios admitidos en Lima y Provincias.
- b) Realizar la facturación de los servicios prestados a los clientes empresariales de la Gerencia Comercial con servicios admitidos en Lima y Provincias.
- c) Coordinar la entrega de las facturas a los clientes empresariales.
- d) Llevar el control de saldos de los clientes empresariales atendidos de la Gerencia Comercial con servicios admitidos en Lima y Provincias.

**Art.64° Departamento de Costos y Control Presupuestal**

El Departamento de Costos y Control Presupuestal es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con la mejora continua de los sistemas de costos y control presupuestal de acuerdo con los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.65° Funciones del Departamento de Costos y Control Presupuestal:**

- a) Dirigir y supervisar la correcta aplicación de la metodología de control del proceso de costos y evaluación presupuestal.
- b) Implementar la metodología del costeo ABC en la que se involucre las diferentes áreas de la empresa como parte de la mejora continua de los procesos.
- c) Evaluar mensualmente la ejecución presupuestal por centros de responsabilidad presupuestal (por gerencias, administraciones postales y departamentos), emitiendo Informes a nivel de cada gerencia.
- d) Evaluar y analizar la rentabilidad de la empresa, a través de los resultados económicos de los diferentes servicios, que permitan conocer su rentabilidad y facilite la toma de decisiones estratégicas en la empresa.
- e) Desarrollar y evaluar periódicamente los sistemas de costos tarifarios, en coordinación con el Departamento de Estudios Económicos.
- f) Evaluar mensualmente los informes presupuestales dirigidos a los Organismos Reguladores como FONAFE y la Contaduría Pública de la Nación.
- g) Coordinar permanente con el Departamento de Contabilidad y de Sistemas de Información en los procesos de automatización de la base de datos contable requeridos por el Departamento de Costos y Control Presupuestal, para facilitar un mejor análisis de los gastos, su evaluación, así como la mejor valorización de los servicios.
- h) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.66° Subgerencia de Recursos Humanos**

La Subgerencia de Recursos Humanos es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades vinculadas con la administración de personal: selección y contratación de personal, relaciones laborales, capacitación y bienestar del personal, así como la administración de remuneraciones, mantenimiento de una adecuada política remunerativa y la ejecución de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Art.67° Funciones de la Subgerencia de Recursos Humanos:**

- a) Asesorar y coordinar con todas las dependencias de la empresa en lo concerniente a las relaciones laborales.
- b) Atender los requerimientos laborales vinculados a derechos y obligaciones de los colaboradores, así como en las diferentes actividades relacionadas con la administración de los recursos humanos, de acuerdo con las disposiciones laborales vigentes.
- c) Planificar los requerimientos anuales y dirigir los procesos de selección y contratación de personal.
- d) Proponer planes, proyectos, normas, procedimientos y esquema metodológico para lograr la calidad, productividad y competitividad del potencial humano.
- e) Establecer políticas, normas y procedimientos de administración de personal de acuerdo a los lineamientos generales de la empresa.
- f) Supervisar la correcta aplicación de los dispositivos administrativos y legales que en materia laboral comprenda a las diferentes áreas de la empresa.
- g) Dirigir y controlar las relaciones laborales, la evaluación de desempeño del personal, recategorizaciones de los puestos de trabajo y sistema de remuneraciones de la empresa.
- h) Supervisar los programas de capacitación, actividades de tipo asistencial y otros relacionados con la capacitación y bienestar del personal.
- i) Supervisar y controlar la actualización del Reglamento Interno de Trabajo de acuerdo con la legislación vigente y velar por su cumplimiento.
- j) Administrar el Cuadro de Asignación de Personal - CAP.
- k) Coordinar la ejecución de los procesos normativos y de pagos del personal, así como de los tributos y aportaciones.
- l) Velar por el mantenimiento de una adecuada política de remuneraciones.
- m) Supervisar la implantación y ejecución del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de los requerimientos legales aplicables y vigentes.
- n) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- o) Difundir los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.

- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- r) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.68° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Recursos Humanos cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Administración de Personal
- Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal
- Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Art.69° Departamento de Administración de Personal**

El Departamento de Administración de Personal es la unidad orgánica encargada de ejecutar y supervisar las acciones relacionadas a la gestión de los recursos humanos.

**Art.70° Funciones del Departamento de Administración de Personal:**

- a) Planear, organizar y dirigir los procesos de contratación, reclutamiento y selección de personal, teniendo en cuenta las normas emitidas al respecto.
- b) Asesorar, coordinar y atender los requerimientos laborales vinculados a derechos y obligaciones de los colaboradores de la empresa, de acuerdo con las disposiciones laborales vigentes.
- c) Representar a la empresa, por delegación del Gerente General, ante la autoridad administrativa de trabajo y/o judiciales.
- d) Dirigir y controlar los procesos de pago de las planillas y sus derivados.
- e) Supervisar que los movimientos de personal referentes a incorporación, rotación, traslados y ceses se realicen de acuerdo con los dispositivos legales vigentes y normatividad emitida al respecto.
- f) Supervisar el estricto cumplimiento del Rol Anual de Vacaciones del personal de la empresa.
- g) Supervisar que los legajos de personal se encuentren debidamente actualizados.
- h) Administrar el Cuadro para Asignación de Personal - CAP.
- i) Proponer actualizaciones de las directivas internas referentes a recursos humanos.
- j) Mantener información actualizada del sistema de remuneraciones.
- k) Cautelar que los trámites ante el MTPE, SUNAFIL, ESSALUD, AFP y SUNAT se cumplan correctamente dentro de los plazos establecidos.
- l) Proponer mejoras en los diferentes procesos del departamento.
- m) Elaborar el Presupuesto Anual de Gastos Integrados de Personal (GIP)

- n) Supervisar y controlar la adecuada ejecución del GIP.
- o) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.71° Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal**

El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades de capacitación y bienestar del personal relacionadas con su profesión y especialización y que estén en concordancia con los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.72° Funciones del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal:**

- a) Planear, proponer, elaborar, coordinar y ejecutar políticas y objetivos orientados a la obtención y mejora de la calidad, competitividad y desarrollo del potencial humano de la empresa.
- b) Participar en la elaboración del plan operativo y presupuesto anual en lo referente a las actividades y programas de desarrollo de los recursos humanos.
- c) Planear, promover y desarrollar programas socioculturales, de capacitación, recreación, asistencia social y médica para los colaboradores de SERPOST S.A.
- d) Proponer, programar y desarrollar sistemas de capacitación del personal de la empresa, a fin de incrementar y mejorar los niveles de conocimiento y habilidades del personal.
- e) Evaluar las necesidades de capacitación que se ejecuta de manera anual.
- f) Evaluar y participar en la selección y calificación del personal a ser capacitado en el exterior con financiamiento de terceros.
- g) Elaborar y coordinar la ejecución de planes y programas orientados a la inversión en el desarrollo de la calificación técnica profesional, así como en el apoyo al comportamiento organizacional.
- h) Absolver consultas en materia de Bienestar Social, relaciones laborales y salud del personal de la empresa.
- i) Supervisar la Cuna y coordinar acciones de trabajo con el personal.
- j) Coordinar con las áreas de la empresa el cumplimiento de los diferentes programas que se desarrollen.
- k) Evaluar los casos de apoyo a través del Programa de Contingencia Social, manteniendo en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- l) Coordinar con las diferentes áreas de la empresa los planes y acciones propias del departamento.
- m) Elaborar informes sobre las actividades y programas desarrollados por el departamento.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.73° Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo es la unidad orgánica encargada de definir, implementar y ejecutar todos los alcances respecto al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de los requerimientos legales aplicables y vigentes.

**Art.74° Funciones del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

- a) Verificar el cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.
- b) Difundir la política y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a todo nivel.
- c) Diseñar, elaborar y gestionar la plataforma del sistema de seguridad y salud en el trabajo en relación con la normativa vigente.
- d) Cumplir con las funciones, procedimientos, instructivos, metas y programas del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Diseñar, mantener y ejecutar el programa de auditorías e inspección en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
- f) Participar en la planificación de la actividad preventiva y dirigir las actuaciones a desarrollar en casos de emergencias y/o contingencias.
- g) Elaborar informes relacionados a su competencia que serán entregados a las autoridades regulatorias, aplicables en el alcance del sistema y la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- h) Iniciar las bases para implementar un sistema de medio ambiente.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**TÍTULO IX**

**DE LOS ÓRGANOS DE EJECUCIÓN**

**CAPÍTULO I**

**GERENCIA COMERCIAL**

**Art.75°** La Gerencia Comercial es el órgano responsable de planear, ejecutar, dirigir y controlar las actividades de marketing y ventas de los servicios postales de acuerdo con los fines que ofrece la Empresa. Depende de la Gerencia General.

**Art.76° Funciones de la Gerencia Comercial:**

- a) Elaborar el Plan Comercial bianual que contenga los objetivos, estrategias o políticas de venta para la oferta de los servicios postales y afines.
- b) Elaborar el Plan Operativo Comercial en el marco del Plan Comercial bianual y del Plan Operativo de la institución, que contenga objetivos, metas y el Presupuesto Anual de Marketing y Ventas.

- c) Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Marketing y Publicidad que contenga los objetivos, estrategias y las campañas promocionales publicitarias.
- d) Desarrollar el Sistema de Marketing que permita comunicar las bondades del servicio postal y afines al público objetivo; y evaluar la respuesta de los usuarios del servicio postal.
- e) Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con los Giros Postales.
- f) Administrar y supervisar el desarrollo de las funciones de atención de consultas y reclamaciones de los clientes.
- g) Dirigir, planificar y coordinar las actividades para el desarrollo del mercado filatélico interno y externo.
- h) Elevar a la Gerencia General la propuesta para el Calendario Anual de Sellos Postales (temática y diseños).
- i) Proponer sistemas de información gerencial que permitan conocer y controlar los servicios brindados y la toma de decisiones en forma eficaz.
- j) Evaluar en forma periódica los resultados de las ventas de los servicios postales por unidades de negocio y puntos de venta, así como el impacto de las campañas promocionales y publicitarias.
- k) Definir las políticas de comercialización de los servicios postales para los diferentes segmentos del mercado.
- l) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

Art.77° La Gerencia Comercial está conformada por el siguiente Departamento y Subgerencias:

- Dpto. de Evaluación y Control de Ventas
- Subgerencia de Marketing y Filatelia
- Subgerencia de Ventas

**Art.78° Departamento de Evaluación y Control de Ventas**

El Departamento de Evaluación y Control de Ventas es la unidad orgánica encargada de planear, apoyar, proponer y ejecutar las políticas, normas y procedimientos en función al departamento con la finalidad de establecer el adecuado control de las ventas.

**Art.79° Funciones del Departamento de Evaluación y Control de Ventas:**

- a) Realizar el seguimiento de las estadísticas de venta y las campañas promocionales y nuevos negocios.
- b) Analizar y evaluar las ventas y tráfico postal de las diferentes administraciones postales.
- c) Elaborar cuadros estadísticos que permitan optimizar la toma de decisiones.
- d) Participar en la formulación del plan operativo de la Gerencia Comercial.
- e) Evaluar los indicadores operativos de la Gerencia Comercial.

- f) Formular el plan operativo y presupuesto de su Departamento.
- g) Evaluar los indicadores operativos del Departamento.
- h) Elaborar y presentar mensualmente informes de la gestión de ventas y gestión comercial.
- i) Elaborar los reportes estadísticos de ventas y tráfico por cliente empresarial de la Gerencia Comercial que permitan la evaluación de la rentabilidad ejecutada.
- j) Elaborar proyectos de normatividad para la Gerencia Comercial.
- k) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.80° Subgerencia de Marketing y Filatelia**

La Subgerencia de Marketing y Filatelia es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar políticas de mercadeo a nivel nacional en lo referente al servicio postal y conexo, cuyo objetivo principal es conocer el mercado postal para crear nuevos productos postales y delinear campañas promocionales que incrementen la participación de SERPOST S.A. en el mercado postal.

**Art.81° Funciones de la Subgerencia de Marketing y Filatelia:**

- a) Proponer el Plan de Marketing que contenga los objetivos, estrategias, programas de comercialización de los servicios del portafolio.
- b) Proponer políticas de mercado, sectorización y fidelización a fin de optimizar el servicio postal de la empresa.
- c) Recomendar la ejecución de estudios de mercado en el ámbito local y nacional para mejorar la comercialización de los servicios de SERPOST S.A.
- d) Estructurar el Plan de Publicidad que otorgue la adecuada presencia de SERPOST S.A.
- e) Proponer la política de Imagen Corporativa y Comercial de la empresa.
- f) Participar en la elaboración del plan operativo y presupuesto anual de la Gerencia Comercial.
- g) Administrar y supervisar el desarrollo de las funciones de atención de reclamos y del seguimiento de los despachos internacionales de llegada.
- h) Proponer y elaborar proyectos de normativa de los departamentos de su competencia.
- i) Proponer la incorporación de nuevos productos buscando la satisfacción permanente del cliente.
- j) Participar en la definición de apertura de nuevos puntos de venta, en coordinación con la Gerencia Comercial y la Gerencia Postal.
- k) Realizar acciones de evaluación y capacitación del personal de atención al público de las administraciones postales en coordinación con la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración de Canales y la Gerencia Postal.

- l) Coordinar las acciones orientadas a la composición y emisión del Calendario Anual de Emisiones Postales; y realizar las acciones necesarias a fin de que éste sea aprobado por la Comisión Nacional Filatélica (CONAFIL).
- m) Coordinar las acciones de comercialización de sellos postales para colección a nivel nacional como internacional.
- n) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- o) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.82° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Marketing y Filatelia cuenta con la siguiente unidad orgánica:

- Área de Atención al Cliente

**Art.83° Área de Atención al Cliente**

El Área de Atención al Cliente es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar los aspectos relacionados con la atención de consultas y reclamaciones de los clientes.

**Art.84° Funciones del Área de Atención al Cliente:**

- a) Investigar y formular la optimización del proceso de atención al cliente, además de evaluar los factores internos y externos que lo afecten.
- b) Evaluar las estrategias de atención y proponer ajustes de acuerdo con la coyuntura empresarial.
- c) Apoyar en el plan operativo de la Gerencia Comercial.
- d) Proponer políticas orientadas a mejorar el servicio al cliente.
- e) Reportar los incidentes en los cuales los usuarios hayan podido salir perjudicados.
- f) Atender requerimientos de reclamos o consultas efectuada por el Call Center o Libro de Reclamaciones.
- g) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- h) Proponer al Gerente la elaboración y/o actualización de la normatividad referente al área.

**Art.85° Subgerencia de Ventas**

La Subgerencia de Ventas es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las políticas y programas de venta de acuerdo con el mercado nacional e internacional de servicios postales.

**Art.86° Funciones de la Subgerencia de Ventas:**

- a) Administrar en forma directa lo relacionado a la participación de la empresa en licitaciones, concursos públicos y/o convocatorias que se oferten en el mercado de mensajería.
- b) Evaluar la captación y desarrollo de las ventas de servicios postales y afines.
- c) Realizar el planeamiento y control de las metas de venta.
- d) Diseñar las políticas y estrategias para la captación de la correspondencia de empresas y entidades públicas y privadas.
- e) Supervisar las actividades relacionadas con los Giros Postales.
- f) Evaluar la gestión de ventas desarrollada, respecto del cumplimiento del plan operativo e indicadores de gestión.
- g) Proponer políticas de ventas orientadas al servicio postal y líneas complementarias estimadas de acuerdo con la investigación del mercado.
- h) Participar en la elaboración del plan operativo y presupuesto anual de su Gerencia.
- i) Elaborar proyectos de normativa del departamento de su competencia.
- j) Comunicar a las áreas operativas la suspensión del servicio a los clientes empresariales.
- k) Autorizar la prestación del servicio a crédito a nivel nacional y descuentos en coordinación con la Subgerencia de Finanzas.
- l) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- m) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- o) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

**Art.87°** Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Ventas cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Ventas
- Dpto. de Giros Postales

---

**Art.88° Departamento de Ventas**

El Departamento de Ventas es la unidad orgánica encargada de dirigir, planificar, organizar e implantar los programas de ventas de la empresa.

**Art.89° Funciones del Departamento de Ventas:**

- a) Dirigir y evaluar las estrategias de ventas, los planes y programas orientados al desarrollo de las políticas de ventas establecidas por la dirección de la empresa y realizar ajustes de acuerdo con la coyuntura empresarial y del mercado.
- b) Coordinar con el área operativa a seguir concursos públicos u otras convocatorias relacionadas a la venta del servicio postal, en función a las especificaciones técnicas en licitaciones.
- c) Diseñar y negociar los contratos de servicios postales.
- d) Proponer y aplicar estrategias, planes y programas de venta de la empresa, asumiendo la responsabilidad de su cumplimiento.
- e) Proporcionar lineamientos a las administraciones postales para el desarrollo y control de todas sus actividades relacionadas con las ventas de los servicios.
- f) Desarrollar las relaciones internas con los clientes, detectando sus necesidades y oportunidades de negocio, coordinando con el resto de la organización para prestar el mejor servicio.
- g) Realizar acciones comerciales encaminadas a promover las ventas, garantizando el cumplimiento de los objetivos de ventas asignados.
- h) Realizar prospección de mercado y negocio, evaluando la potencialidad y rentabilidad de nuevos clientes.
- i) Diseñar las políticas de ventas de sus productos según la estrategia global comercial de la empresa.
- j) Elaborar las carteras de clientes y una estrategia real de desarrollo de sus competencias vitales para el desarrollo de la empresa.
- k) Supervisar el tratamiento que recibe el cliente por cualquier área de la empresa.
- l) Administrar los concursos públicos, licitaciones o cualquier convocatoria para la venta del servicio postal en coordinación con las áreas internas.
- m) Coordinar con la Subgerencia los informes de coyuntura, evaluaciones trimestrales, formulación del plan operativo y presupuesto del departamento, desarrollo de los estudios económicos y proyectos de investigación.
- n) Atender los procesos de comercialización, venta y postventa de servicios a los grandes clientes.
- o) Elaborar propuestas de acciones que conduzcan a la obtención de una eficiente gestión comercial.
- p) Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del sistema administrativo aprobados.
- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.90° Departamento de Giros Postales**

El Departamento de Giros Postales es la unidad orgánica encargada de ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo del servicio de giros postales y otros servicios financieros, así como proponer, planear y diseñar actividades en concordancia con las políticas de la empresa.

**Art.91° Funciones del Departamento de Giros Postales:**

- a) Coordinar la implementación del servicio de giros postales en las diferentes Administraciones a nivel nacional.
- b) Proponer previo análisis de la demanda del mercado la ampliación del servicio a otras Administraciones integrantes de la Unión Postal Universal (UPU).
- c) Elaborar el plan operativo y presupuesto del departamento.
- d) Velar por el cumplimiento de los acuerdos, normas, procedimientos y reglamentos referentes al servicio de giros postales.
- e) Programar el desarrollo de las actividades relacionadas al servicio de giros postales.
- f) Llevar y mantener actualizada los saldos de los giros de entrada y salida del servicio de giros postales.
- g) Elaborar informes de las actividades realizadas por el departamento y elevar a las áreas competentes.
- h) Coordinar con el Departamento de Tesorería el otorgamiento de reposiciones de los fondos asignados para el pago de los giros postales en el ámbito nacional.
- i) Reportar el movimiento mensual de las operaciones del servicio a la Subgerencia de Finanzas, con copia a la Subgerencia de Administraciones Postales, Gerencia de Administración de Recursos y Gerencia de Desarrollo Corporativo.
- j) Autorizar la remisión de las cuentas mensual, trimestral y general a las Oficinas de Cambio de las administraciones del exterior (Giros Tarjetas) con las que se intercambia el servicio.
- k) Remisión de las cuentas por los servicios de giros tarjetas, giro electrónico y Telemedia al Dpto. de Contabilidad, para los controles y registros respectivos.
- l) Reportar al Departamento de Contabilidad, el ingreso de las transferencias recibidas por concepto de giros del cliente Telemedia y giros internacionales.
- m) Verificar y coordinar con la Subgerencia de Tecnologías de la Información la conexión de la plataforma de producción del servicio CorreoGiros internacional.
- n) Verificar y conciliar las operaciones de entrada y salida del servicio de giros postales internacionales (Sistema IFS) y Telemedia con las diferentes Administraciones Postales a nivel nacional.
- o) Solicitar oportunamente la reposición de los fondos a las Administraciones Postales de los servicios de giros internacionales y Telemedia, con el fin de garantizar la atención del servicio en el ámbito nacional.

- p) Reportar mediante correo electrónico las operaciones de transferencias (reposiciones) en el ámbito nacional.
- q) Emitir documentos de gestión a las diferentes áreas de la empresa.
- r) Monitorear y coordinar las operaciones de venta y pagos del servicio de giros postales.
- s) Enviar información al Área de Atención al Cliente, sobre envío y recepción de dinero de personas con procesos judiciales, solicitados por las diferentes Entidades (Juzgados y otros).
- t) Reportar al Oficial de Cumplimiento sobre las operaciones inusuales y sospechosas para la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).
- u) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

## CAPÍTULO II

### GERENCIA POSTAL

Art.92º La Gerencia Postal es el órgano responsable de dirigir y ejecutar los procesos operativos de clasificación, encaminamiento y distribución de los servicios y productos que brinda SERPOST S.A. a nivel nacional e internacional. Depende de la Gerencia General.

Art.93º **Funciones de la Gerencia Postal:**

- a) Planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y garantizar la continuidad de los procesos operativos de clasificación, distribución y encaminamiento en las diferentes etapas de los mismos hacia las Administraciones Postales a nivel nacional y a nivel internacional.
- b) Plantear y aplicar oportunamente alternativas de solución a los problemas que pudieran presentarse en la operatividad del ciclo postal.
- c) Remitir y expedir los despachos de correspondencia por los medios de transporte más eficaces y que ofrezcan la seguridad de entrega en los plazos previstos a las oficinas de destino.
- d) Supervisar el cumplimiento de las funciones del área Central de Boletines, la generación y respuesta de Boletines de Verificación a las administraciones postales internacionales.
- e) Planificar, organizar, dirigir controlar y evaluar las actividades relacionadas con el uso de la flota vehicular.
- f) Dirigir, coordinar y ejecutar los procesos para la contratación de los servicios de transporte de acuerdo con las normas vigentes y la normativa interna de la Empresa.
- g) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

Art.94° La Gerencia Postal está conformada por las siguientes Áreas y Subgerencias:

- Central de Boletines
- Área de Encaminamiento
- Área de Transportes
- Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras
- Subgerencia de Operaciones Postales

**Art.95° Central de Boletines**

La Central de Boletines es la unidad orgánica encargada de supervisar el cumplimiento de las funciones del área Central de Boletines, según se le asigne.

**Art.96° Funciones de la Central de Boletines:**

- a) Efectuar el control, seguimiento y/o rectificación de la información de los despachos de salida LC/AO de primera y segunda clase al sistema SOP.
- b) Coordinar con el personal del Área de Salida Internacional en caso de presentarse irregularidades.
- c) Efectuar la recepción de los Boletines de Verificación de las Administraciones Postales Internacionales y distribución al personal de la Oficina de Central de Boletines por los servicios a cargo.
- d) Efectuar la elaboración de las facturas CN65, CN43 y EMS (envíos mal encaminados-Llegada Internacional)
- e) Analizar las observaciones anotadas por el área operativa y de ser el caso, generar el Boletín de Verificación, enviándolos a la administración extranjera de origen.
- f) Efectuar la respuesta a los Boletines de Verificación de las administraciones postales internacionales.
- g) Elaborar los estados internacionales de la CN66 con la CN51 para efectuar la aceptación o rechazo de la cuenta de sacas vacías.
- h) Dar respuesta a los estados internacionales CN67 y CN51 mal encaminados, información entregada al Área de Cuentas Internacionales.
- i) Efectuar la transferencia y conciliación de información al Área de Cuentas Internacionales del producto LC/AO Salida Internacional, mensual y anual.
- j) Elaborar el reporte trimestral de despachos faltantes y confiscados al Área de Cuentas Internacionales.
- k) Proporcionar copias de documentos físicos CN43, CN31, CN33, CN38, CN41 para la elaboración de las cartas a las compañías aéreas.
- l) Efectuar la reexpedición de envíos que son devueltos sin motivo.
- m) Efectuar la recepción, control, seguimiento, clasificación y archivo de los formatos CN31, CN33, CN38, CN41 y manifiestos del servicio tradicional de la Oficina de Canje Aéreo.
- n) Elaborar cartas a los usuarios cuando se trata de envíos en mal estado.
- o) Recibir las guías de salida y CN38 de salida.

**Art.97° Área de Encaminamiento**

El Área de Encaminamiento es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y proponer actividades de encaminamiento postal, contratando los medios de transporte que aseguren el traslado oportuno y eficiente de la correspondencia a nivel nacional e internacional en el menor tiempo, en concordancia con los servicios que la empresa ofrece.

**Art.98° Funciones del Área de Encaminamiento:**

- a) Establecer el encaminamiento nacional e internacional mediante contratos y acuerdos con empresas de transporte que tengan itinerarios, capacidad para transportar el correo y seguridad.
- b) Evaluar el encaminamiento de los despachos de correspondencia del correo de llegada y salida a nivel local, nacional e internacional.
- c) Elaborar y proponer a la Gerencia Postal políticas orientadas a optimizar la productividad del encaminamiento a nivel nacional e internacional.
- d) Proponer planes de encaminamiento de los despachos de salida y llegada a nivel nacional e internacional.
- e) Evaluar continuamente el encaminamiento nacional de las rutas directas de Lima a las ciudades principales y viceversa, el encaminamiento internacional y los tiempos de los traslados de las valijas, la mejor oportunidad de entrega, teniendo en cuenta el plazo más corto y trayecto más directo.
- f) Realizar reuniones de coordinación con el personal de las empresas de transportes que prestan sus servicios a SERPOST S.A.
- g) Evaluar permanentemente el servicio de las empresas de transportes con las que trabaja SERPOST S.A., teniendo en cuenta factores como plazos de entrega, costos y seguridad que garantice la calidad de su servicio.
- h) Formular el plan operativo y presupuesto del área a su cargo y participar en la consolidación del mismo correspondiente a la Gerencia Postal.
- i) Coordinar con las empresas de transporte aéreo y terrestre, con el Área de Atención al Cliente, Subgerencia de Finanzas y Subgerencia de Operaciones Postales los asuntos relacionados al servicio y definir la forma de pago por concepto de indemnización por pérdida o expoliación de ser el caso.
- j) Presentar a la Gerencia Postal proyectos de normatividad interna referidos a su área.
- k) Conformar la comisión que evaluará la realización de los contratos de transportes de sacas y valijas a nivel nacional e internacional.
- l) Coordinar con el Departamento de Asuntos Internacionales la comunicación con las Oficinas de Cambio en temas referentes a la variación del encaminamiento, despachos en tránsito y otros relacionados con el tema.
- m) Elaborar información trimestral de las administraciones de Lima y Provincias sobre el encaminamiento nacional e internacional.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

---

**Art. 99° Área de Transportes**

El Área de Transportes es la unidad orgánica encargada de planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades relativas a la asignación y uso de las unidades vehiculares asignadas al Área de Transportes, así como la administración del personal a su cargo. Apoyando y asesorando a los usuarios de otros vehículos de la empresa.

**Art.100° Funciones del Área de Transportes:**

- a) Proponer a la Gerencia Postal las políticas, objetivos, metas y procedimientos relacionados a las actividades de la flota vehicular.
- b) Participar en la formulación del plan operativo y presupuesto del Área de Transportes.
- c) Proponer y coordinar la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota.
- d) Administrar y supervisar la distribución de vehículos destinados a las operaciones postales incluyendo la atención de los servicios no programados.
- e) Efectuar el monitoreo y la supervisión de las unidades vehiculares a través de las herramientas tecnológicas y/o no tecnológicas con las que se cuente.
- f) Administrar y supervisar al personal a su cargo, proponiendo programas de capacitación que coadyuven a elevar permanentemente el rendimiento para el logro de las metas programadas y objetivos del servicio.
- g) Elaborar el rol de servicios del personal de choferes y motociclistas de acuerdo a las prioridades y necesidades del servicio.
- h) Administrar y supervisar el buen uso y conservación de la flota vehicular y/o accesorios.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas y reglamento de uso vehicular, así como realizar los trámites necesarios en los casos de: infracciones, accidentes y/o siniestros.
- j) Ejecutar las acciones pertinentes respecto a lo registrado por los conductores, en los reportes diarios de utilización de vehículos, previo análisis objetivo.
- k) Coordinar con el Departamento de Abastecimiento para la dotación de combustible y mantenimientos preventivos y/o correctivos de las unidades de transporte.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.101° Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras**

La Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar, evaluar y coordinar las estrategias y actividades referidas a los planes de desarrollo del servicio de paquetería y operaciones aduaneras en aplicación de los lineamientos y políticas de la empresa.

**Art.102° Funciones de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras:**

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio de paquetería y operaciones aduaneras, estableciendo los canales de coordinación con las administraciones postales y otras áreas para su desarrollo en el ámbito local, nacional e internacional.
- b) Realizar el planeamiento y control de la producción de la subgerencia.
- c) Proponer y ejecutar métodos y acciones eficientes de trabajo, así como un adecuado registro y control de las actividades.
- d) Proponer programas de capacitación dirigidos a elevar permanentemente el rendimiento técnico-operativo que permita el logro de las metas programadas y objetivos del servicio.
- e) Realizar el cálculo de los indicadores de gestión en el ámbito de su competencia.
- f) Proponer a la Gerencia Postal en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Corporativo proyectos de políticas, reglamentos, directivas, normas y procedimientos orientados al desarrollo de los servicios que se prestan.
- g) Formular el plan operativo y de presupuesto de la subgerencia, participando en la consolidación del correspondiente a la Gerencia Postal.
- h) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- j) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- k) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.103° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Operaciones Aduaneras
- Dpto. de Áreas Operativas
- Dpto. EMS

**Art.104° Departamento de Operaciones Aduaneras**

El Departamento de Operaciones Aduaneras es la unidad orgánica encargada de planear, diseñar, desarrollar, ejecutar, controlar y asesorar en las actividades relacionadas con los servicios de trámite de nacionalización de los envíos postales, transmisión y rectificación del manifiesto general y desconsolidado.

**Art.105° Funciones del Departamento de Operaciones Aduaneras:**

- a) Proponer y participar en la formulación de normas, procedimientos, reglamentos, estrategias, acciones, otros, que permitan la optimización de los trámites de los servicios y procesos postales de importación y manifiestos.

- b) Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, reglamentos, otros, que norman la prestación de los servicios.
- c) Proponer y coordinar modificaciones al tarifario de los servicios que se brindan de acuerdo con su potencialidad.
- d) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros que permitan optimizar los servicios y la atención a los clientes.
- e) Controlar y evaluar la oportuna formulación de las Declaraciones Simplificadas de los envíos cuyos destinatarios han solicitado el servicio TADS Express.
- f) Supervisar el ingreso diario de la información en el sistema.
- g) Velar por la custodia y archivo de los documentos vinculados con el despacho aduanero de conformidad con la normativa aduanera y dentro del área de archivo destinada para tal efecto.
- h) Velar por la oportuna transmisión de los manifiestos.
- i) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aduaneras vigentes y normas afines, en el ámbito de competencia del departamento.
- j) Orientar, apoyar y absolver las consultas de los clientes de SERPOST S.A.
- k) Supervisar el tratamiento que recibe cada uno de los clientes.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- m) Planear, diseñar, desarrollar, ejecutar, controlar y asesorar en las actividades relacionadas con los servicios de EMS, reconocimiento previo, rectificaciones de manifiestos y transmisión de Documentos de Envíos Postales – DEP al detalle.

#### **Art.106° Departamento de Áreas Operativas**

El Departamento de Áreas Operativas es la unidad orgánica encargada de planear, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con el tratamiento y red de distribución de las encomiendas en concordancia con los lineamientos y políticas de la empresa.

#### **Art.107° Funciones del Departamento de Áreas Operativas:**

- a) Diseñar y ejecutar procedimientos específicos para el mejoramiento y agilización de la red de distribución de las encomiendas.
- b) Coordinar permanentemente con las Administraciones Postales la distribución de encomiendas y paquetería con destino nacional.
- c) Participar en la formulación del plan operativo y del presupuesto de la subgerencia.
- d) Proponer y participar en la formulación de normas, procedimientos, reglamentos, estrategias, acciones, otros, que permitan la optimización de los procesos operativos y servicios que brinda el departamento.
- e) Canalizar directamente el abastecimiento oportuno de materiales operativos para el normal desenvolvimiento de sus funciones.

- f) Coordinar directamente con los representantes de las distintas entidades de control (SUNAT, SENASA, DIGEMID, INC, DIRANDRO, otros) reportando periódicamente a la subgerencia.
- g) Supervisar la correcta utilización de programas y aplicativos para el ingreso de información.
- h) Velar por el cumplimiento de las disposiciones aduaneras vigentes y normas afines en el ámbito de competencia del departamento a su cargo.
- i) Velar por la actualización diaria de la información en el sistema.
- j) Velar por la custodia y archivo de los documentos del despacho aduanero correspondiente al Depósito Temporal Postal “Los Olivos”.
- k) Revisar el inventario anual de encomiendas internacionales.
- l) Controlar el ingreso y salida de encomiendas internacionales.
- m) Supervisar la recepción de carga marítima.
- n) Supervisar los despachos de carga a los terminales de almacenamiento Lince y Los Olivos.
- o) Revisar la gestión de solicitud de cheque.
- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

#### **Art.108° Departamento EMS**

El Departamento EMS es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, coordinar, asesorar, proponer, diseñar, desarrollar y evaluar las actividades del servicio EMS.

#### **Art.109° Funciones del Departamento EMS:**

- a) Proponer y participar en la formulación de normas, procedimientos, reglamentos, estrategias, acciones, otros, que permitan la optimización de los procesos operativos y servicios que brinda el departamento.
- b) Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, reglamentos, otros, que norman la prestación de los servicios y el comportamiento del personal a su cargo.
- c) Supervisar el control de calidad del servicio EMS.
- d) Participar en los programas de capacitación en materia de importación y exportación de envíos.
- e) Formular propuestas de modificación de los procedimientos aduaneros aprobados mediante resolución de Aduanas.
- f) Formular proyectos de documentos normativos y/o actualización de los mismos relacionados al servicio EMS.
- g) Proponer modificaciones al tarifario a emplear por servicios, según su potencialidad.

- h) Canalizar directamente el abastecimiento oportuno de materiales operativos para el normal desenvolvimiento de sus funciones.
- i) Controlar y efectuar la conciliación de los despachos con el Área de Cuentas Internacionales.
- j) Supervisar el correcto ingreso de datos en los aplicativos instalados por el Departamento de Sistemas de Información.
- k) Coordinar permanentemente con el Departamento de Asuntos Internacionales lo referente a las normas internacionales y los convenios bilaterales respecto al tráfico postal de encomiendas y pequeños paquetes.
- l) Coordinar directamente con los representantes de las distintas entidades de control (SUNAT, SENASA, DIGEMID, INC, DIRANDRO, otros) e informar periódicamente a la Subgerencia.
- m) Velar por el cumplimiento de las disposiciones aduaneras vigentes y normas afines en el ámbito de competencia del departamento a su cargo
- n) Velar por la actualización diaria de la información en el sistema.
- o) Velar por la custodia y archivo de los documentos del despacho aduanero.
- p) Supervisar y verificar las descargas de las entregas de los envíos EMS de acuerdo con los plazos establecidos por la cooperativa.
- q) Revisar el inventario anual de envíos, dicho inventario deberá ser realizado en febrero de cada año.
- r) Controlar el ingreso y salida de envíos postales.
- s) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

#### **Art.110° Subgerencia de Operaciones Postales**

La Subgerencia de Operaciones Postales es la unidad orgánica encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar actividades referidas al establecimiento de planes y políticas operativas para el desarrollo de las actividades del servicio postal en armonía con la capacidad y factibilidad operativa, en concordancia con los lineamientos que rigen a la empresa.

#### **Art.111° Funciones de la Subgerencia de Operaciones Postales:**

- a) Proponer, promover, coordinar y ejecutar campañas y promociones del servicio postal en coordinación con la Gerencia Comercial orientadas a lograr una mayor y mejor posición en el mercado.
- b) Administrar las actividades de programación y servicios dentro de los procesos de su ámbito, aplicando las normas establecidas de acuerdo con las políticas institucionales.
- c) Proporcionar asesoramiento técnico directo sobre las exigencias operativas, herramientas de instrucción y medición para mejorar la calidad del servicio.
- d) Proporcionar información actualizada sobre sucesos, comportamiento de las compañías aéreas en coordinación con el Área de Encaminamiento, niveles de riesgo en cada etapa del proceso que permita tener información en tiempo real.

- e) Consolidar información estadística de las diferentes etapas del proceso postal a fin de determinar su problemática e implementar acciones correctivas.
- f) Coordinar con los representantes de las líneas aéreas y administraciones internacionales la implementación de acciones que permitan brindar un servicio óptimo.
- g) Proponer a la Gerencia Postal proyectos de mejora de procedimientos orientados al desarrollo de nuevos servicios.
- h) Representar a la empresa en las relaciones formales de carácter interinstitucional – operativo.
- i) Elaborar el plan operativo y presupuesto anual de la Subgerencia de Operaciones Postales.
- j) Velar por el cumplimiento de los objetivos, planes y programas establecidos para la Subgerencia de Operaciones Postales, en los plazos y condiciones establecidas.
- k) Proponer la elaboración y/o actualización de normatividad referente a la subgerencia.
- l) Administrar, coordinar y supervisar al personal de la subgerencia, proponiendo los programas de capacitación que coadyuven a elevar permanentemente el rendimiento y la productividad del mismo.
- m) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- n) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- o) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.112° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Operaciones Postales cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dpto. de Clasificación
- Dpto. de Distribución
- Dpto. de Control de Cargos

#### Art.113° **Departamento de Clasificación**

El Departamento de Clasificación es la unidad orgánica encargada de planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de recepción, tarja y clasificación del departamento.

#### Art.114° **Funciones del Departamento de Clasificación:**

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función de la carga de trabajo.

- b) Supervisar el cumplimiento de las actividades relacionadas con la clasificación en las áreas a su cargo.
- c) Supervisar el ingreso de información en los sistemas instalados para tal fin.
- d) Proponer proyectos de documentos normativos y/o actualización de los vigentes relacionados con el Departamento de Clasificación.
- e) Planificar, desarrollar y proponer talleres de capacitación para el personal a su cargo.
- f) Formular el plan operativo y presupuesto del departamento en concordancia con las normas y políticas de la empresa.
- g) Proponer medidas de seguridad y control de la calidad de los procesos que se realizan en cada una de las áreas bajo su cargo.
- h) Proponer proyectos con el fin de optimizar los procesos operativos en función a las necesidades del mercado.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.115° Departamento de Distribución**

El Departamento de Distribución es la unidad orgánica encargada de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de distribución que requiera el servicio.

**Art.116° Funciones del Departamento de Distribución:**

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función de la carga de trabajo.
- b) Coordinar con el Departamento de Clasificación y las Administraciones Postales a nivel nacional para efectuar adecuadamente los despachos por servicios de mutua competencia.
- c) Coordinar con las Administraciones que realicen sus despachos por servicios utilizando los marbetes que corresponden.
- d) Coordinar con las Administraciones u Oficinas Postales que registren toda información de los envíos admitidos de remitentes y destinatarios en el sistema de admisión.
- e) Hacer cumplir a las áreas a su cargo la presentación de la estadística mensual, considerada una herramienta de gestión.
- f) Formular el plan operativo y presupuesto del departamento en concordancia con las normas y políticas de la empresa.
- g) Proponer proyectos de elaboración de normatividad relacionada con el departamento.
- h) Coordinar con los supervisores el buen uso de los equipos y los sistemas instalados en ellos, así como el ingreso de la información.
- i) Planificar, desarrollar y proponer talleres de capacitación para el personal a su cargo.

- j) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

**Art.117° Departamento de Control de Cargos**

El Departamento de Control de Cargos es la unidad orgánica encargada de planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de admisión, recojo, proceso y control de cargos de la correspondencia de usuarios del servicio empresarial.

**Art.118° Funciones del Departamento de Control de Cargos:**

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función de la carga de trabajo.
- b) Coordinar el recojo y traslado de la correspondencia del servicio empresarial desde las instalaciones del cliente hasta el CCPL, al inicio de cada servicio.
- c) Coordinar la transmisión de la base de datos (en CD, memoria USB o vía correo electrónico) para la impresión de cargos y etiquetas de acuerdo con las necesidades del cliente, al inicio de cada servicio.
- d) Coordinar permanentemente con la Subgerencia de Tecnologías de la Información para la instalación de programas y/o adecuación de los mismos de acuerdo a las necesidades del cliente.
- e) Coordinar con las áreas operativas y Administraciones Postales para el cumplimiento de la normativa interna para el tratamiento de los envíos de clientes empresariales.
- f) Participar en reuniones de coordinación del servicio a prestar a los clientes empresariales.
- g) Formular el plan operativo y presupuesto del departamento en concordancia con las normas y políticas de la empresa.
- h) Proponer proyectos de normativa en el área de su competencia, así como la implementación de nuevos servicios que generen mayor valor agregado al servicio empresarial.
- i) Evaluar las especificaciones operativas de los futuros clientes empresariales.
- j) Planificar, desarrollar y proponer talleres de capacitación para el personal a su cargo.
- k) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

### **CAPÍTULO III**

#### **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

Art.119° La Gerencia de Administración de Canales es el órgano responsable de dirigir y ejecutar los procesos operativos de admisión, clasificación y distribución de los servicios y productos que brinda SERPOST S.A. en las Administraciones Postales a nivel nacional e internacional, depende de la Gerencia General.

**Art.120° Funciones de la Gerencia de Administración de Canales:**

- a) Planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y garantizar la continuidad de los procesos operativos de admisión, clasificación y distribución en las diferentes etapas de los mismos en las Administraciones Postales a nivel nacional y a nivel internacional.
- b) Plantear y aplicar oportunamente alternativas de solución a los problemas que pudieran presentarse en la operatividad del ciclo postal dentro de las administraciones postales a nivel nacional.
- c) Dirigir, supervisar, controlar y evaluar los planes y programas del servicio postal en las administraciones postales a nivel nacional, así como velar por su eficaz y eficiente ejecución buscando la seguridad y optimización del servicio en las mismas.
- d) Remitir y expedir los despachos de correspondencia de las Administraciones Postales al CCPL para su tratamiento y entrega en los plazos previstos a las oficinas de destino.
- e) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y que correspondan a su ámbito de competencia funcional.

La Gerencia de Administración de Canales está conformada por la siguiente Subgerencia:

- Subgerencia de Administraciones Postales

**Art.121° Subgerencia de Administraciones Postales**

La Subgerencia de Administraciones Postales es la unidad orgánica encargada de organizar, dirigir, controlar, coordinar y ejecutar la gestión administrativa y operativa del servicio postal, así como supervisar y administrar los recursos de las administraciones postales, de conformidad con las normas emitidas por la empresa.

**Art.122° Funciones de la Subgerencia de Administraciones Postales:**

- a) Dirigir la gestión de las administraciones postales a nivel nacional.
- b) Supervisar las actividades relacionadas con los Giros Postales.
- c) Supervisar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los rezagos definitivos.
- d) Dirigir y proponer los mecanismos que permitan conocer el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de administraciones postales y equipos de trabajo.
- e) Evaluar periódicamente la ejecución de las actividades programadas por las administraciones postales.
- f) Formular el plan operativo de la Subgerencia, participando en la consolidación del plan operativo de la Gerencia de Administración de Canales.
- g) Supervisar permanentemente la gestión y ejecución presupuestal de las administraciones postales, considerando el movimiento postal, egresos e ingresos.

- h) Realizar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo.
- i) Programar, realizar y verificar las acciones de control interno que se realizan en las administraciones postales y oficinas de su jurisdicción.
- j) Proponer a la Subgerencia de Operaciones Postales acciones que conduzcan a la obtención de un servicio postal óptimo y eficiente en rapidez y seguridad.
- k) Coordinar con el área respectiva la revisión permanente y cumplimiento de las metas del servicio en cada administración postal a su cargo.
- l) Elaborar el programa de requerimientos de recursos humanos y materiales de la Subgerencia.
- m) Controlar y supervisar el manejo de los recursos postales dentro de su ámbito y proponer mejoras en su conducción.
- n) Proponer la elaboración y/o actualización de documentos normativos relacionados con la Subgerencia.
- o) Participar en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- p) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- r) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.

Art.123° Para el cumplimiento de sus funciones, la Subgerencia de Administraciones Postales cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Área de Administración de Canales
- Área de Rezago Definitivo
- Departamento de Inspectoría
- Administraciones Postales

#### Art.124° **Área de Administración de Canales**

El Área de Administración de Canales es la unidad orgánica encargada de asistir a la Subgerencia de Administraciones Postales en organizar, dirigir, controlar, coordinar y ejecutar la gestión administrativa y operativa del servicio postal, así como asistir en la supervisión y administración de los recursos de las administraciones postales, de conformidad con las normas emitidas por la empresa.

#### Art.125° **Funciones del Área de Administración de Canales:**

- a) Asistir en la dirección de la gestión de las administraciones postales a nivel nacional.

- b) Asistir en la supervisión de las actividades relacionadas con la atención de los Giros Postales.
- c) Asistir en el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de administraciones postales y equipos de trabajo.
- d) Asistir en la evaluación periódica de la ejecución de las actividades programadas por las administraciones postales.
- e) Asistir en la formulación del plan operativo de la Subgerencia, participando en la consolidación del plan operativo de la Gerencia de Administración de Canales.
- f) Asistir en la supervisión permanente de la gestión y ejecución presupuestal de las administraciones postales, considerando el movimiento postal, egresos e ingresos.
- g) Asistir en el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo.
- h) Asistir en la programación de acciones de control interno que se realizan en las administraciones postales y oficinas de su jurisdicción.
- i) Asistir en la elaboración del programa de requerimientos de recursos humanos y materiales de la Subgerencia.
- j) Asistir en el control y supervisión del manejo de los recursos postales dentro de su ámbito y proponer mejoras en su conducción.
- k) Asistir en la elaboración y/o actualización de documentos normativos relacionados con la Subgerencia.
- l) Asistir en la implementación de los mecanismos de control interno de la empresa y controlar la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- m) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

#### **Art.126° Área de Rezago Definitivo**

El Área de Rezago Definitivo en la unidad orgánica encargada de asistir a la Subgerencia de Administraciones Postales en supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos de rezagos definitivos, de conformidad con las normas emitidas por la empresa.

#### **Art. 127° Funciones del Área de Rezago Definitivo:**

- a) Supervisar la llegada, cotejo, clasificación y repeso de los envíos en condición de rezago definitivo.
- b) Emitir informes relativos a devoluciones de envíos en condición de rezago a origen.
- c) Elaborar el inventario de los envíos en condición de rezagos definitivos, clasificándolos por categorías; registrando cualquier observación que pudieran advertir los envíos rezagados.
- d) Elaborar el informe a la Comisión de Rezagos, detallando el inventario de envíos en condición de rezagos definitivos.

- e) Supervisar y verificar que los envíos cumplan con el plazo mínimo y máximo para su tratamiento definitivo.
- f) Supervisar la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos, a los clientes que lo soliciten a través del Área de Atención al Cliente.
- g) Verificar el ordenamiento de los despachos conteniendo envíos de correspondencia en condición de rezagos definitivos.
- h) Proporcionar la información para sustentar ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos a los clientes.
- i) Reportar trimestralmente a la Subgerencia de Administraciones Postales el status actualizado de los envíos encontrados en condición de rezagos definitivos.

**Art. 128° Departamento de Inspectoría**

El Departamento de Inspectoría es la unidad orgánica encargada de proponer, planificar, elaborar, coordinar, controlar programas de supervisión y ejecutar controles previos y recurrentes concernientes a la operatividad postal, así como de las actividades especializadas en Inspectoría.

**Art. 129° Funciones del Departamento de Inspectoría:**

- a) Evaluar periódicamente la ejecución de las actividades programadas por las Administraciones Postales a su cargo.
- b) Realizar controles permanentes de la gestión administrativa y operativa de las Administraciones Postales, considerando el movimiento postal, egresos e ingresos.
- c) Investigar y formular la optimización de los procesos de seguimiento y supervisión, además de evaluar los factores internos y externos que generan condiciones desfavorables para la prestación del servicio postal.
- d) Proponer medidas correctivas en el desarrollo de las actividades postales de manera que se garantice la calidad del servicio postal.
- e) Proponer medidas para la toma de decisiones basadas en la información estadística mensual del tráfico de los servicios postales.
- f) Realizar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo en relación al ciclo postal.
- g) Programar y realizar acciones de control que se realizan en las administraciones postales y oficinas de su jurisdicción.
- h) Dirigir y proponer los mecanismos que permitan conocer el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de las administraciones y equipos de trabajo.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

---

**Art. 130° Administraciones Postales**

Las Administraciones Postales son las unidades orgánicas encargadas de administrar, supervisar, controlar y verificar el óptimo servicio postal en el ámbito de su competencia, en concordancia con las políticas y normas de la empresa.

**Art.131° Funciones de las Administraciones Postales:**

- a) Administrar y controlar las operaciones postales en el ámbito de su competencia.
- b) Ejecutar programas de venta a corto y mediano plazo.
- c) Evaluar y analizar los procesos postales en sus diferentes etapas proponiendo los mecanismos para la automatización de los procesos y la sustitución de actividades manuales.
- d) Administrar los valores asignados a la administración postal y los generados por la misma.
- e) Elaborar y remitir el plan operativo y presupuesto anual del ámbito administrativo de su competencia.
- f) Supervisar el cumplimiento del Manual de Organización y Funciones y procedimientos aprobados en el ámbito de su jurisdicción, así como los dispositivos legales vigentes en cuanto a la administración de personal, recursos financieros y logísticos.
- g) Proponer, verificar, administrar y supervisar las medidas de seguridad adoptadas para la custodia de valores de propiedad de la empresa.
- h) Elaborar y actualizar la cartera de clientes de la administración postal y ofrecer los servicios de la empresa a los futuros clientes.
- i) Supervisar la operatividad y la correcta utilización de los sistemas informáticos y sus aplicativos en coordinación con el administrador de redes y el supervisor postal general o quien haga sus veces.
- j) Evaluar y ejecutar los planes de supervisión programados.
- k) Evaluar, abrir, racionalizar y cerrar puntos de atención (propios o terceros).
- l) Supervisar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo del ámbito de su competencia.
- m) Desarrollar estándares y controles de producción que permitan evaluar la calidad de sus servicios y los requerimientos de personal.
- n) Representar a la empresa en el ámbito de su jurisdicción en acciones litigiosas, negociación de contratos, reclutamiento y selección de personal eventual por necesidad del servicio debidamente sustentado.
- o) Revisar y actualizar la red postal de encaminamiento de su competencia.
- p) Promover, difundir e impulsar los servicios postales y campañas promocionales programadas por la empresa.
- q) Promover acciones de mercadeo, en coordinación con la Gerencia Comercial.
- r) Supervisar y promover la capacitación del personal a cargo.

- s) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.

## TÍTULO X

### DEL RÉGIMEN LABORAL

- Art.132° Los trabajadores de SERPOST S.A, están comprendidos en el régimen laboral de la actividad privada.
- Art.133° Los recursos humanos necesarios para la realización de las actividades de asesoría, operativas y administrativas de SERPOST S.A. que no forman parte del Cuadro de Asignación de Personal - CAP deberán ser contratados conforme a la legalidad vigente.

## TÍTULO XI

### DEL RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

- Art.134° SERPOST S.A. está regida en lo económico y financiero por el Decreto Legislativo N° 1031 que Promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado y bajo el ámbito de la Ley N° 27170 Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), sus Reglamentos y modificatorias respectivamente.
- Art.135° Los recursos propios que genera SERPOST S.A. financian totalmente su operación, sin subsidios, ni subvenciones por parte del Estado.
- Art.136° SERPOST S.A. transfiere las utilidades generadas en el ejercicio presupuestal a FONAFE, por ser la entidad representante del Estado que ejerce la titularidad de la totalidad de las acciones de la Empresa.

## TÍTULO XII

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- PRIMERA.-** El presente Reglamento con aprobación del Directorio de SERPOST S.A. podrá ser modificado en función de los cambios ocurridos por la dinámica empresarial.
- SEGUNDA.-** Es responsabilidad de cada gerencia la difusión del presente Reglamento en sus respectivas dependencias.
- TERCERA.-** El presente Reglamento deroga el Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Acuerdo N° 064-2022 del 05 de diciembre del 2022.