

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ

MAPRO

SD-M-001.06

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERPOSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú	
CODIGO: SD-M-001.06	VERSION: 07	PAGINA: 1	
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	

I. INTRODUCCIÓN:

El Manual de Procedimientos de Serpost S.A. (MAPRO) es un documento instructivo e informativo que contiene la relación de los documentos normativos y procedimentales aprobados por la Gerencia General y el Directorio de Serpost S.A. para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la empresa, el cual está dividido en procedimientos operativos, administrativos y de gobernanza institucional.

Los procedimientos de Serpost S.A. se encuentran publicados en la intranet de la empresa en el siguiente enlace: intranet.serpost.com.pe.

El MAPRO será actualizado anualmente en relación con los nuevos procedimientos internos que se aprueben.

II. OBJETIVO:

Los objetivos del Manual de Procedimientos de Serpost S.A. son los siguientes:

- Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos operativos, administrativos y de gobernanza institucional.
- Proporcionar a los usuarios la relación detallada de los procedimientos internos de la Empresa aprobados por la Gerencia General y el Directorio de Serpost S.A.

III. ALCANCE:

El presente documento tiene alcance a todos los colaboradores de Serpost S.A., entendiéndose como colaborador a todo trabajador de la Empresa en cualquiera de los niveles jerárquicos, sea nombrado o contratado.

IV. BASE LEGAL:

- 4.1. Decreto Legislativo N.º 685 Ley de Creación de Serpost S.A.
- 4.2. Estatuto Social de Serpost S.A.
- 4.3. Normativa interna

CONSIDERACIONES:

1. La aprobación del MAPRO está a cargo de la Gerencia General.
2. Anualmente dentro del primer trimestre del ejercicio presupuestal, la Gerencia de Desarrollo Corporativo revisará el MAPRO y posteriormente remitirá a la Gerencia General la propuesta de la nueva versión del Manual de Procedimientos para su actualización.
3. La Gerencia General dispondrá las acciones pertinentes para la publicación de la versión actualizada del MAPRO en el Portal de Transparencia.
4. El presente Manual de Procedimientos consta de doscientos cuarenta y ocho (248) documentos:
 - Ciento cincuenta y dos (150) administrativos
 - Cuarenta y cinco (45) operativos
 - Cuarenta y cuatro (53) de gobernanza institucional



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO**



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
2

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

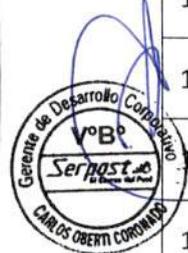
REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

VI. DESCRIPCIÓN

PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	CÓDIGO
1	D	Tasa de indemnización postal opcional de envíos Exporta Fácil	001-G/09
2	D	Establecer delegación de facultades a los subgerentes de área	003-G/10
3	D	Control, registro, custodia y venta de material inservible que genera Serpost S.A.	006-G/13
4	D	Facilidades para la renovación y/o recategorización de licencias de conducir del personal del área de Transportes	001-G/15
5	D	Conciliación de saldos para determinar concordancia sobre la información contable y financiera en las diferentes áreas de la empresa	008-G/15
6	D	Normas relacionadas al registro nacional de sanciones de destituciones y despido	011-G/15
7	D	Presentación de información oportuna a las áreas y/o entidades solicitantes	013-G/15
8	D	Análisis de la rentabilidad ejecutada de los grandes clientes empresariales	005-G/16
9	D	Gestión y evaluación del proceso presupuestario Serpost S.A.	006-G/16
10	D	Publicación de información en la página web de la empresa	008-G/16
11	D	Aprovisionamiento, manejo y control de medicamentos e insumos médicos	010-G/16
12	D	Redacción de documentos de comunicación internas y externas de Serpost S.A. y el uso adecuado de los sellos de identificación	012-G/16
13	D	Establecer las normas referentes a gastos de representación	013-G/16
14	D	Cierre contable mensual-emisión y presentación de los estados financieros	014-G/16
15	D	Acceso a internet, intranet y uso del correo electrónico	003-G/18
16	D	Publicación de información en el portal de transparencia	004-G/18
17	D	Utilización de firma en los correos electrónicos	006-G/18
18	D	Establecer los montos máximos a otorgar para gastos de movilidad y refrigerio local por día	007-G/18



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
3

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

19	D	Provisión de información en los estados financieros sobre demandas laborales y pago de importes de menor cuantía por litigios laborales	008-G/18
20	D	Establecer las normas para el uso del lactario de la Empresa	004-G/20
21	D	Directiva para la atención de solicitudes de trabajo y asignación de área responsable para la administración	004-G/21
22	D	Directiva para establecer la estructura de códigos por centro de responsabilidad y siglas para las dependencias de la empresa	007-G/21
23	D	Asignación y uso de equipos de telefonía fija y móvil proporcionados por la Empresa	009-G/21
24	D	Elaboración de proyectos para la mejora continua de procesos y sistema integrado de gestión	002-G/22
25	D	Régimen de patrocinio legal	005-G/22
26	D	Elaboración, aprobación y difusión de los documentos normativos de los procesos internos, gobernanza institucional y sistemas de gestión.	007-G/22
27	D	Círculos de Calidad	009-G/22
28	D	Atención de denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción	010-G/22
29	D	Directiva para la gestión de vehículos de apoyo administrativo	001-G/23
30	D	Procedimiento para asumir la mayordomía para celebrar la festividad de la Virgen del Carmen	002-G/23
31	D	Asignación, control, custodia y distribución de leche a trabajadores de Serpost S.A.	003-G/23
32	D	Formulación del plan operativo y presupuesto para el año 2023	004-G/23
33	D	Criterios y pautas para la programación multianual de bienes, servicios y obras	005-G/23
34	D	Otorgar apoyo económico por contingencias sociales a los trabajadores de Serpost S.A.	006-G/23
35	D	Cierre contable del ejercicio económico 2023	008-G/23
36	D	Manejo y uso del sistema de intercambio electrónico de documentos SIED	009-G/23
37	M	Manual de políticas para la gestión de activos y pasivos de Serpost S.A.	SA-MA-001.00
38	N	Protocolo para la atención de usuarios de Serpost S.A.	SC-N-005.00
39	N	Responsabilidades a los diseñadores gráficos Serpost S.A.	SC-N-004.01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
4

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

40	N	Cartas fianza a favor de terceros	SF-N-003.00
41	N	Saneamiento físico legal de los inmuebles de Serpost S.A.	LO-N-006.01
42	N	Elaboración de indagaciones y estudios de posibilidades que ofrece el mercado para las contrataciones en Serpost S.A.	SA-N-005.01
43	N	Tratamiento de cartas fianza a favor de Serpost S.A.	SF-N-002.01
44	N	Uso del fondo de mejoramiento de la calidad de servicio	SD-N-004.1
45	N	Uso de los colores de identificación de Serpost S.A.	SC-N-001.01
46	N	Solicitar la firma de documentos al Gerente General	SD-N-003.01
47	N	Análisis de las cuentas de los estados financieros	SF-N-006.00
48	N	Efectuar fiscalizaciones posteriores a los procesos administrativos	SA-N-009.00
49	N	Conciliación de saldos de cuentas bancarias	SF-N-005.01
50	N	Designación de fedatarios y establecer sus funciones	SD-N-007.00
51	N	Efectuar la toma de inventarios de existencias del almacén central y la bóveda de tesorería	SA-N-001.03
52	N	Formulación de especificaciones técnicas para la contratación de bienes y términos de referencia para la contratación de servicios y consultorías	SA-N-008.01
53	N	Aprobación de las Agendas y Preparación de las carpetas de las Sesiones de Directorio de Serpost	Ac. 010-2019
54	N	Alta de bienes patrimoniales y activos intangibles en los inventarios	SA-N-014.00
55	N	Efectuar arresto ciudadano en delito flagrante	SA-N-015.00
56	N	Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativo	SA-N-020.00
57	N	Gestión de las relaciones laborales individuales y colectivas de Serpost S.A.	SA-N-021.00
58	N	Registro de entradas y salidas al data center	SD-N-009.02
59	N	Control y registro del personal en Serpost S.A.	SA-N-018.01
60	N	Tratamiento de cliente corporativos del Express Mail Service (EMS)	SC-N-003.02



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:

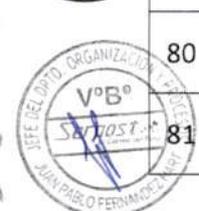
5

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

61	N	Asignación y uso de los estacionamientos en la sede central de Tomás Valle	SA-N-011.00
62	N	Uso de buzones de sugerencias, quejas y/o reclamos	SA-N-010.01
63	N	Control, uso y movimiento exclusivo de bienes muebles de Serpost S.A.	SA-N-004.02
64	N	Normas para el plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A.	SA-N-016.02
65	N	Revisión periódica del ROF y MOF	SD-N-006.01
66	N	Presentación de descansos médicos en Serpost S.A.	SA-N-017.01
67	N	Gastos de eventos y celebraciones	SA-N-012.01
68	N	Ingreso de documentos a través del trámite documentario virtual	SA-N-022.02
69	N	Informe de entrega de cargo por ausencia	SA-N-003.03
70	N	Organización y administración de legajo personal	SA-N-027.01
71	N	Entrega y devolución de boletas de pago de remuneraciones	SA-N-025.00
72	N	Presentación de declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	SA-N-028.00
73	N	Administración de accesos informáticos, hardware, software y medidas de seguridad	SD-N-012.00
74	N	Desarrollo de aplicaciones	SD-N-005.04
75	N	Realizar desvinculación laboral en Serpost S.A.	SA-N-019.01
76	NP	Donación de bienes muebles dados de baja y la aceptación de donaciones a favor de Serpost S.A.	SA-NP-011.00
77	NP	Sistema de Atención a Clientes (SAC)	SO-NP-017.02
78	NP	Permanencia de cheques y dinero en efectivo en el departamento de tesorería	SF-NP-013.02
79	NP	Elaboración de la planilla de remuneraciones	SP-NP-009.02
80	NP	Control e inventario físico de bienes patrimoniales de Serpost S.A.	SA-NP-003.03
81	NP	Asignación y funcionamiento del fondo presupuestal	SF-NP-015.03



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
6

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

82	NP	Otorgamiento de licencia y uso de máquinas franqueadoras	SO-NP-007.01
83	NP	Correogiros internacionales	SF-NP-019.01
84	NP	Otorgamiento y uso del carnet de identidad (fotocheck)	SP-NP-011.02
85	NP	Aplicación de sanciones disciplinarias	SP-NP-004.03
86	NP	Facturación electrónica	SA-NP-015.000
87	NP	Realizar prácticas en Serpost S.A.	SA-NP-020.00
88	NP	Pago de servicios postales con tarjetas de crédito y débito	SC-NP-004.00
89	NP	Determinación de responsabilidades en el pago de multas impuestas por el MTPE, SUNAFIL y Juzgados Laborales	SA-NP-019.00
90	NP	Formulación y aprobación de gastos de viaje en comisión de servicios	SA-NP-021.00
91	NP	Suscribir acuerdos bilaterales de prestación de servicios provenientes de las OCES	SC-NP-003.01
92	NP	Participación de la Empresa en procesos de selección	SC-NP-001.05
93	NP	Venta de productos de embalaje en las Administraciones Postales	SC-NP-006.00
94	NP	Provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa	SF-NP-002.03
95	NP	Gestión del bienestar social	SA-NP-025.00
96	NP	Giros Postales Electrónicos Nacionales (correogiros)	SC-NP-005.00
97	NP	Baja de bienes patrimoniales y su disposición final	SA-NP-030.00
98	NP	Funcionamiento, reposición y control del fondo fijo	SA-NP-030.00
99	NP	Servicio a Clientes Empresariales	SC-NP-002.03
100	NP	Libro de Reclamaciones	SC-NP-007.00
101	NP	Recepción, ingreso y salida de materiales del almacén	SA-NP-008.04
102	NP	Pago de anticipos	SA-NP-032.00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
7

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

103	NP	Abastecimiento de control de combustibles y lubricantes	SA-NP-001.05
104	NP	Atención de cuentas por pagar y emisión de cheque voucher	SA-NP-017.00
105	NP	Control de ingreso y desplazamiento de visitas y el uso del sistema de registro de visitas en Serpost S.A.	SA-NP-034.01
106	NP	Administrar desplazamiento de personal	SA-NP-031.01
107	NP	Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual	SA-NP-016.00
108	NP	Aprobación del expediente de contratación, así como designación y competencia de los comités de selección de los procedimientos de selección	SA-NP-010.02
109	NP	Provisión y castigo de cuentas internacionales de cobranza dudosa	SA-NP-035.00
110	NP	Asignación por fallecimiento de familiares	SA-NP-015.03
111	NP	Reporte de las actividades de implementación del Sistema de Control Interno	SD-NP-005.00
112	NP	Ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	SA-NP-013.03
113	NP	Gestión de subsidios de ESSALUD	SA-NP-027.01
114	NP	Emisión de órdenes de compra y órdenes de servicios devenidas de procesos de selección	SA-NP-014.01
115	PO	Política para la gestión integral de los riesgos de Serpost S.A.	POL-RIES-001.00
116	PO	Política de auditoría interna y externa de Serpost S.A.	SD-PO-009.00
117	P	Suscripción de contratos de arrendamiento para uso de Serpost S.A.	LO-P-012.01
118	P	Transferencia y tratamiento contable de bienes inmuebles a favor de Serpost S.A.	LO-P-019.00
119	P	Control de transferencias de equipos informáticos	SD-P-009.00
120	P	Recepción de comprobantes de pago	SF-P-005.00
121	P	Costeo de servicios no incluidos en el tarifario-casos especiales	SC-P-002.01
122	P	Establecer el seguimiento a acciones preventivas y correctivas	SD-P-005.02
123	P	Procedimiento de gestión y presupuesto en Serpost S.A.	SD-P-007.01



05/01/2024

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
8

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

124	P	Planificación de sucesión temporal o permanente de cargos críticos en Serpost S.A.	SA-P-002.00
125	P	Control presupuestal en la contratación de bienes y servicios	SD-P-004.04
126	P	Gestión de las remuneraciones	SA-P-010.00
127	P	Administración de Personas	SA-P-011.00
128	P	Evaluación del clima laboral en Serpost S.A.	SA-P-006.01
129	P	Revisión y seguimiento de contratos de personal modal	SA-P-015.00
130	P	Evaluación de desempeño	SA-P-005.01
131	P	Formulación de las cuentas internacionales	SA-P-017.00
132	P	Atención de incidencias y solicitudes de servicios informáticos del equipo de mesa de ayuda	SD-P-012.01
133	P	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	SST-P-001.00
134	P	Seguimiento de acuerdos y pedidos del directorio	SL-P-001.00
135	P	Diseño de perfiles de cargo	SN-P-007.01
136	P	Procedimiento para la custodia y archivo de los expedientes administrativos en materia de inspección de trabajo a cargo de la SUNAFIL	SA-P-019.00
137	P	Pago de multa	SO-P-006.02
138	P	Denuncia de actos de hostigamiento por parte del personal	SA-P-021.00
139	P	Alta y baja de apoderados en el sistema financiero	SA-P-026.00
140	P	Visado de contratos de trabajo sujetos a modalidad y convenios de modalidades formativas laborales	SP-P-001.01
141	P	Evaluación del clima laboral en Serpost S.A.	SA-P-006.01
142	P	Reclutamiento, selección y contratación de personal y practicantes	SA-P-009.03
143	P	Efectuar contrataciones menores o iguales a 8 UIT	SA-P-003.02
144	R	Administración del software legal en Serpost S.A.	R-011.01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
9

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

145	R	Contrato de comodato de inmuebles de propiedad de Serpost S.A.	R-013.00
146	R	Máquinas franqueadoras para abonados externos y representantes comerciales	R-004.01
147	R	Servicio filatélico postal	R-007.09
148	R	Valuación comercial de inmuebles de propiedad de Serpost	R-012.01
149	R	Arrendamiento de predios de propiedad de Serpost S.A. para usos comerciales	R-008.06
150	R	Reglamento de capacitación interna y externa del colaborador	R-017.00

Leyenda:

- D: Directiva
- M: Manual
- N: Norma
- NP: Normas y procedimientos
- PO: Política
- P: Procedimiento
- R: Reglamento

PROCESO OPERATIVO

N°	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	CÓDIGO
1	D	Movilidad de los Representantes Postales	004-G/07
2	D	Robo, pérdida o deterioro de cargos y/o envíos postales	016-G/09
3	D	Prioridad en el uso del Sello Postal en la correspondencia	014-G/10
4	D	Establecer atención preferente en Administraciones postales y oficinas de Serpost en general	002-G/15
5	D	Directiva para el recojo de envíos con carta poder notarial	013-G/18
6	D	Contratación directa del servicio de transporte de sacas y valijas del servicio postal y empresarial	005-G/19
7	D	Admisión de envíos postales de salida internacional	003-G/21
8	D	Elaboración de informes de evaluaciones de la calidad de la gestión en las administraciones, derivadas de las visitas de inspección efectuadas por el personal del Dpto. de Inspectoría	005-G/21
9	D	Establecer las prendas de vestir del uniforme del personal operativo y del personal administrativo específico que, en el ejercicio de sus funciones, requiera de prendas de vestir particulares	006-G/22

05/01/2024

Organización
O+P
P+R+D+R

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06	VERSION: 07	PAGINA: 10
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

10	N	Establecer el adecuado control del servicio de transporte de sacas y valijas	SO-N-002.01
11	N	Cobro de almacenaje de envíos postales	SO-N-003.01
12	N	Asignación, uso y control de los casilleros personales en Serpost S.A.	SO-N-005.01
13	N	Tratamiento de los envíos no distribuibles	SN-N-001.00
14	NP	Abastecimiento y control de combustibles en Administraciones Postales del Interior del País	SO-NP-027.00
15	NP	Servicio de apartados postales	SO-NP-010.02
16	NP	Proceso de admisión para los envíos de correspondencia certificados, EMS y encomiendas (Exporta Fácil)	SO-NP-030.01
17	NP	Liquidación y cobro de indemnizaciones por despachos expoliados o perdidos a las compañías de transporte	SO-NP-023.01
18	NP	Proceso operativo de exportación para los envíos Exporta Fácil (CCPL)	SO-NP-031.00
19	NP	Despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales	SO-NP-016.01
20	NP	Pago por indemnizaciones en el servicio postal	SF-NP-016.01
21	NP	Control y registro de los bienes adquiridos para las administraciones postales	SA-NP-006.01
22	NP	Utilización de precintos de seguridad en los vehículos del servicio postal	SO-NP-033.00
23	NP	Reclamos e indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de envíos postales	SO-NP-015.02
24	NP	Control de portes	SO-NP-022.01
25	NP	Remisión de envíos oficiales locales, nacionales e internacionales	SO-NP-028.01
26	NP	Trámite de rectificación del manifiesto postal	SO-NP-038.00
27	NP	Despacho aduanero y distribución de envíos postales	SO-NP-024.01
28	NP	Servicio especial portes por pagar	SO-NP-011.01
29	NP	Supervisión del servicio de vigilancia en los locales de las administraciones postales de Lima, Callao y provincias	SA-NP-012.01
30	NP	Admisión de envíos para ciegos-cecogramas de salida nacional e internacional	SO-NP-043.00

Gerente General
VºBº
ALEXANDER INFANTES POMAR

Gerente Legal
VºBº
LILIANA SOLDEVILLA HERNANDEZ

Gerente de Desarrollo Corporativo
VºBº
CARLOS OBERTI CORONADO

Subgerente de Tecnologías de la Información
VºBº
SHIRLEY MUÑOZ AZAMANI

JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
VºBº
JUAN PABLO FERNANDEZ HERNANDEZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
11

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

31	NP	Entrega de envíos postales registrados en los sistemas de Serpost	SO-NP-040.00
32	NP	proceso operativo del servicio expreso nacional	SO-NP-044.00
33	NP	Servicio opcional de entrega de envíos postales a domicilio, en administración u oficina postal	SO-NP-042.01
34	P	Distribución de los envíos postales a través de la zona de distribución del CCPL	SO-P-009.00
35	P	Tratamiento de los envíos postales de importación, exportación y tránsito	SO-P-007.02
36	P	Acceso al IPS	SD-P-011.00
37	P	Exoneración del pago por servicio de almacenaje	SO-P-005.02
38	P	Proceso operativo de los envíos de encomienda	SO-P-011.01
39	P	Proceso operativo de la correspondencia común	SO-P-012.01
40	P	Proceso operativo de la correspondencia certificado	SO-P-013.01
41	P	Proceso operativo de los envíos EMS	SO-P-014.01
42	P	Procedimiento para el control de dinero y valores asignados a las áreas de expendio en las Adm. Postales	SN-P-001.00
43	R	Representantes postales de Serpost S.A.	R-010.01
44	R	Representantes comerciales de Serpost S.A.	R-009.03
45	R	Servicio de Transporte	R-003.05

Gerente General
VºBº
ALEXANDER INFANTES DOMINGUEZ

Gerente Legal (el)
VºBº
SOLDEVILLA MARQUEL

Gerente de Desarrollo Corporativo
VºBº
CARLOS OBERRI CORONADO

Gerente de Tecnologías de la Información
VºBº
SHIRLEY MUÑOZ AZWARAN

Gerente de Organización y Procesos
VºBº
JUAN PABLO FERRAZO

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

GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Nº	Tipo de Documento	Proceso	Código
1	DOC	Documento análisis de contexto del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI-DOC.001.00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06	VERSION: 07	PAGINA: 12
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

2	DOC	Documento de requisitos de seguridad de las partes interesadas del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.002.01
3	DOC	Documento de alcance del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.003.01
4	DOC	Documento de organización del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.004.01
5	DOC	Documento de objetivos del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.006.01
6	LI	Lineamiento para la seguridad de la información con los proveedores en Serpost S.A.	SGSI-LI.001.00
7	LI	Lineamientos del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-LI-002.00
8	M	Manual para la gestión de riesgos de seguridad de la información en Serpost S.A.	MA-SGSI-005.01
9	M	Manual para la gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-MA-002.00
10	P	Procedimiento para la gestión de cambios del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-P-001.00
11	P	Procedimiento gestión de incidentes del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-P-002.00
12	PO	Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI-PO-001.01
13	LI	Lineamiento para el Modelo de Prevención del Delito de Corrupción de Serpost S.A.	MPD-LI-001.00
14	N	Normas para la debida diligencia a contrapartes de Serpost S.A.	MPD-N-001.00
15	N	Normas para la debida diligencia a contratistas y proveedores de Serpost S.A.	MPD-N-002.00
16	N	Normas para la debida diligencia para contratar personal en Serpost S.A.	MPD-N-003.00
17	N	Norma roles, responsabilidades y autoridades aplicables al MPD de Serpost S.A.	MPD-N-005.00
18	N	Norma sobre los perfiles de roles claves relacionados al MPD de Serpost S.A.	MPD-N-006.00
19	P	Procedimiento para la gestión de información documentada del MPD de Serpost S.A.	MPD-P-001.00
20	P	Procedimiento para la gestión de indicadores del MPD de Serpost S.A.	MPD-P-002.00
21	P	Procedimiento de auditoría interna del MPD de Serpost S.A.	MPD-P-003.00
22	P	Procedimiento de revisión por la alta dirección de Serpost S.A.	MPD-P-004.00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06

VERSION: 07

PAGINA:
13

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

23	P	Procedimiento de control de no conformidades, acciones correctivas y solicitudes de acción de mejora de MPD de Serpost S.A.	MPD-P-005.00
24	PL	Plan de capacitación y concientización del MPD de Serpost S.A.	MPD-PL-001.00
25	PL	Plan anual del MPD de Serpost S.A.	MPD-PL-002.00
26	PO	Política y objetivos del MPD en Serpost S.A.	MPD-PO-001.00
27	M	Manual para la gestión de riesgos de fraude, corrupción y soborno	MA-RIES-001.00
28	N	Normas para la Gestión de Conflicto de Interés de Serpost S.A.	MPD-N-004.01
29	PO	Política de los sistemas de gestión de Serpost: Calidad	Ac. 029-2021
30	PO	Política de los sistemas de gestión de Serpost: Ambiental	Ac. 029-2021
31	PO	Política de los sistemas de gestión de Serpost: Antisoborno	Ac. 029-2021
32	M	Manual metodológico para la priorización de procesos en Serpost S.A.	SIG-M-001.00
33	M	Manual para la gestión integral de riesgos en Serpost	GIR-M-001.00
34	M	Manual metodológico para la revisión de la eficacia de controles de la matriz de riesgos de Serpost S.A.	GIR-M-002.00
35	N	Norma, funciones y responsabilidades aplicables a la GIR de Serpost S.A.	GIR-N-001.00
36	PO	Política de responsabilidad social en Serpost S.A.	RS-PO-001.00
37	LI	Lineamiento para la inducción de directores de Servicios Postales del Perú - Serpost S.A.	BGC-LI-001.00
38	PO	Política de cumplimiento de obligaciones y compromisos	BGC-PO-001.00
39	PO	Política de prevención y solución de conflictos	BGC-PO-002.00
40	PO	Política de agentes externos de información	BGC-PO-004.00
41	PO	Política de administración de conflictos de interés	BGC-PO-005.00
42	PO	Política de tratamiento de accionistas minoritarios	BGC-PO-006.00
43	PO	Política de manejo de información no pública	BGC-PO-007.00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-M-001.06	VERSION: 07	PAGINA: 14
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

44	PO	Política de acceso a la información en Serpost S.A.	BGC-PO-009.00
45	PO	Política de comunicación con grupos de interés	BGC-PO-004.00
46	M	Manual de procedimientos del Directorio	BGC-MA-001.00
47	R	Reglamento del Directorio de Servicios Postales del Perú Serpost S.A.	BGC-R-002.00
48	M	Manual para la prevención y gestión de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	SPLAFT-MA-001.00
49	CO	Código de conducta para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	SPLAFT-CO-001.00
50	I	Instructivo de Seguridad y Salud en el Trabajo	SST-I-003.00
51	I	Seguridad para proveedores y contratistas	SST-I-001.00
52	I	Reporte de incidentes y accidentes en las instalaciones	SST-I-002.00
53	PO	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	SST-PO-001

Leyenda:

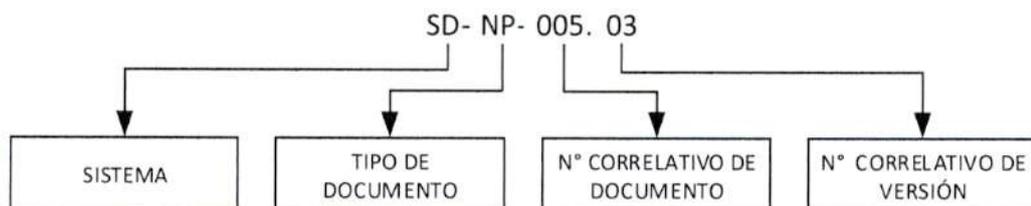
- DOC: Documento
- CO: Código
- I: Instructivo
- CL: Lineamiento
- M: Manual
- N: Norma
- P: Procedimiento
- PL: Plan
- PO: Política
- R: Reglamento

CODIFICACIÓN

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

DIRECTIVA N° 022-G/09

- La codificación a usarse en los documentos normativos elaborados por el Departamento de Organización y Procesos y por los responsables de los Sistemas de Gobernanza Institucional, estará conformado por la clase de sistema, tipo de documento, número correlativo de documento y la versión.



2.1 Sistemas

A cargo del Departamento de Organización y Procesos:

SA: Sistema Administrativo
SD: Sistema de Desarrollo
SC: Sistema Comercial
SO: Sistema Postal
SN: Sistema Canales
LO: Sistema Logístico (*)
SF: Sistema Financiero (*)
SP: Sistema de Personal (*)

(*) ver disposiciones complementarias (numeral 1)

A cargo de los Sistemas de Gobernanza Institucional:

SST: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
MPD: Modelo de Prevención del Delito
BGC: Buen Gobierno Corporativo
SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
RIES: Sistema de Gestión Integral de Riesgos
SCI: Sistema de Control Interno
SPLAFT: Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

2.2 Tipo de Documento

DOC: Documentos
CO: Código
I: Instructivos
LI: Lineamientos
M: Manuales
N: Normas
NP: Normas y Procedimientos
P: Procedimientos
PL: Planes
PO: Políticas
R: Reglamentos

2.3 Número de documento

Conformado por los 3 primeros dígitos después del tipo de documento, según correlativo del Numerador de Documentos del sistema y tipo que corresponda.

2.4 Versión

Conformado por los 2 últimos dígitos, después del número de documento, según correlativo del Numerador de Documentos del sistema y tipo que corresponda.

- Los documentos aprobados por el Directorio de Serpost S.A. que no cuenten con codificación de la Gerencia General, Departamento de Organización y Procesos o Sistema de Gobernanza Institucional, se les identificará mediante el acuerdo de directorio que los aprueba.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú	
CODIGO: SD-M-001.06	VERSION: 07	PAGINA: 16	
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

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

SA: Sistema Administrativo
 SC: Sistema Comercial
 SD: Sistema de Desarrollo
 SO: Sistema Postal
 SN: Sistema de Canales

- El presente documento deroga el Manual de Procedimientos de Servicios Postales del Perú - MAPRO (SD-M-001.05), aprobado con fecha 17 de marzo del 2023.

IX. APROBACIÓN

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

Lima, 17 ENE. 2024

ALEXANDER INFANTES POMAR
 Gerente General
 Serpost
 El Correo del Perú

