

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA ELABORACIÓN,  
APROBACIÓN Y DIFUSIÓN  
DE LOS DOCUMENTOS  
NORMATIVOS DE LOS PROCESOS  
INTERNOS, GOBERNANZA  
INSTITUCIONAL Y  
SISTEMAS DE GESTIÓN**

**SD-NP-006.00**

**I. OBJETIVO**

- 1.1. Normar el proceso de elaboración de los documentos normativos internos de los flujos operativos y administrativos de los procesos primarios y de soporte de la Empresa hasta su aprobación y difusión por la Gerencia General.
- 1.2. Normar el proceso de elaboración de los documentos normativos de Gobernanza Institucional y Sistemas de Gestión hasta su aprobación por el Directorio o Gerencia General y su difusión en la Empresa.

**II. ALCANCE**

A las Gerencias de la Empresa que requieran y propongan normas internas y a los miembros de Comités y Sistemas de Gestión de la Empresa que elaboren documentos normativos de Gobernanza Institucional y de Sistemas de Gestión de la Empresa.

**III. BASE LEGAL**

- 3.1 Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de Serpost S.A.
- 3.2 Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE Aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificada mediante Acuerdos de Directorio N° 002-2018/011-FONAFE y N° 003-2021/003-FONAFE.
- 3.3 Normativa Interna

**IV. DEFINICIONES**

Para la presente norma y procedimiento se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

**Documento normativo interno:** Son los documentos normativos que establecen los flujos operativos y administrativos de los procesos primarios y de soporte de la Empresa. La elaboración, codificación y gestión de aprobación ante la Gerencia General se encuentra a cargo de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, a través del Departamento de Organización y Procesos, y son publicados en Normatividad Interna de la Intranet de Serpost S.A.

La elaboración del proyecto normativo se realizará tomando como base la información proporcionada en los anteproyectos que elaboren los dueños de los procesos, siendo estos responsables de brindar la información adecuada y suficiente.

**Documento normativo de Gobernanza Institucional y Sistemas de Gestión:** Son los documentos normativos que establecen los lineamientos, flujos o mecanismos de acción para la toma de decisiones que conlleven a alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la Empresa incrementando los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión pública con mejores resultados para los ciudadanos, a través del cumplimiento de diversas normas y buenas prácticas como:

- a. Buen Gobierno Corporativo

- b. Sistema Integrado de Gestión
- c. Gestión Integral de Riesgos
- d. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- e. Sistema de Control Interno
- f. Sistema de Cumplimiento Normativo
- g. Sistema de Responsabilidad Social
- h. Sistema de Innovación
- i. Gestión de la Continuidad Operativa
- j. Modelo de Prevención de Delito de Soborno
- k. Gestión de la Calidad de Servicio
- l. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- m. Sistema de Prevención del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
- n. Otros sistemas de cumplimiento obligatorio

La elaboración del proyecto, gestión de aprobación y publicación se encuentra a cargo de los responsables de los Comités y Sistemas de Gestión. Estos documentos son publicados en la Intranet de Serpost S.A.

**Dueño del Proceso:** Es el propietario del proceso y el responsable de la correcta ejecución de los procesos a su cargo de principio a fin, asimismo es responsable de la administración del mejoramiento continuo del proceso.

**Riesgos Críticos:** Son aquellas actividades consideradas de alto riesgo por ser los causales de pérdida de información, aumento de tiempo en las actividades y que disminuyen la eficiencia de la Empresa, conllevando que se reduzca la productividad de la entidad.

## V. NORMAS

### 5.1. Documento Normativo de los Procesos Internos

- 5.1.1. La Gerencia de Desarrollo Corporativo, a través de la Subgerencia de Tecnologías de la Información, gestionará la elaboración de los documentos normativos internos de los procesos primarios y de soporte de la Empresa, siendo esta Gerencia la única autorizada a elevar dichos documentos a la Gerencia General para su aprobación de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones.
- 5.1.2. La Gerencia de Desarrollo Corporativo a través de la Subgerencia de Tecnologías de la Información es la responsable de establecer la prioridad de la elaboración de los documentos de acuerdo con las necesidades y requerimientos que en materia de organización soliciten las unidades orgánicas de la Empresa.
- 5.1.3. La Gerencia de Desarrollo Corporativo recibirá las propuestas (anteproyectos) de las Gerencias, referente a requerimientos normativos que regulen las actividades o procesos de su área, para su evaluación y posterior elaboración de los documentos normativos.
- 5.1.4. La Subgerencia de Tecnologías de la Información, a través del Departamento de Organización y Procesos, analizará la información de los anteproyectos normativos que hayan sido formalmente canalizados a través de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, coordinará con las

áreas respectivas y sobre esa base elaborará de acuerdo con lo que corresponda:

- a. Directivas
- b. Herramientas
- c. Lineamientos
- d. Manuales
- e. Normas
- f. Normas y Procedimientos
- g. Procedimientos
- h. Reglamentos

5.1.5. Los documentos normativos elaborados y revisados por el Departamento de Organización y Procesos, deberán ser sometidos a la aprobación de los titulares de las áreas usuarias (dueños de los procesos) mediante visto bueno y a la revisión de la Base Legal y/o contenido legal del documento ante la Gerencia Legal.

5.1.6. La Gerencia General aprobará la normatividad interna y será responsable de su distribución física a todas las Gerencias de la Empresa, para que estas a su vez las haga de conocimiento de su personal.

5.1.7. La estructura de los documentos normativos deberá contener los siguientes aspectos básicos:

- a. **Objetivo:** Determinar de manera específica la finalidad del documento
- b. **Alcance:** Referente a las áreas que se encuentran involucradas en el uso de la norma o procedimiento Interno.
- c. **Base Legal:** El documento debe estar sustentado bajo una norma legal, la cual puede ser externa o interna a la Empresa.
- d. **Descripción de la norma y/o procedimiento:** Narración explicativa del conjunto de actividades descritas en la norma y/o procedimiento interno.
- e. **Disposiciones complementarias:** Se incluirán otros aspectos relevantes, información de las versiones derogadas e historial de versiones.
- f. **Aprobación:** Los documentos normativos serán aprobados por el Gerente General mediante sello y firma en el mismo documento.
- g. **Formato:** En el caso de procedimientos, se podrá incorporar flujogramas que esquematicen el conjunto de actividades descritas.

5.1.8. El Departamento de Organización y Procesos es el responsable de la publicación de los documentos normativos internos en la sección Normatividad Interna de la Intranet de la Empresa.

5.1.9. Los documentos normativos internos de la Empresa deberán ser evaluados y actualizados periódicamente, particularmente en los procesos relevantes por los que se da cumplimiento a sus objetivos y metas. Estos documentos se actualizarán cuando haya modificaciones



en los procesos o por actualizaciones en la normativa legal que los ampara.

- 5.1.10. El jefe de cada área o dueño del proceso velará por el cumplimiento de lo establecido en los documentos normativos, así como revisará periódicamente que se mantengan actualizados.

## 5.2. Documento Normativo de Gobernanza Institucional y de Sistema de Gestión

- 5.2.1. Los miembros de los Comités y Sistemas de Gestión elaborarán los proyectos de documentos normativos requeridos y serán los responsables de elevar dichos documentos al Directorio o Gerencia General para su aprobación, según corresponda.

De ser necesario podrán solicitar apoyo técnico a las Gerencias, de acuerdo con el tema/proceso a normarse, o requerir la contratación de un tercero para elaborar el proyecto del documento normativo.

- 5.2.2. La codificación de la documentación estará a cargo del Departamento de Organización y Procesos, quienes generarán y administrarán la codificación de los diferentes documentos generados por los sistemas y comités, así como del inventario y sus versiones aprobadas.

- 5.2.3. Los documentos normativos de Gobernanza Institucional y de Sistema de Gestión deberán mantener la uniformidad de diseño y estructura con los documentos normativos internos, pudiendo solicitar al Departamento de Organización y Procesos la revisión del documento en cuanto a la forma, siendo responsabilidad de los miembros de Comités y Sistemas de Gestión la información contenida en el documento normativo.

- 5.2.4. Los Comités y Sistemas de Gestión de acuerdo con las necesidades y requerimiento normativo emitirán la documentación que corresponda:

- a. Documentos
- b. Códigos
- c. Instructivos
- d. Lineamientos
- e. Manuales
- f. Normas
- g. Procedimientos
- h. Planes
- i. Políticas
- j. Reglamentos

- 5.2.5. La estructura de los documentos normativos deberá contener los siguientes aspectos básicos:

- a. **Objetivo:** Determinar de manera específica la finalidad del documento.
- b. **Alcance:** Referente a las unidades orgánicas que se encuentran involucradas en la aplicación del documento.
- c. **Base Legal:** El documento debe estar sustentado bajo una norma legal.
- d. **Descripción de la norma y/o procedimiento:** Narración explicativa del conjunto de actividades descritas en la normativa.



- e. **Disposiciones complementarias:** Se incluirán otros aspectos relevantes, versiones derogadas o historial de versiones.
- f. **Aprobación:** Los documentos normativos serán aprobados por el Gerente General o por el Directorio mediante Acuerdo tomado en Sesión de Directorio.
- g. **Formato:** En el caso de procedimientos, se podrá incorporar flujogramas que esquematicen el conjunto de actividades descritas.

5.2.6. Los documentos normativos elaborados, deberán contar con el visto bueno de todos los integrantes del Comité o Sistema de Gestión, según corresponda, y someter a la revisión de la Base Legal y/o contenido legal del documento ante la Gerencia Legal.

5.2.7. Los Comités y Sistemas de Gestión tramitarán la aprobación de los documentos normativos ante el Directorio o Gerencia General y serán responsables de su difusión.

5.2.8. Los miembros de Comités y de Sistemas revisarán periódicamente los documentos normativos, actualizándolos cuando haya modificaciones en los procesos o cuando haya modificaciones en la normativa legal que los ampara.

5.2.9. Los miembros de Comités y de Sistemas velarán por el cumplimiento de lo establecido en los documentos normativos.

## VI. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Documento Normativo Interno

6.1.1. Toda área de la Empresa que proponga un documento normativo o su actualización deberá remitir el anteproyecto, a través de su Gerencia respectiva a la Gerencia de Desarrollo Corporativo, siguiendo los niveles de autoridad y líneas de coordinación.

6.1.2. La Subgerencia de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Organización y Procesos, tomará conocimiento del anteproyecto, coordinará con las áreas involucradas y efectuará el análisis elaborando el proyecto del documento normativo que será remitido a la Subgerencia antes mencionada para su evaluación.

6.1.3. La Subgerencia de Tecnologías de la Información evaluará el documento normativo; de ser el caso realizará modificaciones, de no ser así, remitirá el documento a la Gerencia de Desarrollo Corporativo para su evaluación.

6.1.4. Después de ser revisado por la Gerencia de Desarrollo Corporativo, el documento será remitido a cada una de las gerencias involucradas (una por vez, comenzando por el área usuaria) para su visado u observación en el área que le corresponde. Luego será devuelto a la Gerencia de Desarrollo Corporativo para incluir las modificaciones que sean pertinentes por el Departamento de Organización y Procesos y gestionar nuevamente los visados respectivos o para continuar con el proceso de aprobación.

- 6.1.5. Las áreas involucradas tendrán que emitir la respuesta a la Gerencia de Desarrollo Corporativo dentro de los diez (10) días calendario de haber recibido el proyecto. Vencido este plazo la Gerencia de Desarrollo Corporativo emitirá un memorándum reiterativo solicitando respuesta.
- 6.1.6. El área involucrada podrá pedir a la Gerencia de Desarrollo Corporativo la ampliación del plazo para presentar el documento, debiendo indicar la fecha estimada para la respuesta.
- 6.1.7. Si al término de quince (15) días calendario de haberse emitido el proyecto no se tiene respuesta alguna, la Gerencia de Desarrollo Corporativo elaborará un informe a la Gerencia General, con la finalidad de que dispongan las acciones para tener respuesta al documento.
- 6.1.8. La Gerencia de Desarrollo Corporativo remitirá a la Gerencia General el documento (proyecto) visado por las gerencias relacionadas con el tema y por la Gerencia Legal para su aprobación final.
- 6.1.9. El documento normativo será aprobado por el Gerente General mediante sello y firma en el mismo documento o mediante firma digital, convirtiéndose desde ese momento en norma interna.
- 6.1.10. La Gerencia General digitalizará el documento original aprobado y lo remitirá, vía correo electrónico, a la Gerencia de Desarrollo Corporativo con copia al Departamento de Organización y Procesos, a fin de contar con un ejemplar apropiado para su publicación virtual.
- 6.1.11. La Gerencia General guardará en su archivo el documento original aprobado, entregando una copia física a cada Gerencia para su difusión y cumplimiento.
- 6.1.12. Habiendo tomado conocimiento de la aprobación de la normativa, el Departamento de Organización y Procesos actualizará el inventario de los documentos normativos y gestionará su publicación en la Intranet de la Empresa.

## 6.2. Documento Normativo de Gobernanza Institucional y Sistemas de Gestión

- 6.2.1. Los miembros de Comité y de Sistemas de Gestión elaborarán los proyectos de documentos normativos que sirvan para la implementación o cumplimiento de la Gobernanza Institucional y los Sistemas de Gestión.
- 6.2.2. Solicitarán al Departamento de Organización y Procesos, a través de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, la codificación del documento de acuerdo con el tipo y versión. Asimismo, podrán solicitar la revisión del proyecto en cuanto a la forma a fin de conservar la uniformidad de la documentación de la Empresa.
- 6.2.3. El Comité o Sistema elevará el proyecto de documento a revisión y visado de la Gerencia Legal, previo visto bueno de sus miembros.
- 6.2.4. La Gerencia Legal evaluará el documento normativo; de ser el caso realizará modificaciones que deberán implementarse, de no ser así, devolverá el documento visado al Comité o Sistema.

- 6.2.5. Los Miembros de Comité y de Sistemas de Gestión elevarán el documento normativo a la Gerencia General o Directorio de la Empresa para su aprobación final.
- 6.2.6. El documento normativo será aprobado por el Gerente General mediante sello y firma en el mismo documento o mediante firma digital. De requerirse la aprobación por parte del Directorio, el documento será elevado a Sesión de Directorio para su aprobación mediante Acuerdo de Directorio.
- 6.2.7. La Gerencia General digitalizará el documento original aprobado y lo remitirá al Comité o Sistema de Gestión involucrado, a fin de contar con un ejemplar apropiado para su publicación virtual.
- En el caso de que el documento haya sido aprobado por el Directorio, la Gerencia General digitalizará el Acuerdo de Directorio que aprueba el documento, el cual debe contener el documento normativo.
- 6.2.8. La Gerencia General guardará en su archivo el documento original aprobado o el acuerdo de aprobación, entregando una copia física al Comité o Sistema de Gestión para su difusión y cumplimiento.
- 6.2.9. El Comité o Sistema de Gestión solicitará a Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Tecnologías de la Información la publicación del documento normativo virtual en la Intranet de la Empresa.
- 6.2.10. Adicionalmente entregará una copia del documento aprobado al Departamento de Organización y Procesos, a través de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, con la finalidad de incluirlo en el inventario de documentos normativos aprobados por la Empresa.

## VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 Con la finalidad de contar con un adecuado sistema de control interno en el marco del COSO, cada área (dueño del proceso) deberá tener identificados los riesgos críticos que podrían afectar considerablemente sus procesos.
- 7.2 De ser necesaria la creación de un documento diferente a los establecidos en los numerales 5.1.4 y 5.2.4, se procederá con la creación del documento solicitado a fin de cumplir con los requerimientos obligatorios.
- 7.3 El Departamento de Organización y Procesos de la Gerencia de Desarrollo Corporativo mantendrá un inventario de los documentos normativos aprobados por el Directorio o Gerencia General, siendo responsabilidad de los miembros de Comité y de Sistemas de Gestión alcanzar oportunamente a la Gerencia de Desarrollo Corporativo una copia del documento aprobado de Gobernanza Institucional y Sistema de Gestión a fin de incluirlos en el inventario.
- 7.4 El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Estructura Organizacional (organigrama), Manual de Organización y Funciones (MOF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Perfiles de Puestos (MPP), de acuerdo con lo establecido por FONAFE son considerados Herramientas de Gestión y la unidad orgánica responsable de su elaboración y gestión de aprobación se encuentra definida en el Manual de Organización Funciones de Serpost S.A.

- 7.5 El presente documento deja sin efecto a la Directiva N° 003-G/24 "Elaboración, aprobación y difusión de los documentos normativos de los procesos internos, gobernanza institucional y sistemas de gestión" aprobada con fecha 26 de abril de 2024.
- 7.6 En caso, la empresa requiera apartarse de la regla o condición general de un documento normativo interno, la Gerencia General podrá aprobar la excepción a la regla, con la finalidad de otorgar mayor dinamismo y transparencia a la gestión empresarial, predictibilidad y preservar las prácticas de buen gobierno corporativo, siempre que no se contravenga con ningún documento interno de mayor jerarquía o Ley, Resolución, Acuerdo, otros.

Para ello, el área que requiera que se apruebe una excepción a un documento normativo, deberá remitir a la Gerencia General un informe que sustente las razones de su pedido, precisando el numeral y/o literal donde se encuentra descrita la conducta que se solicita se aparte de la regla o condición general. La Gerencia General mediante Memorándum deberá comunicar a todas las Gerencias la autorización a la excepción.

#### 7.7 Historial de Versiones

| Código     | Nombre                                                                                                                                              | Fecha      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 003-G/96   | Directiva: Análisis, evaluación, visación y aprobación de directivas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la empresa                   | 11/03/1996 |
| 005-G/2000 | Directiva: Análisis, evaluación, visación y aprobación de directivas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la empresa                   | 16/08/2000 |
| 005-G/10   | Directiva: Análisis, evaluación, visado, aprobación y difusión de directivas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la empresa           | 22/06/2010 |
| 001-G/17   | Directiva: Elaboración y difusión de los documentos normativos y procedimentales de la empresa                                                      | 21/03/2017 |
| 001-G/21   | Directiva: Elaboración y difusión de los documentos normativos y procedimentales de la empresa                                                      | 26/01/2021 |
| 007-G/22   | Directiva: Elaboración, aprobación y difusión de los documentos normativos de los procesos internos, gobernanza institucional y sistemas de gestión | 21/09/2022 |
| 004-G/24   | Directiva: Elaboración, aprobación y difusión de los documentos normativos de los procesos internos, gobernanza institucional y sistemas de gestión | 26/04/2024 |



**VIII. APROBACIÓN**

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

Lima, 07 FEB. 2025



  
ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General  
**Serpost**  
El Correo del Perú