

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ

MAPRO

SD-MA-001.07

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERPOSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú	
CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	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 y en el Portal de Transparencia.

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 alcanza 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.

V. 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 la Intranet y en el Portal de Transparencia.
4. El presente Manual de Procedimientos consta de doscientos setenta y cinco (275) documentos:
 - Ciento cuarenta y siete (147) administrativos
 - Cuarenta y seis (46) operativos
 - Ochenta y dos (82) de gobernanza institucional

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
2

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

VI. DESCRIPCIÓN

PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	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	Conciliación de saldos para determinar concordancia sobre la información contable y financiera en las diferentes áreas de la empresa	008-G/15
5	D	Presentación de información oportuna a las áreas y/o entidades solicitantes	013-G/15
6	D	Análisis de la rentabilidad ejecutada de los grandes clientes empresariales	005-G/16
7	D	Gestión y evaluación del proceso presupuestario Serpost S.A.	006-G/16
8	D	Aprovisionamiento, manejo y control de medicamentos e insumos médicos	010-G/16
9	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
10	D	Acceso a internet, intranet y uso del correo electrónico	003-G/18
11	D	Utilización de firma en los correos electrónicos	006-G/18
12	D	Provisión de información en los estados financieros sobre demandas laborales y pago de importes de menor cuantía por litigios laborales	008-G/18
13	D	Establecer las normas para el uso del lactario de la Empresa	004-G/20
14	D	Directiva para la atención de solicitudes de trabajo y asignación de área responsable para la administración	004-G/21



16/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	PAGINA: 3
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

15	D	Círculos de Calidad	009-G/22
16	D	Directiva para la gestión de vehículos de apoyo administrativo	001-G/23
17	D	Procedimiento para asumir la mayordomía para celebrar la festividad de la Virgen del Carmen	002-G/123
18	D	Asignación, control, custodia y distribución de leche a trabajadores de Serpost S.A.	003-G/23
19	D	Criterios y pautas para la programación multianual de bienes, servicios y obras	005-G/23
20	D	Otorgar apoyo económico por contingencias sociales a los trabajadores de Serpost S.A.	006-G/23
21	D	Manejo y uso del sistema de intercambio electrónico de documentos SIED	009-G/23
22	D	Facilidades para la renovación y/o recategorización de licencias de conducir del personal del área de Transportes	001-G/24
23	D	Régimen de patrocinio legal	002-G/24
24	D	Elaboración, aprobación y difusión de los documentos normativos de los procesos internos, gobernanza institucional y sistemas de gestión.	003-G/24
25	D	Establecer los montos máximos a otorgar para gastos de movilidad y refrigerio local por día	004-G/24
26	D	Cierre contable mensual-emisión y presentación de los estados financieros	005-G/24
27	D	Formulación del plan operativo y presupuesto para el año 2025	006-G/24
28	D	Establecer las normas referentes a gastos de representación	007-G/24
29	D	Establecer la estructura de códigos por centro de responsabilidad y siglas para las dependencias de la Empresa	009-G/24
30	D	Cierre contable del ejercicio económico 2024	010-G/24



16/01/2025

Organización
O y P
y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
4

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

31	H	Diccionario de competencias de Serpost S.A.	SA-H-001.00
32	LI	Comunicación interna organizacional	SA-LI-001.00
33	M	Manual de procedimientos de Servicios Postales del Perú MAPRO	SD-M-001.06
34	MA	Manual de políticas para la gestión de activos y pasivos de Serpost S.A.	SA-MA-001.00
35	MA	Manual de políticas contables bajo las NIIF	SA-MA-002.00
36	N	Responsabilidades a los diseñadores gráficos Serpost S.A.	SC-N-004.01
37	N	Elaboración de indagaciones y estudios de posibilidades que ofrece el mercado para las contrataciones en Serpost S.A.	SA-N-005.01
38	N	Tratamiento de cartas fianza a favor de Serpost S.A.	SF-N-002.01
39	N	Uso de los colores de identificación de Serpost S.A.	SC-N-001.01
40	N	Solicitar la firma de documentos al Gerente General	SD-N-003.01
41	N	Análisis de las cuentas de los estados financieros	SF-N-006.00
42	N	Efectuar fiscalizaciones posteriores a los procesos administrativos	SA-N-009.00
43	N	Conciliación de saldos de cuentas bancarias	SF-N-005.01
44	N	Designación de fedatarios y establecer sus funciones	SD-N-007.00
45	N	Efectuar la toma de inventarios de existencias del almacén central y la bóveda de tesorería	SA-N-001.03
46	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



16/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
5

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

47	N	Aprobación de las Agendas y Preparación de las carpetas de las Sesiones de Directorio de Serpost	Ac. 010-2019
48	N	Alta de bienes patrimoniales y activos intangibles en los inventarios	SA-N-014.00
49	N	Efectuar arresto ciudadano en delito flagrante	SA-N-015.00
50	N	Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativo	SA-N-020.00
51	N	Gestión de las relaciones laborales individuales y colectivas de Serpost S.A.	SA-N-021.00
52	N	Registro de entradas y salidas al data center	SD-N-009.02
53	N	Control y registro del personal en Serpost S.A.	SA-N-018.01
54	N	Tratamiento de cliente corporativos del Express Mail Service (EMS)	SC-N-003.02
55	N	Uso de buzones de sugerencias, quejas y/o reclamos	SA-N-010.01
56	N	Normas para el plan de inducción al personal nuevo de Serpost S.A.	SA-N-016.02
57	N	Revisión periódica del ROF y MOF	SD-N-006.01
58	N	Presentación de descansos médicos en Serpost S.A.	SA-N-017.01
59	N	Gastos de eventos y celebraciones	SA-N-012.01
60	N	Ingreso de documentos a través del trámite documentario virtual	SA-N-022.02
61	N	Informe de entrega de cargo por ausencia	SA-N-003.03
62	N	Entrega y devolución de boletas de pago de remuneraciones	SA-N-025.00



16/01/2025



Organización
O y P
y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:

6

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

63	N	Presentación de declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	SA-N-028.00
64	N	Administración de accesos informáticos, hardware, software y medidas de seguridad	SD-N-012.00
65	N	Desarrollo de aplicaciones	SD-N-005.04
66	N	Realizar desvinculación laboral en Serpost S.A.	SA-N-019.01
67	N	Protocolo para la atención de usuarios de Serpost S.A.	SC-N-005.01
68	N	Asignación y uso de los estacionamientos en la sede central de Tomás Valle	SA-N-011.01
69	N	Altas, bajas y gastos vinculados a la Subgerencia de Recursos Humanos	SA-N-029.00
70	N	Organización y administración de legajo personal	SA-N-027.02
71	N	Normas para la publicación de información en la página web de la empresa y portal de transparencia estándar	SD-N-014.00
72	N	Saneamiento físico legal de los inmuebles de Serpost S.A.	SA-N-030.00
73	N	Asignación y uso de telefonía fija y móvil proporcionados por la empresa	SD-N-013.00
74	N	Uso del fondo de mejoramiento de la calidad de servicio	SD-N-004.02
75	N	Control, uso y movimiento exclusivo de bienes muebles de Serpost S.A.	SA-N-004.03
76	N	Cartas fianza a favor de terceros	SA-N-023.00
77	NP	Control e inventario físico de bienes patrimoniales de Serpost S.A.	SA-NP-003.03
78	NP	Otorgamiento de licencia y uso de máquinas franqueadoras	SO-NP-007.01



16/01/2025

Organización
O y P
y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:

7

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

79	NP	Otorgamiento y uso del carnet de identidad (fotocheck)	SP-NP-011.02
80	NP	Facturación electrónica	SA-NP-015.000
81	NP	Realizar prácticas en Serpost S.A.	SA-NP-020.00
82	NP	Determinación de responsabilidades en el pago de multas impuestas por el MTPE, SUNAFIL y Juzgados Laborales	SA-NP-019.00
83	NP	Suscribir acuerdos bilaterales de prestación de servicios provenientes de las OCES	SC-NP-003.01
84	NP	Participación de la Empresa en procesos de selección	SC-NP-001.05
85	NP	Venta de productos de embalaje en las Administraciones Postales	SC-NP-006.00
86	NP	Provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa	SF-NP-002.03
87	NP	Gestión del bienestar social	SA-NP-025.00
88	NP	Baja de bienes patrimoniales y su disposición final	SA-NP-030.00
89	NP	Servicio a Clientes Empresariales	SC-NP-002.03
90	NP	Libro de Reclamaciones	SC-NP-007.00
91	NP	Gestión de almacenamiento de Bienes del Almacén Central	SA-NP-008.04
92	NP	Pago de anticipos	SA-NP-032.00
93	NP	Abastecimiento de control de combustibles y lubricantes	SA-NP-001.05
94	NP	Atención de cuentas por pagar y emisión de cheque voucher	SA-NP-017.00



16/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
8

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

95	NP	Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual	SA-NP-016.00
96	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
97	NP	Provisión y castigo de cuentas internacionales de cobranza dudosa	SA-NP-035.00
98	NP	Asignación por fallecimiento de familiares	SA-NP-015.03
99	NP	Reporte de las actividades de implementación del Sistema de Control Interno	SD-NP-005.01
100	NP	Ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	SA-NP-013.03
101	NP	Gestión de subsidios de ESSALUD	SA-NP-027.01
102	NP	Emisión de órdenes de compra y órdenes de servicios devenidas de procesos de selección	SA-NP-014.01
103	NP	Control de ingreso y desplazamiento de visitas y el uso del sistema de registro de visitas en Serpost S.A.	SA-NP-034.02
104	NP	Permanencia de cheques y dinero en efectivo en el departamento de tesorería	SA-NP-038.00
105	NP	Administrar desplazamiento de personal	SA-NP-031.02
106	NP	Sistema de Atención a Clientes (SAC)	SO-NP-009.00
107	NP	Elaboración de la planilla de remuneraciones	SA-NP-028.00
108	NP	Servicio de giros internacionales	SC-NP-010.00
109	NP	Servicio de giros nacionales	SC-NP-005.01
110	NP	Pago de servicios postales con tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónico	SN-NP-003.00



6/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
9

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

111	NP	Funcionamiento, reposición y control del fondo fijo y fondo por encargo	SA-NP-039.00
112	NP	Formulación y aprobación de gastos de viaje en comisión de servicios	SA-NP-021.01
113	NP	Donación de bienes muebles dados de baja y la aceptación de donaciones a favor de Serpost S.A.	SA-NP-011.01
114	NP	Aplicación de sanciones disciplinarias	SA-NP-036.00
115	NP	Conciliación del resultado de ejecución presupuestaria (saldo de balance) al cierre de cada ejercicio	SA-NP-002.00
116	P	Transferencia y tratamiento contable de bienes inmuebles a favor de Serpost S.A.	LO-P-019.00
117	P	Recepción de comprobantes de pago	SF-P-005.00
118	P	Costeo de servicios no incluidos en el tarifario-casos especiales	SC-P-002.01
119	P	Procedimiento de gestión y presupuesto en Serpost S.A.	SD-P-007.01
120	P	Planificación de sucesión temporal o permanente de cargos críticos en Serpost S.A.	SA-P-002.00
121	P	Gestión de las remuneraciones	SA-P-010.00
122	P	Administración de Personas	SA-P-011.00
123	P	Formulación de las cuentas internacionales	SA-P-017.00
124	P	Atención de incidencias y solicitudes de servicios informáticos del equipo de mesa de ayuda	SD-P-012.01
125	P	Seguimiento de acuerdos y pedidos del directorio	SL-P-001.00
126	P	Diseño de perfiles de cargo	SN-P-007.01



16/01/2025



Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL
PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
10

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO
CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

127	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
128	P	Pago de multa	SO-P-006.02
129	P	Denuncia de actos de hostigamiento por parte del personal	SA-P-021.00
130	P	Visado de contratos de trabajo sujetos a modalidad y convenios de modalidades formativas laborales	SA-P-016.00
131	P	Evaluación del clima laboral en Serpost S.A.	SA-P-006.02
132	P	Efectuar contrataciones menores o iguales a 8 UIT	SA-P-003.02
133	P	Reclutamiento, selección y contratación de personal y practicantes	SA-P-009.04
134	P	Control de transferencias de equipos informáticos	SD-P-009.01
135	P	Alta y baja de apoderados en el sistema financiero	SA-P-026.01
136	P	Revisión y seguimiento de contratos de personal modal	SA-P-015.01
137	P	Control presupuestal en la contratación de bienes y servicios	SD-P-004.05
138	P	Evaluación de desempeño	SA-P-005.02
139	P	Establecer el seguimiento a acciones preventivas y correctivas del servicio de control simultaneo	SD-P-005.03
140	P	Suscripción de contratos de arrendamiento para uso de Serpost S.A.	SA-P-001.00
141	R	Administración del software legal en Serpost S.A.	R-011.01
142	R	Máquinas franqueadoras para abonados externos y representantes comerciales	R-004.01



16/01/2025

Organización
& Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
11

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

143	R	Arrendamiento de predios de propiedad de Serpost S.A. para usos comerciales	R-008.06
144	R	Reglamento de capacitación interna y externa del colaborador	R-017.01
145	R	Servicio filatélico postal	R-007.10
146	R	Contrato de comodato de inmuebles de propiedad de Serpost S.A.	R-013.01
147	R	Valuación comercial de inmuebles de propiedad de Serpost	R-012.02

Legenda:

- D: Directiva
- H: Herramienta
- LI: Lineamiento
- M: Manual
- MA: Manual
- N: Norma
- NP: Normas y procedimientos
- P: Procedimiento
- R: Reglamento



PROCESOS OPERATIVOS

	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

16/01/2025



Organización
O y P
y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
12

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

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	008-G/24
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	Proceso de admisión para los envíos de correspondencia certificados, EMS y encomiendas (Exporta Fácil)	SO-NP-030.01
16	NP	Liquidación y cobro de indemnizaciones por despachos expoliados o perdidos a las compañías de transporte	SO-NP-023.01
17	NP	Proceso operativo de exportación para los envíos Exporta Fácil (CCPL)	SO-NP-031.00
18	NP	Despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales	SO-NP-016.01
19	NP	Pago por indemnizaciones en el servicio postal	SF-NP-016.01
20	NP	Control y registro de los bienes adquiridos para las administraciones postales	SA-NP-006.01
21	NP	Reclamos e indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de envíos postales	SO-NP-015.02
22	NP	Control de portes	SO-NP-022.01



6/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:

13

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

23	NP	Remisión de envíos oficiales locales, nacionales e internacionales	SO-NP-028.01
24	NP	Trámite de rectificación del manifiesto postal	SO-NP-038.00
25	NP	Despacho aduanero y distribución de envíos postales	SO-NP-024.01
26	NP	Servicio especial portes por pagar	SO-NP-011.01
27	NP	Supervisión del servicio de vigilancia en los locales de las administraciones postales de Lima, Callao y provincias	SA-NP-012.01
28	NP	Admisión de envíos para ciegos-cecogramas de salida nacional e internacional	SO-NP-043.00
29	NP	Entrega de envíos postales registrados en los sistemas de Serpost	SO-NP-040.01
30	NP	proceso operativo del servicio expreso nacional	SO-NP-044.00
31	NP	Servicio opcional de entrega de envíos postales a domicilio, en administración u oficina postal	SO-NP-042.01
32	NP	Servicio de apartados postales	SN-NP-002.00
33	NP	Utilización de precintos de seguridad en los vehículos del servicio postal	SO-NP-033.01
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



16/01/2025



Organización y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
14

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

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	P	Sistema integrado postal en las administraciones postales a nivel nacional	SO-P-022.00
44	R	Representantes postales de Serpost S.A.	R-010.01
45	R	Representantes comerciales de Serpost S.A.	R-009.03
46	R	Servicio de Transporte	R-003.05

Leyenda:

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

GOBERNANZA INSTITUCIONAL

N°	Tipo de Documento	Proceso	Código	SISTEMA
1	CO	Código de Buen Gobierno Corporativo	Ac. 050-2013	BGC
2	LI	Lineamiento para la inducción de directores de Servicios Postales del Perú - Serpost S.A.	BGC-LI-001.00	BGC
3	MA	Manual de procedimientos del Directorio	BGC-MA-001.00	BGC
4	PO	Política de auditoría interna y externa de Serpost S.A.	SD-PO-009.00	BGC
5	PO	Política de cumplimiento de obligaciones y compromisos	BGC-PO-001.00	BGC
6	PO	Política de prevención y solución de conflictos	BGC-PO-002.00	BGC

01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
15

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

7	PO	Política de agentes externos de información	BGC-PO-004.00	BGC
8	PO	Política de administración de conflictos de interés	BGC-PO-005.00	BGC
9	PO	Política de tratamiento de accionistas minoritarios	BGC-PO-006.00	BGC
10	PO	Política de manejo de información no pública	BGC-PO-007.00	BGC
11	PO	Política de acceso a la información en Serpost S.A.	BGC-PO-009.00	BGC
12	PO	Política de comunicación con grupos de interés	BGC-PO-004.00	BGC
13	PO	Política de Endeudamiento	BGC-PO-003.00	BGC
14	R	Reglamento de Comités Especiales del Directorio de Serpost S.A.	Ac. 073-2016	BGC
15	R	Reglamento del Directorio de Servicios Postales del Perú Serpost S.A.	BGC-R-002.00	BGC
16	R	Reglamento del comité especial de ética y cumplimiento del directorio de Serpost S.A.	BGC-R-001.00	BGC
17	R	Reglamento del comité especial de compensaciones y nombramientos de Serpost S.A.	BGC-R-003.00	BGC
18	R	Reglamento del comité especial de gestión de Serpost S.A.	BGC-R-004.00	BGC
19	R	Reglamento del comité especial de auditoría y gestión de riesgos de Serpost S.A.	BGC-R-005.00	BGC
20	P	Procedimiento de cumplimiento normativo	CN-P-001.00	CN
21	PO	Política de cumplimiento normativo	CN-PO-001.00	CN
22	M	Manual para la gestión integral de riesgos en Serpost	GIR-M-001.00	GIR
23	M	Manual metodológico para la revisión de la eficacia de controles de la matriz de riesgos de Serpost S.A.	GIR-M-002.00	GIR
24	N	Norma, funciones y responsabilidades aplicables a la GIR de Serpost S.A.	GIR-N-001.00	GIR
25	PO	Política para la gestión integral de riesgos de Serpost S.A.	GIR-PO-001.00	GIR
26	MA	Manual metodológico para el desarrollo de proyectos de innovación en Serpost S.A.	INN-MA-001.00	INN
27	PO	Política de innovación de Serpost S.A.	INN-PO-001.00	INN



16/01/2025



Organización
OyP
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	PAGINA: 16
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

28	MA	Manual del MPD	MPD-MA-001.00	MPD
29	N	Normas para la Gestión de Conflicto de Interés de Serpost S.A.	MPD-N-004.02	MPD
30	PO	Política del modelo de prevención de delitos de corrupción	MPD-PO-001.01	MPD
31	PO	Política de responsabilidad social en Serpost S.A.	RS-PO-001.00	RS
32	R	Reglamento del comité del Sistema de Control Interno de Servicios Postales del Perú S.A.	Resolución N° 123-G/23	SCI
33	DOC	Documento análisis de contexto del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI-DOC.001.00	SGSI
34	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	SGSI
35	DOC	Documento de alcance del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.003.01	SGSI
36	DOC	Documento de organización del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.004.01	SGSI
37	DOC	Documento de objetivos del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-DOC.006.01	SGSI
38	LI	Lineamiento para la seguridad de la información con los proveedores en Serpost S.A.	SGSI-LI.001.01	SGSI
39	LI	Lineamientos del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-LI-002.01	SGSI
40	MA	Manual para la gestión de riesgos de seguridad de la información en Serpost S.A.	MA-SGSI-005.01	SGSI
41	MA	Manual del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-MA-002.00	SGSI
42	P	Procedimiento gestión de incidentes del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-P-002.00	SGSI
43	P	Procedimiento para la gestión de cambios del sistema de gestión de seguridad de la información en Serpost S.A.	SGSI-P-001.00	SGSI
44	PO	Política de seguridad de la información y protección de datos personales en Serpost S.A.	SGSI-PO-001.02	SGSI
45	M	Manual metodológico para la priorización de procesos en Serpost S.A.	SIG-M-001.00	SIG
46	P	Procedimiento para la elaboración de proyectos para la mejora continua de procesos y sistema integrado de gestión	SIG-P-001.00	SIG
47	PO	Política de los sistemas de gestión de serpost: Calidad	Ac. 029-2021	SIG
48	PO	Política de los sistemas de gestión de serpost: Ambiental	Ac. 029-2021	SIG



16/01/2025

Organización
O y P
Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07

VERSION: 08

PAGINA:
17

ELABORADO POR:
GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

REVISADO POR:
GERENCIA LEGAL

APROBADO POR:
GERENCIA GENERAL

49	PO	Política de los sistemas de gestión de serpost: Antisoborno	Ac. 029-2021	SIG
50	CO	Código de conducta para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	SPLAFT-CO-001.00	SPLAFT
51	MA	Manual para la prevención y gestión de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	SPLAFT-MA-001.00	SPLAFT
52	I	Instructivo de seguridad para proveedores y contratistas	SST-I-001	SST
53	I	Seguridad y Salud en el Trabajo	SST-I-003	SST
54	P	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	SST-P-001-00	SST
55	P	Procedimiento de reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales	SST-P-002.00	SST
56	P	Procedimiento de auditoría interna del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	SST-P-007.00	SST
57	P	Procedimiento de comunicación, participación y consultas internas y externas	SST-P-008.00	SST
58	P	Procedimiento de estadísticas de seguridad y salud en el trabajo	SST-P-009.00	SST
59	P	Procedimiento de capacitación e inducción	SST-P-010.00	SST
60	P	Procedimiento de revisión por la dirección	SST-P-011.00	SST
61	P	Procedimiento de monitoreo ocupacional	SST-P-012.00	SST
62	P	Procedimiento de enfoque de género y protección a las trabajadoras	SST-P-013.00	SST
63	P	Procedimiento para la elaboración del permiso escrito para trabajos de alto riesgo	SST-P-014.00	SST
64	P	Procedimiento de elección y funciones del comité de SST	SST-P-015.00	SST
65	P	Procedimiento para la gestión de residuos sólidos	SST-P-016.00	SST
66	P	Procedimiento de identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente	SST-P-017.00	SST
67	P	Procedimiento de monitoreo ambiental	SST-P-018.00	SST
68	P	Procedimiento de uso sostenible de recursos	SST-P-019.00	SST
69	P	Procedimiento de identificación de aspectos ambientales y evaluación de impactos ambientales	SST-P-021.00	SST

16/01/2025



Organización
O y P
y Procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO



CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	PAGINA: 18
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

70	P	Procedimiento de seguimiento y medición del desempeño de los sistemas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente	SST-P-022.00	SST
71	P	Procedimiento de seguridad y salud en el trabajo para compras, adquisiciones de bienes y servicios	SST-P-023.00	SST
72	P	Procedimiento de gestión del cambio	SST-P-024.00	SST
73	P	Procedimiento lineamientos de seguridad y salud en el trabajo para proveedores y contratistas	SST-P-025.00	SST
74	P	Procedimiento para trabajo de personas con discapacidad	SST-P-026.00	SST
75	P	Procedimiento de control de documentos y registros	SST-P-027.00	SST
76	P	Procedimiento de no conformidad y acción correctiva	SST-P-028.00	SST
77	P	Procedimiento de simulacros Serpost S.A.	SST-P-003.00	SST
78	P	Procedimiento de uso y mantenimiento de equipos de protección personal	SST-P-006.00	SST
79	P	Procedimiento del sistema de riesgos y oportunidades el sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente	SST-P-020.00	SST
80	PL	Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	SST-PL-001.01	SST
81	PO	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	SST-PO-001.01	SST
82	R	Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo Serpost S.A. 2024	SST-R-002.00	SST

Leyenda:

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

VII. CODIFICACIÓN

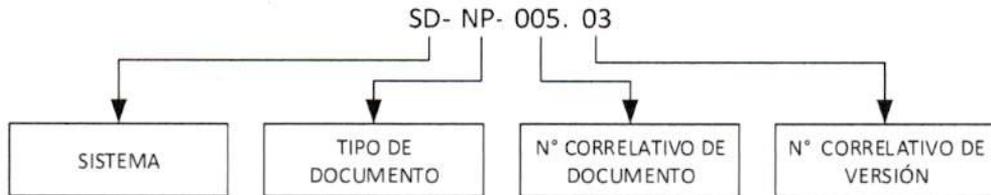
1. La codificación para usarse en las Directivas estará a cargo de la Gerencia General y será el correlativo que arroja el sistema de Trámite Documentario de la Gerencia General:

DIRECTIVA N° 022-G/09



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú
CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	PAGINA: 19
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL

2. La codificación para 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
- SL: Sistema Legal
- LO: Sistema Logístico (*)
- SF: Sistema Financiero (*)
- SP: Sistema de Personal (*)

(*) ver disposiciones complementarias (numeral 1)

A cargo de los Sistemas de Gobernanza Institucional:

- BGC: Buen Gobierno Corporativo
- CN: Cumplimiento Normativo
- GIR: Gestión Integral de Riesgos
- INN: Innovación
- MPD: Modelo de Prevención del Delito
- RS: Responsabilidad Social
- SCI: Sistema de Control Interno
- SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- SPLAFT: Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- SST: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

2.2 Tipo de Documento

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ-MAPRO		Serpost El Correo del Perú	
CODIGO: SD-MA-001.07	VERSION: 08	PAGINA: 20	
ELABORADO POR: GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO	REVISADO POR: GERENCIA LEGAL	APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	

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 o Gerencia General 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 documento que los apruebe (acuerdo de directorio, resolución, otro).

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 6 sistemas:

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

- El presente documento deroga el Manual de Procedimientos de Servicios Postales del Perú - MAPRO (SD-M-001.06), aprobado con fecha 17 de enero del 2024.

IX. APROBACIÓN

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

Lima, 30 ENE. 2025


 ALEXANDER INFANTES POMAR
 Gerente General
 Serpost
 El Correo del Perú

