



# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE SERPOST S.A. 2025**

APROBADO MEDIANTE ACUERDO N ° 104-2018 SESIÓN DE DIRECTORIO  
DEL 21.11.18. y modificaciones 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025



## INDICE

<b>DIRECTORIO .....</b>	Pág.03
<b>OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN .....</b>	Pág.05
Órgano de Control Institucional.....	Pág.09
<b>GERENCIA GENERAL .....</b>	Pág.14
Gerencia Legal .....	Pág.23
<b>GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO.....</b>	Pág.33
Subgerencia de Desarrollo Empresarial .....	Pág.38
Subgerencia de Tecnologías de la Información.....	Pág.60
<b>GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.....</b>	Pág.87
Subgerencia de Logística.....	Pág.101
Subgerencia de Finanzas .....	Pág.135
Subgerencia de Recursos Humanos .....	Pág.179
<b>GERENCIA COMERCIAL.....</b>	Pág.228
Subgerencia de Marketing y Filatelia.....	Pág.233
Subgerencia de Ventas .....	Pág.254
<b>GERENCIA POSTAL .....</b>	Pág.271
Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras .....	Pág.301
Subgerencia de Operaciones Postales .....	Pág.337
<b>GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES.....</b>	Pág.440
Subgerencia de Administraciones Postales .....	Pág.444

**DEPENDENCIA** : **DIRECTORIO**

**CARGO** : **ASISTENTE DE DIRECTORIO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades del Directorio.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejecutar coordinaciones administrativas orientadas a agilizar la gestión y despacho del Directorio.
- b) Informar al Directorio o a quien se designe, respecto a la relación de documentos pendientes de visado indicando el área solicitante de los mismos.
- c) Revisar la documentación dirigida al Directorio y efectuar el seguimiento de la documentación remitida al Directorio para su firma.
- d) Apoyar en la preparación de los documentos de respuesta de la correspondencia del Directorio y derivar los que deban ser resueltos por las Gerencias.
- e) Apoyar en el seguimiento de las necesidades establecidas por la secretaría del directorio.
- f) Procesar la información remitida al Directorio para la ejecución de los pedidos y encargos en los tiempos establecidos.
- g) Apoyar en la preparación de la carpeta de información para las Sesiones del Directorio.
- h) Coordinar oportunamente y agendar reuniones con las Gerencias, de acuerdo con la necesidad del Directorio.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Directorio.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Directorio

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**DEPENDENCIA** : DIRECTORIO

**CARGO** : TÉCNICO ADMINISTRATIVO

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de las actividades dentro del ámbito de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la recepción y registro de documentos del Directorio.
- b) Distribuir documentos internos y externos del Directorio.
- c) Tramitar las fotocopias de los documentos solicitados por el Directorio.
- d) Apoyar en la recepción de llamadas telefónicas y anotar los mensajes, según sea el caso.
- e) Brindar la atención requerida en las Sesiones de Directorio.
- f) Apoyar en el abastecimiento de útiles de oficina, así como en la recepción y control de productos de limpieza del Directorio.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Directorio.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Directorio

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**OFICIALÍA** : **CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN**  
**CARGO** : **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Gestionar las operaciones del Modelo de Prevención de Delitos de Corrupción (MPD), del Manual para Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT), del Sistema de Control Interno (SCI), Gestión Integral de Riesgos (GIR) y del Modelo de Integridad, entre otros sistemas de cumplimiento obligatorio de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar el cumplimiento de las políticas y objetivos del MPD, LAFT y de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de la Empresa.
- b) Elaborar y actualizar los documentos que componen el MPD, SCI, LAFT, GIR y del Modelo de Integridad.
- c) Elaborar el plan anual de trabajo del MPD de la Empresa y de los sistemas relacionados con la Oficialía.
- 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 e informar a las autoridades correspondientes sobre 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) Dirigir, elaborar y coordinar las acciones, planes y matrices de riesgos relacionadas al Modelo de Integridad en la Empresa.
- m) 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.
- n) Revisar posibles incumplimientos o infracciones de las políticas de cumplimiento, así como denuncias de acuerdo con los sistemas MPD, LAFT, GIR y Modelo de

Integridad, incluida la recopilación de evidencias, entrevistas con empleados y la preparación de informes detallados.

- o) Coordinar, investigar y asesorar sobre las regulaciones y políticas internas con las áreas operativas y supervisar su cumplimiento.
- p) Evaluar el cumplimiento normativo y procedimental interno.
- q) Ser el enlace con los reguladores de cumplimiento, prevención del delito, lavado de activos y otras entidades relacionadas a las funciones de la Oficialía.
- r) Mantener al día con los requisitos de cumplimiento y modificaciones a las regulaciones.
- s) Incentivar la cultura de cumplimiento en la organización.
- t) Elaborar informes y presentaciones para el Directorio.
- u) Supervisar las funciones del Analista de Cumplimiento.
- v) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- w) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- x) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- y) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- z) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- aa) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- bb) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Directorio.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Directorio

**INFERIOR:** Analista de Cumplimiento

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Fonafe, Contraloría General de la República, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, proveedores, clientes, otros.

**OFICIALÍA : CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN**

**CARGO : ANALISTA DE CUMPLIMIENTO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar y apoyar en la implementación del Sistema de Control Interno (SCI), Modelo de Prevención del Delito (MPD), Gestión Integral de Riesgos (GIR) y el Manual de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT) y Modelo de Integridad, entre otros sistemas de cumplimiento obligatorio.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar la supervisión del Sistema de Control Interno (SCI), Gestión Integral de Riesgos (GIR), Modelo de Prevención del Delito (MPD) y del Manual de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT), entre otros Sistemas de cumplimiento obligatorio.
- b) Realizar el seguimiento y evaluación de los avances del SCI, MPD y GIR para la mejora continua.
- c) Realizar el seguimiento de las actividades de los planes de trabajo que permitan mejorar el nivel de madurez del SCI, MPD y GIR.
- d) Coordinar con los comités de Sistema de Control Interno (SCI) y Gestión Integral de Riesgos (GIR) el seguimiento, monitoreo y cumplimiento de los planes de trabajo anuales.
- e) Coordinar el desarrollo, creación y actualización de los diferentes tipos de documentos de gestión para el cumplimiento del SCI, MPD, GIR y Modelo de Integridad.
- f) Apoyar y asesorar a las áreas operativas en la elaboración de matrices de riesgos de los sistemas que integran la Oficialía.
- g) Realizar el monitoreo de los controles identificados y propuestos respecto de los riesgos identificados en los procesos, subprocesos y/o procedimientos de la Empresa.
- h) Realizar el registro de información en los portales definidos en los casos que fueren necesarios, ya sea trimestral, semestral y/o anual, según corresponda.
- i) Realizar el seguimiento documentario para el cumplimiento de los plazos otorgados por la Empresa.
- j) Elaborar los informes, evaluaciones trimestrales, semestrales correspondientes a los diversos Sistemas de Gestión de la Empresa (SCI, MPD y GIR), estos informes deberán incluir la medición del avance respecto al Plan de Trabajo.
- k) Coordinar, investigar y asesorar sobre las regulaciones y políticas internas con las áreas operativas y supervisar su cumplimiento.
- l) Evaluar el cumplimiento operativo y procedural interno.
- m) Mantener comunicación con los reguladores de cumplimiento y hacer seguimiento de las solicitudes.

- n) Mantenerse al día con los requisitos de cumplimiento y modificaciones a las regulaciones.
- o) Realizar campañas de capacitación, inducción, sensibilización al personal propio o tercero sobre temas relacionados a la Oficialía.
- p) Investigar cualquier posible incumplimiento o infracción de las políticas de cumplimiento, así como denuncias de acuerdo con los sistemas MPD, LAFT, GIR y Modelo de Integridad, esto incluye la recopilación de evidencias, entrevistas con empleados y la preparación de informes detallados.
- q) Preparar y presentar informes de cumplimiento para la Alta Dirección y las autoridades regulatorias.
- r) Mantener registros precisos y actualizados sobre todas las actividades de cumplimiento.
- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Oficial de Cumplimiento y Prevención.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Oficial de Cumplimiento y Prevención

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Con las diferentes Gerencias de la Empresa, en cumplimiento de las funciones encargadas.

**EXTERNO:** FONAFE, Contraloría General de la República, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, proveedores, clientes, otros.

**OFICINA : ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

**CARGO : JEFE DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

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.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la empresa sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control a que se refiere el artículo 7º de la Ley, así como el control externo a que se refiere el artículo 8º de la Ley, por encargo de la Contraloría General de la República. (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 empresa, así como a la gestión de la misma, de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General de la República.
- c) Ejecutar las labores de control a los actos y operaciones de la empresa que disponga la Contraloría General de la República. Cuando estas labores de control sean requeridas por el Titular de la empresa y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General de la República.
- d) Ejercer el Control Preventivo en la empresa dentro del marco de lo establecido por la Contraloría General de la República, 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 de la República como al Titular de la empresa 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 de la República sobre la materia.
- h) Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
- i) Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la empresa 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 de la República para la ejecución de las labores de control en el ámbito de la empresa.
- k) Asimismo, el Jefe del OCI y el personal de dicho Órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General de la República, 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 empresa por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta.
- m) Formular y proponer a la empresa 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 de la República.
- 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 de la República 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 de la República.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Contraloría General de la República

**INFERIOR:** Personal del Órgano de Control Institucional

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Directorio y Gerencias

**EXTERNO:** Contraloría General de la República, Inspectoría del MTC, FONAFE, otros.

**OFICINA : ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

**CARGO : AUDITOR INTERNO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Proponer, planificar, desarrollar las acciones de control asignadas por el Jefe del Órgano de Control Institucional.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejecutar el planeamiento de la acción de control que se le encargue, formulando el Programa de Auditoría para la aprobación del Jefe del Órgano de Control Institucional.
- b) Conducir las actividades de la Comisión de Auditoría, distribuyendo los procedimientos del Programa de Auditoría entre sus integrantes y supervisar permanentemente el trabajo de campo en sus veces de Jefe de Comisión.
- c) Desarrollar los Programas de Auditoría que se le asigne como Jefe o integrante de la Comisión.
- d) Evaluar los controles internos asignados según el Programa.
- e) Verificar la veracidad y suficiencia de las pruebas que sustenten las recomendaciones y observaciones de los informes de auditoría y su respectiva comunicación.
- f) Disponer la ejecución de los Informes Especiales, cuando se evidencien faltas graves y/o delitos.
- g) Evaluar los descargos derivados de las acciones de control efectuados por la Comisión Auditora.
- h) Reportar y sustentar ante el Jefe del Órgano de Control Institucional las observaciones detectadas.
- i) Elaborar los Informes de Auditoría emergentes de las acciones de control para su presentación al Jefe del Órgano de Control Institucional.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Otras funciones afines asignadas por el Jefe del Órgano de Control Institucional.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Órgano de Control Institucional

**INFERIOR:** Asistente en Auditoría

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

Con todo el personal de la Empresa en cumplimiento de sus obligaciones.

**OFICINA : ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

**CARGO : ASISTENTE EN AUDITORÍA**

### **I. FUNCIÓN GENERAL**

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades y acciones de control.

### **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Relevar información para la elaboración del planeamiento de las acciones de control.
- b) Apoyar en el desarrollo del Programa de Auditoría que le sea asignado por el Auditor Interno.
- c) Diseñar diagramas de flujo y cédulas de trabajo de acuerdo a las necesidades de la acción de control.
- d) Realizar arqueos de fondos y valores.
- e) Realizar y analizar operaciones contables y financieras.
- f) Practicar conciliaciones bancarias.
- g) Recabar la evidencia suficiente y competente que sustenten las observaciones de los informes de auditoría.
- h) Organizar y codificar los Papeles de Trabajo resultantes de la ejecución del Programa de Auditoría.
- i) Sustentar ante el Auditor Interno responsable de la Comisión las observaciones detectadas durante el desarrollo del Programa de Auditoría.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Otras funciones afines que le asigne el Auditor Interno y/o Jefe del Órgano de Control Institucional.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Auditor Interno

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

Con todo el personal de la Empresa en cumplimiento de sus obligaciones.

**OFICINA : ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

**CARGO : SECRETARIA DE GERENCIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del Órgano de Control Institucional en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar, archivar y distribuir la correspondencia.
- b) Mantener actualizado el registro de la documentación recibida y remitida por la oficina.
- c) Remitir oportunamente la documentación y correspondencia que le sea indicada, a las diferentes dependencias de la Empresa.
- d) Preparar y ordenar la documentación para las reuniones de trabajo.
- e) Coordinar las citas a reuniones y sesiones de trabajo con funcionarios de acuerdo a lo programado por el Jefe del OCI.
- f) Tomar notas de asuntos confidenciales en reuniones y/o conferencias.
- g) Redactar la correspondencia que se le solicite.
- h) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- i) Recibir solicitudes de audiencias y preparar la agenda respectiva.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por su jefatura inmediata.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Órgano de Control Institucional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

Con todo el personal de la Empresa en cumplimiento de sus obligaciones.

**GERENCIA : GENERAL**

**CARGO : GERENTE GENERAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el Directorio.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa de acuerdo con el Estatuto de esta, las facultades otorgadas por el Directorio y las leyes, las prácticas y procedimientos que regulan el negocio postal.
- b) Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera el Directorio y la Ley.
- c) Informar al Directorio las acciones tomadas, así como elevar a su consideración el plan operativo y presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas.
- d) Elevar para aprobación del Directorio los estados financieros, la memoria anual de la Empresa, el Cuadro de Asignación de Personal, el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Organización y Funciones, obteniendo la aprobación para su difusión.
- e) Aprobar el Cuadro de Perfiles de la Empresa elaborado por la Gerencia de Administración de Recursos.
- f) Proponer al Directorio la contratación de los gerentes, así como aumentos de sueldos y promociones para funcionarios y colaboradores.
- g) Transigir los juicios y otros asuntos de interés para la Empresa y someter al arbitraje las reclamaciones activas y pasivas de la Empresa.
- h) Proponer y sustentar ante el Directorio las operaciones de crédito que superen las facultades crediticias que le han sido conferidas.
- i) Supervisar 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.
- j) 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 la misma ante la opinión pública.
- k) Delegar cualquiera de sus atribuciones en funcionarios de menor jerarquía con conocimiento del Directorio, debiendo en este caso observar las restricciones que la normatividad establece.
- l) Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa.
- m) Actuar como secretario de la Junta General de Accionistas.

- n) Girar aceptar y endosar letras, abrir cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos, firmar vales y pagarés, retirar depósitos, contratar sobreiros y avances en cuenta corriente y firmar contratos en representación de Serpost S.A.
- o) Implementar los mecanismos de Control Interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- p) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- q) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- r) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- s) Liderar la implementación del Sistema de Control Interno en la Empresa.
- t) Remitir al Directorio los informes periódicos de Código de Buen Gobierno Corporativo y del Sistema de Control Interno.
- u) Liderar y generar la implantación de la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- v) Liderar y generar la implantación de la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
- w) Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo con las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Directorio

**INFERIOR:** Gerente Legal  
Gerente de Desarrollo Corporativo  
Gerente de Administración de Recursos  
Gerente Comercial  
Gerente Postal  
Gerente de Administración de Canales  
Secretario Letrado  
Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Directorio  
Gerente Legal  
Gerente de Desarrollo Corporativo  
Gerente de Administración de Recursos  
Gerente Comercial  
Gerente Postal  
Gerente de Administración de Canales

**EXTERNO:** FONAFE, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, UPU, UPAEP, otros.

**GERENCIA : GENERAL**

**CARGO : SECRETARIO LETRADO DE DIRECTORIO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Contribuir, a través del cumplimiento de sus funciones específicas, con el mejor desempeño de las funciones del Directorio, solventándolo con información confiable y segura, así como trasladando a los distintos órganos de la Empresa los acuerdos adoptados o los requerimientos y pedidos efectuados por el mencionado órgano colegiado.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la organización y el desarrollo del Directorio, así como asistir a las sesiones.
- b) Elaborar en coordinación con el Presidente del Directorio, las agendas para las Sesiones de Directorio.
- c) Cursar la convocatoria a las Sesiones de Directorio, respetando el plazo y las formalidades establecidas por ley y la normativa interna para tal fin.
- d) Recabar y remitir información que ha de ser analizada por el Directorio con la antelación dispuesta en la normativa interna.
- e) Elaborar las Actas de las Sesiones de Directorio con las formalidades establecidas en la Ley General de Sociedades.
- f) Canalizar los pedidos y envíos de información requerida por los miembros del Directorio para el desempeño de su función.
- g) Remitir las Actas del Directorio mensualmente a FONAFE.
- h) Llevar y custodiar, conforme a ley, los archivos y los libros de Actas del Directorio autorizando con su firma las transcripciones que de ellas se expida.
- i) Acreditar y emitir las transcripciones de los acuerdos adoptados por el Directorio al Gerente General o quien haga sus veces y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- j) Ejercer la secretaría de los Comités Especiales conformados por el Directorio, salvo que el Directorio decida nombrar a una persona distinta para dicha función.
- k) Coordinar la asistencia de funcionarios de la Empresa a las Sesiones del Directorio a solicitud del mismo.
- l) Llevar el control de las actas de las sesiones de Directorio, las mismas que se deben encontrar debidamente suscritas por todos los miembros del Directorio y proveer a los Directores copia de las mismas.
- m) Velar por el cumplimiento del Libro Blanco: Lineamiento para la Gestión del Directorio y Directores de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE.
- n) Cumplir las demás funciones que en materia legal del Directorio y la Empresa en general, le sean asignadas por el mencionado órgano colegiado y/o el Gerente General.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Gerente General.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE y demás entidades públicas y privadas.

**GERENCIA** : **GENERAL**

**CARGO** : **ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar acciones de asistencia y soporte en las actividades requeridas por la Gerencia General.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Preparar el despacho de la documentación para atención y/o respuesta, efectuando el seguimiento correspondiente.
- b) Atender y efectuar coordinaciones de acuerdo a indicación de la Gerencia, así como mantener actualizada la agenda diaria del Gerente General, programando y coordinando las reuniones y citas respectivas.
- c) Recibir, revisar y verificar la documentación de la Empresa para la aprobación de la Gerencia General.
- d) Redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación de la Gerencia.
- e) Recibir, registrar, clasificar, analizar, y tramitar la correspondencia que ingrese o egrese de la Gerencia General.
- f) Redactar los documentos que le asigne el Gerente General.
- g) Efectuar el seguimiento de la documentación emitida y recibida por la Gerencia General.
- h) Revisar los proyectos de documentos que ingresan para firma de Gerencia General.
- i) Utilizar debidamente el Sistema SIED de FONAFE, facilitando el envío y recepción de documentos.
- j) Analizar los informes emitidos por las Sociedades Auditadoras (SOA's) y el Órgano de Control Institucional (OCI) para la emisión de los documentos de implementación y seguimiento de recomendaciones.
- k) Elaborar el cuadro de necesidades de manera anual para la Gerencia General.
- l) Coordinar los viajes e itinerarios de trabajo del Gerente General.
- m) Proporcionar a todas las Gerencias de la Empresa y/o Directorio los documentos normativos aprobados por la Gerencia General en forma oportuna.
- n) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- o) Mantener actualizado el archivo de la Gerencia General.
- p) Agendar, preparar y ordenar la documentación para las reuniones de más alto nivel.
- q) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia General, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- r) Informar la agenda pública del Gerente General.
- s) Efectuar las coordinaciones de viajes de la Gerencia General.

- t) Proveer el correcto abastecimiento de útiles y materiales necesarios para el funcionamiento de la Gerencia General.
- u) Velar por la conservación, seguridad y distribución de los bienes, útiles y materiales a su cargo.
- v) Cuidar por la adecuada presentación de la oficina de la Gerencia General, como por sus propios ambientes, realizando las coordinaciones cuando se requiera alguna acción correctiva en coordinación con el Gerente General.
- w) Coordinar las reuniones del Gerente General, con autoridades de los diferentes sectores, así como los Comités de Gerencia, asegurando el apoyo logístico necesario.
- x) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- y) Participar en equipos de trabajo que le sea asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **GENERAL**

**CARGO** : **SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apojar constantemente en todas las actividades propias del trabajo secretarial, tales como redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como llevar la agenda de actividades de la Gerencia General.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingrese o egrese de la Gerencia General.
- b) Redactar los documentos que le asigne el Gerente General.
- c) Recibir, revisar y verificar la documentación de la Empresa para la aprobación de la Gerencia General.
- d) Utilizar debidamente el Sistema SIED de FONAFE, facilitando el envío y recepción de documentos.
- e) Efectuar el seguimiento de la documentación emitida por la Gerencia General.
- f) Proporcionar a todas las Gerencias de la Empresa y/o Directorio los documentos normativos aprobados por la Gerencia General en forma oportuna.
- g) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- h) Mantener actualizado el archivo de la Gerencia General.
- i) Preparar y ordenar la documentación para las reuniones de más alto nivel.
- j) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia General, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- k) Proveer el correcto aprovisionamiento de útiles y materiales necesarios para el funcionamiento del área.
- l) Velar por la conservación, seguridad y distribución de los bienes, útiles y materiales a su cargo.
- m) Cuidar por la adecuada presentación de la oficina de la Gerencia General, como por sus propios ambientes, realizando las coordinaciones cuando se requiera alguna acción correctiva.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **GENERAL**

**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en actividades de servicios del ámbito de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la recepción y registro de documentos de la Gerencia.
- b) Distribuir los documentos internos y externos de la Gerencia.
- c) Tramitar las fotocopias de los documentos solicitados en la Gerencia.
- d) Apoyar en la recepción de llamadas telefónicas y anotar los mensajes, según sea el caso.
- e) Apoyar en el abastecimiento de útiles de oficina.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **GERENTE LEGAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Prestar asesoramiento jurídico legal a la Empresa en la interpretación y aplicación de los dispositivos legales, así como representarla legalmente en el ámbito de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Asesorar en aspectos jurídicos y legales a la Alta Dirección y a las unidades orgánicas de Serpost S.A., emitiendo opiniones en los asuntos propios de su competencia funcional.
- b) Proyectar, revisar y/u opinar sobre los proyectos de resoluciones de la Gerencia General.
- c) Representar y defender los intereses de la Empresa en el ámbito judicial.
- d) Supervisar y efectuar el seguimiento de los procesos judiciales y administrativos relacionados con la Empresa, manteniendo informada a la Alta Dirección sobre el estado situacional en que éstos se encuentren.
- e) Revisar y/u opinar sobre los proyectos de contratos y convenios en los que Serpost S.A. sea parte, así como con respecto a las normas que se sometan a su consideración.
- f) Elaborar formatos únicos de contratos en los cuales la Empresa participe.
- g) Coordinar con asesores legales externos los servicios requeridos por la Empresa.
- h) Prestar asesoramiento para la solución extrajudicial de los asuntos litigiosos, que se encuentren en trámite judicial o en etapa previa, cuando medien circunstancias que justifiquen aplicar esta alternativa.
- i) Brindar asesoramiento a los colaboradores en temas judiciales, policiales y otros, relacionados con el ejercicio de sus funciones, así como acompañarlos a las diligencias que, en el curso de dichos procesos o investigaciones, sean convocados.
- j) Participar en el examen previo de aquellos asuntos que por sus características permitan prever que puedan derivar en una acción judicial.
- k) Informar en forma permanente acerca de la normativa aprobada que incida en el ámbito de competencia de la Empresa.
- l) Supervisar y controlar la ejecución presupuestal de su Gerencia.
- m) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- n) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- o) Cumplir con 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) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- r) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Gerente General.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Abogados de la Gerencia Legal  
Secretaría

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Gerentes, Subgerentes, Jefes de Departamento y Administradores Postales a nivel nacional.

**EXTERNO:** FONAFE y demás entidades públicas y privadas.

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **ABOGADO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente Legal en el asesoramiento jurídico en materia administrativa de la empresa de conformidad con los dispositivos legales vigentes y normas internas conexas, así como representarla legalmente en el ámbito de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proyectar la absolución de consultas y la emisión de informes en materia administrativa solicitados por la Alta Dirección y los distintos órganos de la empresa.
- b) Apoyar al Gerente Legal en los procedimientos administrativos en que sea parte la empresa, asumiendo las gestiones de seguimiento de los mismos.
- c) Representar y defender los intereses de la empresa en el ámbito administrativo, ante las autoridades administrativas, cualquiera sea la naturaleza de las acciones.
- d) Brindar asesoramiento a los colaboradores que en materia administrativa se encuentren relacionados con procesos iniciados o vinculados al ejercicio de sus funciones, así como acompañarlos a las diligencias en que éstos sean convocados.
- e) Apoyar en el asesoramiento integral de los procesos de selección, tanto en los que convoque la empresa, como en los que participe.
- f) Apoyar al Departamento de Asuntos Internacionales de la Gerencia de Desarrollo Corporativo a mantener actualizada la legislación postal (UPU-UPAEP) incorporada a nuestro ordenamiento jurídico.
- g) Mantener actualizado los compendios sobre legislación y jurisprudencia, relativos a la gestión de la empresa y a los servicios que ella preste.
- h) Efectuar el análisis de la normatividad aprobada por las autoridades y por los organismos de control bajo cuyo ámbito se encuentra SERPOST S.A., procediendo a su difusión a las áreas respectivas.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Legal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **ABOGADO CIVIL Y COMERCIAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente Legal en el asesoramiento, tramitación y representación legal de la empresa en los procesos civiles y comerciales en los que ésta sea parte.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proyectar la absolución de consultas y la emisión de informes en materia civil y comercial solicitados por la Alta Dirección y los distintos órganos de la empresa.
- b) Asesorar y patrocinar en procesos judiciales y acciones prejudiciales en materia civil.
- c) Efectuar el seguimiento de los procesos judiciales en materia civil iniciados por la empresa, como los iniciados en contra de la empresa.
- d) Revisar y opinar sobre los proyectos de contratos y/o convenios propuestos por las diferentes áreas de la empresa.
- e) Elaborar y actualizar los formatos únicos de contratos en los que sea parte la empresa.
- f) Apoyar en el asesoramiento para la solución extrajudicial de los asuntos litigiosos, cuando las circunstancias así lo justifiquen.
- g) Apoyar en el examen previo de aquellos asuntos que por sus características permitan prever que puedan derivar en una acción judicial.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Legal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **ABOGADO EN RELACIONES LABORALES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar a la Gerencia Legal en la interpretación y la correcta aplicación de los dispositivos legales laborales, así como en el desarrollo de los procedimientos administrativos disciplinarios.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proyectar la absolución de consultas y emitir opinión legal en materia laboral solicitada por la Alta Dirección y los distintos órganos de la Empresa.
- b) Elaborar y/o revisar los proyectos de resoluciones, contratos y convenios con incidencia laboral en los que participe la Empresa.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación derivada de los procedimientos administrativos disciplinarios, en coordinación con las áreas competentes.
- d) Evaluar, analizar y emitir opinión legal sobre las denuncias y quejas que se deriven en expedientes administrativo-disciplinarios, proponiendo de acuerdo con la normativa vigente, las sanciones o acciones que resulte pertinente aplicar.
- e) Ejercer la representación de la empresa ante la Autoridad Administrativa de Trabajo, ello con respecto a los requerimientos administrativos en materia laboral en todo tipo de procedimientos iniciados, ya sean de oficio o por denuncia de parte, y en todo aquel en que Serpost S.A. actúe como parte activa o pasiva.
- f) Proponer la actualización de normas y reglamentos relacionados con la aplicación de sanciones disciplinarias.
- g) Supervisar, coordinar, controlar y mantener actualizada la base de datos referida a las incidencias disciplinarias del personal.
- h) Coordinar y emitir opinión legal respecto al registro de sanciones de despido por falta grave en el Registro Nacional de Sanciones de destitución y despedido (RNSDD).
- i) Apoyar a la ejecución del programa de inducción y orientar al personal sobre la normativa interna.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Legal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Gerentes, Subgerentes y Jefes de Departamento de la empresa.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas.

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **ABOGADO LABORALISTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente Legal en el asesoramiento jurídico de la empresa en materia laboral, de conformidad con los dispositivos legales vigentes y normas internas conexas, así como representarla legalmente en el ámbito de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proyectar la absolución de consultas y la emisión de informes legales en materia laboral solicitados por la Alta Dirección y los distintos órganos de la Empresa.
- b) Apoyar en la revisión y/o elaboración de los proyectos técnico normativos en materia laboral.
- c) Representar y defender los intereses de la Empresa en materia laboral en el ámbito judicial, como en el ámbito administrativo, siendo responsable del seguimiento permanente de los expedientes a su cargo y en general, del cuidado y orden del acervo documentario generado en dicha materia.
- d) Elaborar y/o revisar los proyectos de resoluciones, contratos y convenios con incidencia laboral en que participe la Empresa.
- e) Coordinar con asesores legales externos los servicios que en materia laboral pudiera requerir la Empresa.
- f) Prestar asesoramiento para la solución extrajudicial de los asuntos litigiosos en materia laboral, cuando las circunstancias así lo justifiquen.
- g) Participar en el examen previo de aquellos asuntos en materia laboral, que por sus características permitan prever que puedan derivar en una acción judicial.
- h) Mantener actualizado los compendios de legislación y jurisprudencia nacional en materia laboral, entre otros.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Legal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR :** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO :** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas

**GERENCIA** : **LEGAL**  
**CARGO** : **ABOGADO PENALISTA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apostrar al Gerente Legal en el asesoramiento jurídico penal de la empresa de conformidad con los dispositivos legales vigentes y normas internas conexas, así como representarla legalmente en el ámbito de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proyectar la absolución de consultas y la emisión de informes en materia penal, solicitados por la Alta Dirección y por las unidades orgánicas de la empresa.
- b) Asesorar y patrocinar en procesos judiciales y acciones prejudiciales en materia penal.
- c) Brindar asesoramiento a los colaboradores en temas judiciales, policiales y otros, relacionados con el ejercicio de sus funciones, así como acompañarlos a las diligencias que en el curso de dichos procesos o investigaciones sean convocados.
- d) Efectuar el seguimiento de los procesos judiciales en materia penal derivados de denuncias efectuadas por la empresa y en contra de la empresa.
- e) Llevar a cabo la tramitación de formalidades de índole penal, requeridas por instituciones y organismos del Estado.
- f) Apoyar en el asesoramiento de la solución extrajudicial de los asuntos litigiosos en materia penal cuando las circunstancias así lo justifiquen.
- g) Apoyar en el examen previo de aquellos asuntos que evidencien irregularidades dolosas y que requieran acciones inmediatas.
- h) Mantener actualizada la legislación y jurisprudencia nacional en materia penal.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Legal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas

**GERENCIA** : **LEGAL**

**CARGO** : **SECRETARIA DE GERENCIA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar constantemente en todas las actividades propias del trabajo secretarial, tales como redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como llevar la agenda de actividades de la Gerencia Legal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa de la Gerencia.
- b) Redactar los documentos que le asigne el Gerente Legal.
- c) Recibir, revisar y verificar la documentación de la Empresa para la suscripción de la Gerencia Legal.
- d) Facilitar el envío y recepción de documentos.
- e) Efectuar el seguimiento de la documentación emitida por la Gerencia Legal.
- f) Mantener reserva sobre los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- g) Mantener actualizado y ordenado el archivo de la Gerencia Legal como de la Secretaría Letrada.
- h) Preparar y ordenar la documentación para las reuniones de más alto nivel.
- i) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia Legal, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- j) Proveer el correcto aprovisionamiento de útiles y materiales necesarios para el funcionamiento del área.
- k) Velar por la conservación, seguridad y distribución de los bienes, útiles y materiales a su cargo.
- l) Cuidar por la adecuada presentación de los ambientes de la Gerencia, realizando las coordinaciones cuando se requiera alguna acción correctiva.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que en materia de su competencia le sean asignadas por el Gerente Legal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Legal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : DESARROLLO CORPORATIVO**

**CARGO : GERENTE DE DESARROLLO CORPORATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, organizar, dirigir, controlar y gestionar las actividades de la gerencia a su cargo de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Empresa, a través del análisis estratégico del entorno.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Asesorar a la Alta Dirección en la formulación de políticas, objetivos, metas, estrategias, planes, programas y proyectos empresariales.
- b) Diseñar, administrar y evaluar el desarrollo de los sistemas de información de la Empresa proponiendo las mejoras necesarias para su optimización.
- c) Gestionar el cumplimiento de las actividades de planeamiento estratégico, compatible con la visión, misión y objetivos estratégicos de la Empresa.
- d) Dirigir la formulación del presupuesto y plan operativo anual de la Empresa, evaluando su desarrollo y proponiendo medidas correctivas si fueran necesarias en concordancia con las normas y políticas de la Empresa.
- e) Evaluar los resultados técnicos, operativos y administrativos de la Empresa a través de indicadores de gestión y de la ejecución presupuestal, proponiendo las acciones correctivas y ajustes pertinentes, realizando el seguimiento correspondiente.
- f) Proponer la estructura organizacional de la Empresa en base a modelos ágiles y flexibles.
- g) Coordinar la ejecución de las actividades relacionadas con la seguridad de la información.
- h) Planear y proponer la elaboración de proyectos, estudios económicos y de mercado que conlleven a la creación del valor del servicio postal en concordancia con los lineamientos impartidos por la Unión Postal Universal.
- i) Proponer los ajustes de gestión empresarial de acuerdo al análisis estadístico del proceso productivo y movimiento comercial de la Empresa.
- j) Coordinar y supervisar el desarrollo organizacional permanente de la Empresa.
- k) Proponer y recomendar políticas de mejora continua que contengan pautas y acciones de cooperación internacional, interpretando correctamente la legislación internacional postal.
- l) Elaborar y transmitir oportunamente la información requerida por los grupos de interés acorde con los lineamientos establecidos.
- m) Supervisar la ejecución de estrategias para la actualización de tarifas orientados al logro de la rentabilidad empresarial para el servicio nacional e internacional.
- n) Elaborar, difundir y promover, a solicitud de las Gerencias, proyectos de normas, procedimientos y directivas.

- o) Coordinar la elaboración, formulación y ejecución de proyectos de cooperación técnica internacional, que tiendan a mejorar el servicio postal.
- p) Analizar el mercado y el entorno interno y externo que permita optimizar las fortalezas y mitigar las debilidades de la Empresa, así como aprovechar las oportunidades y menguar las amenazas que se presenten.
- q) Supervisar y controlar la ejecución presupuestal de la Gerencia.
- r) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- s) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- t) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- u) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- v) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- w) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- x) Participar activamente en los comités permanentes que le sean designados por la Gerencia General.
- y) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente General.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Subgerente de Desarrollo Empresarial  
Subgerente de Tecnologías de la Información  
Oficial de Seguridad de la Información  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Gerencia General, otras gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** FONAFE, MEF, MTC, organismos de cooperación internacional, otros.

**GERENCIA : DESARROLLO CORPORATIVO**

**CARGO : OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la Seguridad de la Información en la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de Serpost S.A., haciendo un monitoreo permanente de los principales indicadores que miden su desempeño, tomando las medidas necesarias en las situaciones que lo ameriten.
- b) Revisar y mantener actualizado el marco regulatorio de soporte para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI en la Empresa.
- c) Administrar, coordinar y asegurar el buen funcionamiento del proceso de seguridad informática de Serpost S.A., debiendo guiar y aconsejar a los usuarios de la Empresa en relación al desarrollo de procedimientos para la protección de los recursos de software y hardware de Serpost S.A.
- d) Desarrollar el Plan de Seguridad de la Información de la Empresa.
- e) Elaborar el Plan de Respuesta de Incidentes de Seguridad de la Información, a fin de establecer respuestas rápidas que corrijan los eventos producidos en el ámbito del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de Serpost S.A.
- f) Convocar al Comité de Gestión de Seguridad de la Información - CGSI en situaciones extraordinarias o cuando sea justificado llevarlo a cabo.
- g) Revisar y actualizar el mapa de los riesgos asociados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI, en coordinación con el Comité Técnico de Riesgos.
- h) Supervisar y monitorear el desempeño de los controles asociados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.
- i) Informar periódicamente al Comité de Gestión de Seguridad de la Información - CGSI de la situación y avances asociados a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.
- j) Proponer y coordinar la realización de un análisis de riesgos formal en seguridad de la información que abarque a toda la Empresa.
- k) Ser miembro activo del Comité de Gestión de Seguridad de la Información - CGSI y mantener contacto con los Oficiales de Seguridad de la Información de otras entidades, estar suscrito a listas de discusión y avisos de seguridad.
- l) Promover la creación y actualización de las políticas de seguridad informática, debido al comportamiento cambiante de la tecnología que trae consigo nuevos

riesgos y amenazas, así como el procedimiento para su aplicación en la Empresa.

- m) Establecer la misión y metas internas en cuanto a la seguridad de la información, de acuerdo a la misión y metas de Serpost S.A.
- n) Coordinar el desarrollo y la actualización de las normas, procedimientos, instructivos y formatos que formen parte de los controles relacionados con la Seguridad de la Información.
- o) Liderar la investigación de incidentes que afecten la Seguridad de la Información.
- p) Mantener actualizado el registro de incidentes de Seguridad de la Información.
- q) Desarrollar en forma periódica charlas de capacitación y concientización en temas de Seguridad de Información dirigidas al personal de la Empresa.
- r) Proponer la adquisición y uso de herramientas de Tecnologías de la Información como apoyo a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.
- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Desarrollo Corporativo

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, Oficiales de Seguridad de la Información de otras entidades, entre otras.

**GERENCIA : DESARROLLO CORPORATIVO**

**CARGO : SECRETARIA DE GERENCIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial con prontitud, asertividad y reserva.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Gerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite, gestionando el despacho a través de mecanismos que permitan cumplir eficientemente con las actividades de la Gerencia.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las gerencias de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a las Subgerencias la copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General y disposiciones de la Gerencia, para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con la Gerencia.
- h) Realizar el seguimiento y control de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Desarrollo Corporativo

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUBGERENTE DE DESARROLLO EMPRESARIAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 mercadeo 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.

- I) 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 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.
- q) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Desarrollo Corporativo

**INFERIOR:** Jefe Dpto. de Asuntos Internacionales  
Jefe Dpto. de Gestión y Presupuesto  
Jefe Dpto. de Estudios Económicos  
Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, MTC, INEI, UPU - UPAEP, organismos de cooperación técnica, clientes, organismos de asesoría empresarial, otros.

**GERENCIA** : **DESARROLLO CORPORATIVO**

**SUBGERENCIA** : **DESARROLLO EMPRESARIAL**

**CARGO** : **SECRETARIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Proporcionar a las áreas de la Subgerencia los documentos normativos aprobados por la Gerencia General.
- f) Remitir a las áreas de la Subgerencia, copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- h) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas y/o reuniones de trabajo con el Subgerente.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de escritorio y materiales necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Desarrollo Empresarial

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ASUNTOS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>JEFE DPTO. DE ASUNTOS INTERNACIONALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 operación de Control Interno.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Desarrollo Empresarial

**INFERIOR:** Analista en Asuntos Internacionales  
Asistente Administrativo  
Técnico Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Organismos internacionales UPU, UPAEP, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ASUNTOS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>ANALISTA EN ASUNTOS INTERNACIONALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asesorar, analizar, desarrollar, coordinar y elaborar proyectos de carácter técnico-operativo del sistema postal internacional.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la elaboración de diversos estudios técnicos como tránsito al descubierto, tablas de distancias aeropostales según el sistema postal internacional y participar en el periodo estadístico de los envíos de tránsito.
- b) Participar en el seguimiento de los estudios elaborados por las diversas comisiones y grupos de trabajo de la UPU, IATA, OMC, OMA, entre otros, preparando carpetas individuales por tema.
- c) Apoyar y coordinar la realización de eventos organizados por los organismos internacionales como el Concurso Epistolar de la UPU, Día Mundial del Correo, entre otros.
- d) Coordinar y apoyar la asistencia de la Empresa a las reuniones internacionales, así como facilitar las visitas de funcionarios de administraciones, organismos postales internacionales y de funcionarios extranjeros a la administración peruana.
- e) Asesorar a las áreas de la Empresa en la elaboración de los proyectos de cooperación técnica de los organismos internacionales.
- f) Compilar toda la documentación relativa a los organismos postales internacionales, manuales técnicos de servicios postales, servicios de pago, encomiendas, EMS, recueil, lista general de servicios aeropostales, manual de estándares técnicos, entre otros.
- g) Analizar y efectuar la distribución de las circulares UPU–UPAEP a las diferentes áreas operativas encargadas de su ejecución, manteniendo en forma correlativa su archivo, para su manejo integral.
- h) Coordinar y ejecutar los controles programados del sistema internacional UPU en la administración peruana, así como consolidar, evaluar y difundir los resultados de los controles de calidad de la red internacional.
- i) Difundir en forma actualizada la información internacional de carácter operativo, utilizando intranet.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Asuntos Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ASUNTOS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar permanentemente en todas las actividades administrativas de asuntos postales internacionales.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Asesorar a las diferentes áreas de la Empresa en temas relacionados con las disposiciones, convenios y acuerdos internacionales vigentes, en relación a la actividad postal.
- b) Coordinar y participar en la elaboración de proyectos de cooperación técnica internacional.
- c) Desarrollar propuestas de proyectos de documentos normativos orientados a facilitar la aplicación y cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales.
- d) Apoyar en la elaboración de informes coyunturales, así como de las tendencias internacionales en materia postal.
- e) Colaborar en la elaboración el plan operativo y presupuesto del departamento.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Asuntos Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ASUNTOS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar permanentemente en todas las actividades administrativas de asuntos postales internacionales.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la elaboración de documentos tramitados por el Departamento de Asuntos Internacionales.
- b) Analizar y emitir opinión sobre expedientes operativos del servicio postal internacional.
- c) Actualizar el directorio UPU y los diferentes recueil operativos.
- d) Intervenir en las actividades administrativas que se le indique, presentando las recomendaciones convenientes.
- e) Efectuar el seguimiento de los proyectos de cooperación técnica internacional.
- f) Elaborar propuestas de acciones que conduzcan a la obtención de una eficiente gestión administrativa.
- g) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del área de su competencia.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Asuntos Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 operación de Control Interno.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- I) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Desarrollo empresarial

**INFERIOR:** Profesional en Gestión y Presupuesto  
Analista en Gestión y Presupuesto  
Asistente Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, MTC, INEI, BCR, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planear, formular políticas, objetivos, actividades, planes estratégicos y operativos, y procesamiento de la evaluación presupuestal en el Sistema de Información Administrativa del FONAFE.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la elaboración del plan estratégico, proponer la estrategia genérica y los objetivos estratégicos de acuerdo con los lineamientos expresados por la Gerencia General y en concordancia con lo establecido en el mismo.
- b) Analizar el comportamiento del tráfico e ingresos de los diferentes servicios postales.
- c) Analizar, participar y proponer la actualización y supervisión de los sistemas de planeamiento, información y evaluación de gestión de la Empresa.
- d) Participar en el diseño, elaboración y formulación del plan estratégico, plan operativo, presupuesto y programa de inversiones de la Empresa de acuerdo con los lineamientos de la Alta Dirección.
- e) Proponer los ajustes, medidas correctivas y elaborar los indicadores de gestión y financieros del plan operativo y proyectos de inversión en forma permanente.
- f) Evaluar el cumplimiento de las medidas correctivas dispuestas como resultado de la evaluación del presupuesto de la Empresa.
- g) Mantener actualizados los sistemas de planeamiento, de evaluación de gestión y evaluación de proyectos.
- h) Proponer y participar en el análisis de modelos de gestión para la evaluación de resultados operativos y administrativos de la Empresa.
- i) Participar en la orientación de los planes operativos y presupuesto enmarcándolo dentro de los planes estratégicos y los objetivos estratégicos aprobados por la Gerencia General.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Gestión y Presupuesto

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

### Gestión

Planejar, formular políticas, objetivos, actividades, planes estratégicos y operativos, y procesamiento de la evaluación presupuestal en el Sistema de Información Administrativa del FONAFE.

### Presupuesto

Planejar, formular y consolidar el presupuesto global de la Empresa de acuerdo con los dispositivos legales y normas internas, así mismo analizar y procesar la evaluación presupuestal en el Sistema de Información Administrativa del FONAFE.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

### Gestión

- a) Participar en la elaboración del plan estratégico, proponer la estrategia genérica y objetivos estratégicos de acuerdo con los lineamientos expresados por la Gerencia General en concordancia con lo establecido en el mismo.
- b) Consolidar los datos de tráfico postal de los diferentes servicios.
- c) Analizar, participar y proponer la actualización y supervisión de los sistemas de planeamiento, información y evaluación de gestión de la Empresa.
- d) Participar en el diseño, elaboración y formulación del plan estratégico, plan operativo y convenio de gestión de la Empresa de acuerdo con los lineamientos de la Alta Dirección.
- e) Proponer los ajustes, medidas correctivas y elaborar los indicadores de gestión y financieros del plan operativo y convenio de gestión en forma permanente.
- f) Evaluar el cumplimiento de las medidas correctivas dispuestas como resultado de la evaluación del plan operativo y convenio de gestión de la Empresa.
- g) Mantener actualizados los sistemas de planeamiento y de evaluación de gestión.
- h) Proponer y participar en el análisis de modelos de gestión para la evaluación de resultados operativos y administrativos de la Empresa.
- i) Participar en la orientación de los planes operativos, administrativos y comerciales, enmarcándolo dentro de los planes estratégicos y los objetivos estratégicos aprobados por la Gerencia General.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

#### **Presupuesto**

- l) Participar en la formulación del plan operativo y presupuesto contemplando las políticas y objetivos establecidos en el plan estratégico aprobado por la Gerencia General.
- m) Evaluar y analizar, la ejecución del plan operativo y presupuesto y proponer las medidas correctivas ante las desviaciones detectadas.
- n) Procesar la información de la evaluación presupuestal y convenio de gestión a través del sistema de información del FONAFE.
- o) Analizar y proponer la actualización de los sistemas de planeamiento y evaluación de la Empresa.
- p) Participar en el análisis, ejecución y supervisión de estudios de desempeño de gestión que permitan optimizar los recursos de la Empresa.
- q) Brindar apoyo y asesoría a otras unidades de la organización en aspecto de gestión, planificación, evaluación y presupuesto.
- r) Elaborar estudios de coyuntura que colaboren con la toma de decisiones.
- s) Proponer cambios de gestión, orientados a ofrecer un servicio rápido y seguro.
- t) Analizar la ejecución de las ventas por tipo de servicios y supervisión de estudios de desempeño de gestión que permitan optimizar los recursos de la Empresa.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Gestión y Presupuesto

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, MTC, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: GESTIÓN Y PRESUPUESTO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la formulación y evaluación del plan estratégico, convenio de gestión, análisis de coyuntura y diseño de sistemas de información gerencial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la formulación de las metas del plan estratégico en el horizonte temporal a mediano plazo.
- b) Participar en la formulación y evaluación del plan operativo a nivel de Empresa.
- c) Consolidar los datos de ingresos de los diferentes servicios.
- d) Planear, proponer, apoyar y ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados al departamento.
- e) Elaborar y proponer indicadores estadísticos de ingresos, así como de la gestión empresarial.
- f) Consolidar los datos de cobertura y puntos de atención de la Empresa.
- g) Apoyar en la elaboración de los informes de coyuntura y en la formulación del plan operativo y convenio de gestión.
- h) Analizar y proponer la actualización de los sistemas de información estadística de la Empresa.
- i) Efectuar la creación y mantenimiento de la base de datos estadísticos en forma integral.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Gestión y Presupuesto

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, MTC, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 y analizar las tendencias, proponiendo acciones ante desviaciones.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Desarrollo Empresarial

**INFERIOR:** Profesional en Estadísticas y Muestreo  
Analista en Estadísticas  
Técnico Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** FONAFE, Universidades, INEI, MTC, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN ESTADÍSTICAS Y MUESTREO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Proponer, planear, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de muestreos y estadística en concordancia con los lineamientos y políticas de la Empresa.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar muestreos solicitados por el Jefe de Departamento a fin de cumplir con la elaboración de los estudios económicos.
- b) Realizar periódicamente estudios estadísticos en coordinación con las áreas involucradas de la Empresa.
- c) Analizar y proponer la actualización de los sistemas de planeamiento y evaluación de la Empresa.
- d) Participar en la formulación del presupuesto contemplando las políticas y objetivos establecidos en el plan estratégico aprobado por la Gerencia General.
- e) Proponer modelos y ratios de evaluación de resultados técnicos referentes a la ejecución del presupuesto e información estadística.
- f) Participar en el análisis, ejecución y supervisión de los estudios económicos y proyectos que permitan optimizar los recursos de la Empresa.
- g) Proponer metodologías de formulación y priorización de proyectos de inversión que coadyuven al desarrollo armónico de las operaciones postales y que generen un margen de rentabilidad para la Empresa.
- h) Apoyar en la elaboración del presupuesto de cada investigación.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Estudios Económicos

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **DESARROLLO CORPORATIVO**  
**SUBGERENCIA** : **DESARROLLO EMPRESARIAL**  
**DEPARTAMENTO** : **ESTUDIOS ECONÓMICOS**  
**CARGO** : **ANALISTA EN ESTADÍSTICAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada elaboración de información estadística.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recopilar la información necesaria para la elaboración de la estadística.
- b) Utilizar las técnicas de gestión de calidad total para mejorar la eficiencia del servicio.
- c) Preparar los cuadros estadísticos solicitados por el jefe del departamento que permitan optimizar la toma de decisiones.
- d) Definir, calcular y evaluar los indicadores de calidad de la Subgerencia.
- e) Realizar el análisis y control estadístico de los procesos por servicios para establecer los lineamientos posibles que optimizan la calidad y la productividad.
- f) Ejecutar el control presupuestal bajo los lineamientos de la Subgerencia a la que pertenece.
- g) Consolidar los datos del tráfico postal e ingresos de los diferentes servicios.
- h) Elaborar y proponer indicadores estadísticos y financieros del servicio postal.
- i) Realizar muestreos en procesos críticos del ciclo postal, empleando las técnicas que se adecuen al trabajo operativo.
- j) Apoyar en la elaboración de los informes de coyuntura, evaluaciones trimestrales, formulación del plan operativo y del presupuesto de la Empresa.
- k) Colaborar en el desarrollo de los estudios económicos y proyectos de investigación, así como en la creación de la base de datos.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Estudios Económicos

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO EMPRESARIAL</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Departamento de Estudios Económicos.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del área de su competencia.
- b) Elaborar y consolidar los reportes administrativos y evaluaciones de carácter económico financiero del área de su competencia.
- c) Elaborar propuestas de acciones que conduzcan a la obtención de una eficiente gestión administrativa.
- d) Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del sistema administrativo.
- e) Apoyar la supervisión y control de las actividades desarrolladas en el área de su competencia.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Estudios Económicos

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUBGERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, dirigir, controlar y coordinar el desarrollo e implantación de los sistemas de información de la Empresa, así como de los recursos de información, mediante la permanente integración con los objetivos y políticas de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 la infalibilidad de la información 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 operación 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.
- t) Participar en los equipos de trabajo que le sean asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Desarrollo Corporativo

**INFERIOR:** Jefe del Dpto. de Organización y Procesos  
Jefe del Dpto. de Sistemas de Información  
Jefe del Dpto. de Tecnología y Comunicaciones  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores de equipos de procesamiento de datos y de software, entidades de asesoría en sistemas, entidades reguladoras del sector informático, clientes.

**GERENCIA** : **DESARROLLO CORPORATIVO**

**SUBGERENCIA** : **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**CARGO** : **SECRETARIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Proporcionar a las áreas de la Subgerencia los documentos normativos aprobados por la Gerencia General.
- f) Remitir a las áreas de la Subgerencia, copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- h) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas y/o reuniones de trabajo con el Subgerente.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de escritorio y materiales necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Tecnologías de la Información

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 sobre 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 operación de Control Interno.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Tecnologías de la Información

**INFERIOR:** Analista en Organización y Procesos  
Analista en Procesos

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Universidades e institutos de educación superior, centros de documentación, organismos de asesoría empresarial, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar y proponer métodos y procedimientos con el propósito de mejorar los servicios, elevar la productividad y organizar la administración de los recursos en la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Asesorar en la elaboración de proyectos normativos a las diferentes áreas de la Empresa.
- b) Evaluar y proponer rediseños de la estructura organizacional de la Empresa, buscando la optimización en el uso de los recursos de la Empresa.
- c) Revisar el Manual de Organización y Funciones de la Empresa y proponer al Jefe del Departamento las mejoras para su actualización.
- d) Proponer métodos y técnicas modernas tendientes al mejoramiento continuo de la gestión administrativa.
- e) Efectuar la recopilación de información a través del continuo trabajo de campo para la elaboración de la normatividad utilizando los medios necesarios como entrevistas personales, estudio de archivos y registros, observación personal, lectura de dispositivos legales, cuestionarios, reuniones grupales, entre otros.
- f) Coordinar, controlar y ejecutar procedimientos con las áreas involucradas para mejorar los servicios.
- g) Proponer métodos y procedimientos con el propósito de mejorar los servicios, asesorando a las áreas en la identificación de sus procesos críticos.
- h) Asistir al Jefe del Departamento en la formulación de propuestas y alternativas para la organización de las actividades y procedimientos, con criterios de efectividad y calidad.
- i) Efectuar el análisis de la información obtenida, velando por la calidad, consistencia y coherencia de la misma.
- j) Revisar permanentemente la normatividad vigente de la Empresa para su actualización.
- k) Elaborar proyectos de normatividad de acuerdo con los requerimientos de las áreas y a las necesidades de la Empresa.
- l) Efectuar el seguimiento de los proyectos de normatividad emitidos por el área a fin de agilizar su visación y aprobación.
- m) Elaborar flujogramas, organigramas, diagramas y demás gráficos que sean solicitados y requeridos en el área.

- n) Ingresar a la intranet de la Empresa las normas, procedimientos, reglamentos y directivas aprobadas por la Gerencia General, así como indicar los documentos derogados.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Organización y Procesos

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **DESARROLLO CORPORATIVO**  
**SUBGERENCIA** : **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**  
**DEPARTAMENTO** : **ORGANIZACIÓN Y PROCESOS**  
**CARGO** : **ANALISTA EN PROCESOS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar y proponer métodos y procedimientos con el propósito de mejorar los servicios, elevar la productividad y organizar la administración de los recursos en la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar y proponer estudios en materia de organización y sistematización de los procesos administrativos.
- b) Elaborar documentos que reflejen la situación actual, identificando y brindando oportunidades de mejora de los mismos.
- c) Proponer rediseños de la estructura organizacional de la Empresa, buscando la optimización en el uso de los recursos de la Empresa.
- d) Revisar el Manual de Organización y Funciones de la Empresa para su actualización.
- e) Efectuar la recopilación de información necesaria para la elaboración de la normatividad utilizando los medios necesarios como entrevistas personales, estudio de archivos y registros, observación personal, lectura de dispositivos legales, cuestionarios, reuniones grupales, entre otros.
- f) Coordinar, controlar y ejecutar procedimientos con las áreas involucradas para mejorar los servicios.
- g) Desarrollar y proponer planes y sistemas de organización dinámicos y flexibles de acuerdo con los requerimientos de la Empresa.
- h) Efectuar el análisis de la información obtenida, velando por la calidad, consistencia y coherencia de la misma.
- i) Asistir al Jefe del Departamento en la formulación de propuestas y alternativas para la organización de las actividades y procedimientos, con criterios de efectividad y calidad.
- j) Revisar permanentemente la normatividad vigente de la Empresa para su actualización.
- k) Elaborar proyectos de normatividad de acuerdo con los requerimientos de las áreas y a las necesidades de la Empresa.
- l) Efectuar el seguimiento de los proyectos de normatividad emitidos por el área a fin de agilizar su visación y aprobación.

- m) Elaborar flujogramas, organigramas, diagramas y demás gráficos que sean solicitados y requeridos en el área.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Organización y Procesos

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>JEFE DPTO. DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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) Participar en reuniones de trabajo con las unidades usuarias orgánicas de la Empresa, así como con entidades externas para el desarrollo de proyectos.
- s) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Tecnologías de la Información

**INFERIOR:** Profesional en Sistemas de Información  
Programador de Aplicaciones Web

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores de desarrollo de software, clientes, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar y diseñar los procesos y sistemas de información de la Empresa velando por su integración y permanente actualización, labor que realizará empleando para ello herramientas de programación de reciente tecnología, y otras actividades inherentes al cargo que sean asignadas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Liderar el equipo formado para los proyectos de desarrollo de sistemas.
- b) Definir los límites de los sistemas que se le encarguen, señalando clara y explícitamente su integración con los otros sistemas en producción.
- c) Efectuar la recopilación y organización de la información que se requiera para la definición de los procesos que integran el sistema.
- d) Efectuar el análisis de los procesos y presentarlos al equipo de trabajo para su discusión.
- e) Participar en la revisión de la normatividad propuesta por el Departamento de Organización y Procesos y evaluar el impacto de la normatividad en los sistemas en producción.
- f) Elaborar la lista de requerimientos del sistema y obtener la aprobación formal del mismo por parte de la Subgerencia responsable de la solicitud.
- g) Participar en el diseño de nuevos procesos cuando el sistema en cuestión lo amerite en estrecha coordinación con el Departamento de Organización y Procesos.
- h) Desarrollar e implementar los sistemas de información que requieran las unidades orgánicas de la Empresa, de acuerdo con las prioridades establecidas en el portafolio de proyectos informáticos.
- i) Diseñar las bases de datos del sistema y definir formalmente las reglas de integridad de la misma.
- j) Efectuar la labor de desarrollo utilizando la herramienta de software estándar de los diferentes aplicativos y módulos que conforman los sistemas.
- k) Diseñar conjuntamente con los usuarios finales las interfaces de los sistemas en desarrollo.
- l) Revisar y aprobar los diseños de reportes y consultas propuestos por los usuarios para el sistema.
- m) Recibir, evaluar y determinar la prioridad de los requerimientos de los usuarios, con el visto bueno del responsable del Departamento de Sistemas de Información.

- n) Elaborar el plan de pruebas y ejecutarlo conjuntamente con el desarrollador informando por vía formal los resultados.
- o) Realizar las pruebas unitarias de los sistemas de información desarrollados por su área, como los adquiridos por terceros.
- p) Elaborar, conjuntamente con el desarrollador de aplicaciones del proyecto el calendario del pase a producción del sistema.
- q) Revisar y actualizar periódicamente la documentación de los sistemas, tanto en producción como en desarrollo.
- r) Coordinar y preparar el pase a producción y el plan de aceptación, el mismo que debe establecer los procedimientos, documentos y recursos para las pruebas y conformidad de los usuarios.
- s) Elaborar y actualizar la documentación de los sistemas de información desarrollados por el departamento y requerida por la metodología del ciclo de vida del software, que sirvan de apoyo a los usuarios finales y de referencia técnica a los integrantes del Departamento.
- t) Proponer la incorporación de las mejores prácticas (normas, metodologías, estándares y/o técnicas), que aseguren el mejoramiento continuo y optimicen los procesos requeridos, diseño, implementación, integración, pruebas, aceptación y transición de los sistemas de información.
- u) Capacitar a los integrantes del área de Help Desk en los nuevos sistemas desarrollados, coordinar con dicha área la instalación de los mismos, así como brindar soporte y asistencia técnica de segundo nivel de servicio a los incidentes escalados por los mismos.
- v) Actualizar la documentación de los sistemas de información de acuerdo con la metodología del ciclo de vida del software, así como centralizar la base de conocimientos que incluyan los artefactos (documentos, modelos, piezas de software, actas, etc.) que sirvan de apoyo a los usuarios finales y de referencia técnica a los integrantes del área a su cargo.
- w) Coordinar con el Departamento de Tecnología y Comunicaciones los aspectos relativos a comunicaciones y soporte del Área de Control de Cómputo.
- x) Apoyar al Jefe del Departamento de Sistemas de Información en el planteamiento y formulación del Plan de Sistemas de la Empresa.
- y) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- z) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Sistemas de Información

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROGRAMADOR DE APLICACIONES WEB</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Diseñar, desarrollar, implementar y mantener las aplicaciones empleando herramientas de programación de reciente tecnología para el desarrollo de la tecnología web de la Empresa.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Diseñar la estructura de la página web de la Empresa en coordinación con la Subgerencia de Ventas y la Subgerencia de Marketing y Filatelia.
- b) Desarrollar y mantener la estructura de la página web.
- c) Participar en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrollados por la jefatura o adquiridos por terceros.
- d) Adaptar las aplicaciones que utilizan la Intranet y la Extranet para la publicación de sus datos.
- e) Desarrollar aplicaciones a la medida de los clientes corporativos de acuerdo con lo coordinado con la Gerencia Comercial referente a clientes empresariales.
- f) Capacitar a las áreas responsables en el procedimiento para publicar en la página web de la Intranet.
- g) Apoyar en la capacitación al usuario final y al personal designado de Help Desk en el adecuado uso de los sistemas de información, proporcionando material de soporte y los medios necesarios para tales fines.
- h) Actualizar la documentación de los sistemas de información de acuerdo con la metodología del ciclo de vida del software, así como centralizar la base de conocimientos que incluyan los artefactos (documentos, modelos, piezas de software, actas, etc.) que sirvan de apoyo a los usuarios finales y de referencia técnica a los integrantes del área a su cargo.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Sistemas de Información

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>JEFE DPTO. DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, controlar, coordinar, asesorar y supervisar el uso de los elementos de infraestructura tecnológica relativos a hardware y 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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 tenientes 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.
- r) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Tecnologías de la Información

**INFERIOR:** Administrador de Red  
Especialista en Sistemas  
Especialista de Tecnología de Información  
Especialista Administrativo  
Técnico en Redes

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores de equipos y servicios informáticos, clientes, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ADMINISTRADOR DE RED</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar y supervisar la correcta y eficiente utilización de los elementos que constituyen el soporte tecnológico a los procesos operativos y administrativos: hardware, software y procesos para la optimización de los recursos tecnológicos operativos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar el correcto funcionamiento del sistema operativo y las aplicaciones instaladas en la red local, tomando todas las medidas correctivas que se requieran.
- b) Implantar los estándares y políticas de seguridad de información para el buen uso de los equipos de cómputo establecidos por la Subgerencia de Tecnologías de la Información.
- c) Ejecutar la normativa interna respecto al mantenimiento preventivo e inventario de los equipos informáticos y software de oficina.
- d) Hacer cumplir los procedimientos establecidos en los manuales de usuarios de sistemas.
- e) Revisar y reportar, de acuerdo a la periodicidad coordinada con el Jefe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, el buen estado de: la toma de datos, la corriente eléctrica estabilizada, los pozos a tierra, el cableado de datos y eléctrico, los elementos de protección eléctrica (UPS y estabilizadores) y otros previamente establecidos.
- f) Recomendar las mejoras a los sistemas actuales de la Empresa, teniendo como sustento básico la experiencia práctica de los usuarios.
- g) Informar oportunamente los incidentes y/o emergencias que pudieran presentarse en el Centro de Datos ante desastre, así como elaborar informes de fallas y registros de incidencias.
- h) Supervisar el correcto uso de los aplicativos instalados de acuerdo con las funciones operativas en las administraciones y oficinas postales a las que brinden el servicio de soporte técnico, reportando las anomalías presentadas.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tecnologías y Comunicaciones

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>ESPECIALISTA EN SISTEMAS - CONTROL DE CÓMPUTO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar el uso de los elementos de tecnología de las diferentes áreas de la Empresa planteando alternativas de optimización de los recursos de computación de acuerdo con el avance tecnológico.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en 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 Sistemas de Información.
- b) Administrar la red local mediante la definición, control y supervisión permanente de los usuarios, grupos, software y sistemas.
- c) Coordinar la configuración de equipos para el trabajo con las diferentes redes locales de la Empresa.
- d) Monitorear la operatividad de la plataforma tecnológica a fin de prevenir interrupciones del servicio y coordinar las acciones correctivas pertinentes.
- e) Proponer y desarrollar procedimientos para el mantenimiento e inventario de los equipos informáticos y software de oficina.
- f) Coordinar y elaborar cartillas de instrucción para el manejo y cuidado de equipos e instalaciones.
- g) Velar por el continuo mejoramiento en la operatividad de las redes de área local, efectuando las recomendaciones necesarias para elevar su rendimiento.
- h) Analizar y realizar 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) Evaluar las tendencias de la producción, revisar las nuevas aplicaciones en desarrollo y proyectar la utilización de los recursos de producción.
- j) Apoyar en el análisis de las tendencias de la producción, performance de los servidores y tiempos de respuesta, revisar las nuevas aplicaciones en desarrollo y proyectar la utilización de los recursos de producción.
- k) Recomendar acciones que mantengan dentro de los niveles adecuados de productividad, el uso de los recursos de hardware y de comunicaciones en la Empresa.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

---

m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ESPECIALISTA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN HELP DESK</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar y supervisar la correcta y eficiente utilización de los elementos que constituyen el soporte tecnológico a los procesos operativos y administrativos: hardware, software y procesos en la administración postal en la cual cumple su función.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar el correcto funcionamiento del sistema operativo y las aplicaciones instaladas en la red local, tomando todas las medidas correctivas que se requieran.
- b) Administrar la red local mediante la definición, control y supervisión permanente de los usuarios, grupos, software de oficina y sistemas, así como la implantación de los estándares establecidos por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones.
- c) Monitorear la operatividad de la plataforma tecnológica a fin de prevenir interrupciones del servicio y coordinar las acciones correctivas pertinentes.
- d) Ejecutar los procedimientos establecidos para el mantenimiento e inventario de los equipos informáticos y software de oficina.
- e) Hacer cumplir los procedimientos establecidos para el buen uso de los sistemas instalados en su Red LAN a cargo.
- f) Realizar el respaldo y restauración de la información resguardada en las soluciones de respaldo.
- g) Mantener actualizado los planes de continuidad de tecnología de la información.
- h) Revisar y reportar, de acuerdo a la periodicidad señalada por el Jefe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, el buen estado de: las tomas de datos, la corriente eléctrica estabilizada, los pozos a tierra, el cableado de datos y eléctrico, los elementos de protección eléctrica (UPS y estabilizadores) y otros previamente establecidos.
- i) Informar oportunamente los incidentes y/o emergencias que pudieran presentarse en el Centro de Cómputo ante desastre, así como elaborar informes de fallas y registros de incidencias.
- j) Supervisar el crecimiento de las bases de datos y proveer el soporte y mantenimiento para una adecuada performance.

- k) Recomendar las mejoras a los sistemas actuales de la Empresa, teniendo como sustento básico la experiencia práctica de los usuarios.
- l) Tomar parte activa en la adecuación del Sistema Integrado de Mensajería (SIM) a las necesidades de cada cliente, teniendo metas y objetivos claros al respecto.
- m) Instalar y configurar las actualizaciones de los softwares en los servidores de la Empresa en la sede central, parches de seguridad en los servidores de usuarios, servidores de archivos y correo (antivirus, Hot Fix, entre otros).
- n) Llevar un control bitácora de las ocurrencias en los procesos u operaciones de los servidores de la Empresa, a fin de usar el know how que se crea con el paso del tiempo.
- o) Elaborar los manuales de procedimientos necesarios para minimizar los riesgos relacionados con el equipamiento, operación y mantenimiento en condiciones normales y de contingencia.
- p) Reconfigurar las reglas del firewall u equipos de seguridad, de acuerdo con las necesidades de la Empresa a nivel de usuario, así como dependiendo de las políticas de seguridad y del servicio.
- q) Supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas operativos de los servidores de la Empresa, tomando todas las medidas correctivas que se requieran.
- r) Ordenar y supervisar la lista de usuarios de los dominios de la Empresa, de ser el caso, establecer grupos de usuarios para una mejor y fácil administración, compartir archivos usando la seguridad propia de los servidores.
- s) Supervisar la consola de monitoreo de los circuitos digitales de la red IP/VNP (interconexión entre administraciones postales), así como el uso de la herramienta.
- t) Administrar el servicio WINS (Wins Internet Names Services) y velar por el buen funcionamiento de este a fin de evitar duplicidad de nombres y mejorar la performance en la resolución de nombres NetBIOS.
- u) Administrar la red local mediante la definición, control y supervisión permanente de los usuarios, grupos, en coordinación con el Jefe del Departamento.
- v) Coordinar con los departamentos de la Subgerencia para realizar los respectivos trabajos u operaciones que se requieran en la Empresa.
- w) Administrar los servicios de correo de la Empresa, tanto el que administra la base de datos de los usuarios de correo como el servidor encargado de la comunicación segura a Internet (intercambio con los demás servidores de correo en Internet).
- x) Adicionar reglas al servidor SMTP debido a ataque DOS desde internet, teniendo así una conexión y transferencia de correos a mayor velocidad, aumentando el rendimiento por hardware y software.
- y) Establecer herramientas de monitoreo remoto sobre los servidores.
- z) Verificar la apertura y buen funcionamiento del servicio http del servidor de correo para su administración vía browser.

- aa) Verificar los Logs de los servidores de correo, para su posterior configuración a fin de impedir el acceso a determinados servidores por su intento de conexión nociva (SPAM, información no solicitada, virus).
- bb) Mantener actualizado el Manual de Operaciones del Administrador de la Red WAN.
- cc) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- dd) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores de hardware y software, clientes.

<b>GERENCIA</b>	<b>DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO- HELP DESK</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al responsable de Tecnología y Comunicaciones en la ejecución de las actividades del área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la elaboración de procedimientos e investigaciones preliminares de procesos técnicos administrativos relativos al área.
- b) Proponer alternativas de solución a dificultades o problemas que se susciten en el desarrollo de los trabajos del área.
- c) Revisar y mantener actualizadas las versiones de software base de las plataformas que administra para garantizar una continuidad operativa.
- d) Realizar estudios de investigación para el desarrollo de los trabajos encomendados.
- e) Coordinar con las áreas la solución de problemas presentados en éstas relacionados con el Departamento de Tecnología y Comunicaciones.
- f) Elaborar cuadros estadísticos, resúmenes, formatos que se le encarguen.
- g) Prestar asistencia técnica al área en la cual se desenvuelve.
- h) Participar en la elaboración de reportes administrativos y evaluaciones de carácter económico y financiero del área en la cual se desempeña.
- i) Participar en la investigación de nuevas tendencias tecnológicas, evaluar y probar nuevos productos de hardware, software y servicios relacionados a las plataformas que administra para considerar su posible aplicación en la Empresa.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: DESARROLLO CORPORATIVO</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO EN REDES - SOPORTE TÉCNICO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Velar por la correcta configuración y buen funcionamiento de los equipos informáticos de la Empresa.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar la instalación, conexión y configuración de equipos para el funcionamiento con las diferentes redes locales de la Empresa.
- b) Efectuar la instalación e instrucción necesaria para el uso del software de oficina y orientar al personal usuario sobre el manejo de nuevo software de oficina.
- c) Velar por el buen funcionamiento de los diferentes equipos de cómputo de la Empresa.
- d) Asistir al Jefe del Departamento en la detección y prevención de fallas, tanto por mal funcionamiento como por mala operación de los equipos informáticos.
- e) Apoyar en el soporte técnico a las diferentes redes de área local establecidas o que se implementen en las administraciones postales.
- f) Detectar y resolver problemas de nivel especializado relacionados con el funcionamiento de los equipos y medios de comunicación, asegurando su continuidad y buen funcionamiento.
- g) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
- h) Informar oportunamente la reincidencia o proyección de problemas de recursos y/o capacidad del equipamiento existente.
- i) Recomendar acciones que mantengan dentro de los niveles adecuados de productividad, el uso de los recursos de hardware y de comunicaciones en la Empresa.
- j) Evaluar, planificar y diseñar las mejoras en la red de comunicaciones en cuanto a recursos de hardware, software, ancho de banda y de la infraestructura de comunicaciones en las diferentes sedes de la Empresa.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**CARGO : GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, dirigir, racionalizar y administrar los recursos económico-financieros, humanos y logísticos de la Empresa, de conformidad con las normas establecidas por la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Administrar y custodiar los recursos económicos y financieros de la Empresa, a través de la gestión contable, financiera, tributaria y de control de la ejecución presupuestal.
- b) Establecer sistemas de información económica, financiera y de costos que constituya un oportuno y eficaz mecanismo de planeación, coordinación y evaluación periódica, a través de la formulación de los Estados Financieros, así como de todo tipo de información analítica para la toma de decisiones.
- c) Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de apoyo que aseguren a la organización eficientes procesos de adquisiciones de bienes y contratación de servicios, abastecimiento oportuno, custodia y mantenimiento de bienes patrimoniales, inventarios y vigencia de seguros generales.
- d) Evaluar y proponer a la Gerencia General el Plan Anual de Contrataciones para su aprobación.
- e) Proponer el Plan Anual de Capacitación del Personal de Serpost S.A.
- f) Organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades vinculadas con la administración, bienestar social y capacitación del personal, así como las actividades de relaciones laborales en concordancia con las normas internas vigentes.
- g) Proponer a la Gerencia General la actualización del Reglamento Interno de Trabajo de acuerdo con la legislación vigente.
- h) Supervisar y controlar la elaboración y actualización del Cuadro para la Asignación de Personal.
- i) Supervisar la correcta aplicación de los dispositivos administrativos y legales que en materia laboral comprendan a las diferentes áreas de la Empresa.
- j) Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de seguridad de la Empresa.
- k) Controlar las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- l) Elaborar los proyectos de normativa y/o su actualización correspondiente a la Gerencia de Administración de Recursos.
- m) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- n) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.

- o) Cumplir con 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) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- r) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- s) Participar activamente en los comités permanentes que le sean designados por la Gerencia General.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente General.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:**  
Subgerente de Logística  
Subgerente de Finanzas  
Subgerente de Recursos Humanos  
Contador General  
Jefe de Seguridad  
Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Gerencia General, otras Gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, entidades financieras y de crédito, FONAFE, SUNAT, OSCE, compañías de seguros, compañías de transportes, otros.

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**CARGO : CONTADOR GENERAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, coordinar y controlar la contabilidad de la Empresa, tanto en la sede central como en las Administraciones Postales y formular los Estados Financieros acorde a las normas y principios de contabilidad vigentes.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Disponer la política contable de la Empresa, adecuándola a las disposiciones legales vigentes.
- b) Establecer los procedimientos contables y la dinámica de cuentas para ser aplicadas en función a las diversas operaciones de Serpost S.A.
- c) Llevar y controlar la contabilidad general de la Empresa a nivel nacional.
- d) Supervisar y fiscalizar las cuentas y subcuentas de las diferentes áreas de la sede central y Administraciones Postales.
- e) Emitir y refrendar los Estados Financieros de la Empresa y los reportes y anexos que sean requeridos por el FONAFE, Dirección Nacional de Contabilidad Pública y otros organismos externos.
- f) Controlar el desarrollo del análisis a las cuentas del balance y de resultado que se reflejan en los Estados Financieros de la Empresa, de conformidad con los principios y normas vigentes.
- g) Preparar informes periódicos para la Gerencia General sobre la situación y evaluación de los Estados Financieros de la Empresa.
- h) Remitir oportunamente a los organismos fiscalizadores los estados financieros y declaraciones juradas aprobadas por la Alta Dirección.
- i) Proponer cambios o modificaciones en el sistema contable, orientados a mejorar el funcionamiento y control de las operaciones de la Empresa.
- j) Coordinar con la Subgerencia de Administraciones Postales para una adecuada interrelación y control del sistema contable administrativo.
- k) Proponer y mantener actualizado el plan contable general de la Empresa.
- l) Dirigir, coordinar y velar el cumplimiento de los aspectos tributarios que le competen a Serpost S.A.
- m) Efectuar las conciliaciones de las transacciones recíprocas con las entidades del Holding para remitirlos al FONAFE, de acuerdo con sus disposiciones y con las entidades del Sector Público para su presentación a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública.
- n) Efectuar el mantenimiento del Plan Contable (apertura, modificar y/o cancelar cuentas) en concordancia con las disposiciones de FONAFE, con la autorización del Subgerente de Finanzas, así como absolver las consultas referentes a la dinámica

contable y la aplicación de procedimientos operativos contables en las diversas unidades orgánicas de Serpost S.A.

- o) Dirigir y coordinar el proceso contable y análisis de las cuentas de las administraciones postales internacionales en concordancia al Convenio Postal vigente.
- p) Dirigir y coordinar el proceso de elaboración de la información presupuestal, para su remisión a los organismos fiscalizadores.
- q) Coordinar y supervisar la contratación de las sociedades de Auditoría Externa, así como velar por el cumplimiento de la implementación de las recomendaciones que emergen de los informes de control.
- r) Disponer los mecanismos de control interno del proceso contable.
- s) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- t) Supervisar la toma de inventario de existencias y activos fijos y la conciliación con los registros contables.
- u) Supervisar la realización de las actividades referidas a los procesos de cierre preliminar y cierre definitivo de los Estados Financieros (mensual y anual).
- v) Supervisar la emisión oportuna de los libros contables principales y auxiliares (obligatorios y no obligatorios) que respaldan las transacciones registradas en la contabilidad de la Empresa.
- w) Custodiar y mantener la confidencialidad y seguridad de la información física y digital que se encuentra a su cargo.
- x) Supervisar la emisión oportuna de los libros contables.
- y) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- z) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargados por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Subgerencias, Departamento de Contabilidad y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Organismos fiscalizadores externos y otros organismos externos: FONAFE, SUNAT, Contaduría Pública de la Nación, BCR y otras entidades afines.

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**CARGO : ASISTENTE DE GERENCIA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Brindar el apoyo en las acciones administrativas al Gerente y por delegación en otras actividades que se le asigne.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Organizar y priorizar las actividades ejecutivas del Gerente llevando una agenda actualizada de las mismas.
- b) Informar diariamente al Gerente sobre la relación de documentos pendientes de visado.
- c) Procesar la información remitida al Gerente para que éste pueda realizar un análisis rápido y certero de ésta.
- d) Ejecutar coordinaciones administrativas orientadas a agilizar la gestión y despacho de la gerencia.
- e) Revisar la documentación dirigida al Gerente y preparar documentos de respuesta a la correspondencia de la Gerencia y derivar los que deban ser resueltos por otros Gerentes o Subgerentes.
- f) Elaborar el cuadro de necesidades, plan operativo y formulación presupuestal anual de la gerencia.
- g) Proporcionar opinión técnica a los documentos que le solicite el Gerente de Administración de Recursos.
- h) Efectuar el seguimiento de la documentación remitida al Gerente para su firma.
- i) Llevar el archivo confidencial de la Gerencia.
- j) Proponer normas, procedimientos técnicos relativos a los procesos en los que interviene la Gerencia.
- k) Preparar la carpeta de información del movimiento económico y operativo de la Empresa, para sus reuniones o toma de decisiones.
- l) Coordinar oportunamente con las gerencias las reuniones del Gerente, anotadas en la agenda de trabajo.
- m) Mantener informado al Gerente sobre el avance y resultado de los trabajos de su competencia.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**CARGO : SECRETARIA DE GERENCIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Facilitar el desarrollo de las funciones de la Gerencia mediante el apoyo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Gerencia.
- b) Recibir y efectuar las comunicaciones telefónicas de la Gerencia, así como administrar la agenda de trabajo, reuniones y entrevistas del Gerente.
- c) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados del área de su competencia.
- d) Mantener actualizados y ordenados los archivos de la documentación recibida y emitida por las Gerencias de la Empresa y externos, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- e) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- f) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- g) Remitir a las Subgerencias la copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- h) Realizar el seguimiento y control de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**ÁREA : SEGURIDAD**

**CARGO : JEFE DE SEGURIDAD**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Proponer, organizar, dirigir, desarrollar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la Gestión de la Seguridad Integral en las diferentes etapas del proceso postal y en todas las dependencias de Serpost a nivel nacional.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Velar por la observancia de la regulación de seguridad aplicable a las personas, el patrimonio y los negocios de Serpost a nivel nacional.
- b) Analizar las situaciones de riesgo, la planificación y la programación de las acciones para la implantación y realización de los servicios de seguridad a nivel nacional.
- c) Proponer a la Gerencia de Administración de Recursos las políticas, normas y procedimientos de seguridad a aplicarse en las diferentes etapas del proceso postal y/o dependencias de Serpost S.A. a nivel nacional.
- d) Organizar, dirigir e inspeccionar al personal y servicios de seguridad privada en todas las dependencias a nivel nacional.
- e) Implementar a nivel nacional los sistemas y/o mecanismos de seguridad que resulten pertinentes, así como supervisar su utilización, funcionamiento y conservación.
- f) Proponer a la Gerencia de Administración de Recursos la adopción de las medidas o iniciativas sobre seguridad integral a nivel nacional.
- g) Coordinar con todas las dependencias de la Empresa las acciones de protección civil en emergencias, catástrofes o calamidad pública.
- h) Formular el plan operativo y presupuesto anual de la jefatura.
- i) Coordinar permanentemente con los grupos de acción de seguridad postal (GASP) sobre los nuevos sistemas de seguridad postal.
- j) Asegurar la colaboración de los servicios de seguridad con los de las correspondientes dependencias policiales en caso de comisión de delitos y/o similares que afecten a la Empresa o al personal.
- k) Velar por la formación permanente del personal de seguridad bajo su cargo, proponiendo la adopción de las medidas o iniciativas adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Especialista en Seguridad  
Técnico en Seguridad  
Auxiliar de Seguridad

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas y/o dependencias de la Empresa a nivel nacional.

**EXTERNO:** Empresas de seguridad privada, Policía Nacional, Aduanas y otros.

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**ÁREA : SEGURIDAD**

**CARGO : ESPECIALISTA EN SEGURIDAD**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar, supervisar y ejecutar el Plan de Seguridad Integral de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar y controlar el cumplimiento de las funciones asignadas al personal técnico, personal auxiliar en seguridad y al personal de vigilancia de la Empresa contratada para dicho fin.
- b) Identificar los factores de riesgo en el encaminamiento, manipuleo y embalaje de la correspondencia (local, nacional e internacional).
- c) Identificar los factores de riesgo en los procesos operativos internos (Admisión, clasificación, distribución y transporte).
- d) Coordinar permanentemente con el personal del área de Seguridad los aspectos relacionados con la seguridad de los envíos.
- e) Proponer alternativas de solución ante los factores de riesgo a fin de identificar la problemática existente.
- f) Coordinar con el responsable del área la programación de reuniones con el personal de las administraciones postales en relación al control y disminución de los niveles de riesgos en cada fase del ciclo postal.
- g) Analizar y emitir opinión técnica sobre expedientes puestos a su consideración.
- h) Formular el registro de información administrativa que contribuya a la administración de su área de trabajo.
- i) Confeccionar cuadros estadísticos, resúmenes, formatos, etcétera, necesarios para las actividades administrativas.
- j) Programar los equipos de vigilancia y las rondas tanto internas como externas cubriendo así todos los puntos de vigilancia.
- k) Participar en la programación de actividades técnico-administrativas.
- l) Intervenir en las actividades administrativas que se le indique, presentando las recomendaciones convenientes.
- m) Formar, capacitar y dirigir grupos de apoyo de emergencia para actuar en caso de siniestros.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**ÁREA : SEGURIDAD**

**CARGO : TÉCNICO EN SEGURIDAD**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe de Seguridad en el desarrollo de las actividades de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar inspecciones en los diversos ambientes del área de su responsabilidad, sugiriendo medidas correctivas.
- b) Informar el cumplimiento de las normas y medidas de seguridad e higiene.
- c) Participar en la formulación de documentos técnicos normativos de seguridad e higiene.
- d) Elaborar informes técnicos referentes a seguridad.
- e) Verificar que el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de extinción de incendios y rescate se realicen dentro de los plazos estipulados.
- f) Participar en los planes de seguridad y estar preparado y entrenado para efectuar la evacuación y rescate del personal, prevención, control y extinción de incendios.
- g) Disponer la revisión de todos los vehículos que ingresan y salen de la Empresa, sin excepción.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**ÁREA : SEGURIDAD**

**CARGO : AUXILIAR DE SEGURIDAD**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Controlar, revisar y registrar el ingreso de personas a la Empresa; así como el control de la seguridad de los despachos.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Controlar el ingreso de personas por los lugares destinados para tal fin (visitantes y trabajadores).
- b) Controlar y verificar todos los vehículos, maletines, paquetes y otros, de toda persona que ingrese o salga de las instalaciones.
- c) Controlar que el personal y visitantes, que permanezca dentro de las instalaciones, porte siempre su identificación en lugar visible.
- d) Permanecer en estado de alerta en forma permanente para detectar situaciones o personas sospechosas, tomando acciones en forma inmediata e informando al Jefe de Seguridad.
- e) Registrar e informar las ocurrencias diarias
- f) Efectuar rondas periódicas en todas las instalaciones.
- g) Apoyar en el control y verificación del proceso postal en todas sus fases.
- h) Controlar la llegada de correspondencia, despachos locales, nacionales e internacionales.
- i) Verificar y dar conformidad a los documentos que acrediten la llegada de los despachos.
- j) Verificar y controlar que los vehículos que transportan correspondencia cuenten con sus respectivos precintos de seguridad.
- k) Controlar el aforo del servicio EMS, encomiendas y pequeños paquetes.
- l) Controlar la recepción de despachos extrapostales para su distribución.
- m) Verificar y controlar las normas de seguridad e higiene entre el personal que labora en la Empresa.
- n) Controlar y verificar la permanencia del personal en las instalaciones en los días y horas establecidos por la Empresa.
- o) Monitorear las áreas de la Empresa a través del Sistema de Circuito Cerrado de televisión de acuerdo a las indicaciones del Jefe de Seguridad.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**CARGO** : **SUBGERENTE DE LOGÍSTICA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades para el abastecimiento de bienes y servicios, control de bienes patrimoniales, actualización del inventario, contratación de seguros.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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) Elaborar el plan de revisión de instalaciones eléctricas, servicios higiénicos, inmuebles, entre otros relacionados con los servicios generales correspondientes al área Logística.
- k) Coordinar, proponer y supervisar la adecuada prestación de los servicios generales de la Empresa.
- l) Controlar y supervisar la labor de los talleres de mecánica, electricidad, cerrajería, carpintería, imprenta, servicios de limpieza y mantenimiento.
- 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 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.
- q) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente de Administración de Recursos.

### **III. REQUISITO**

Contar con certificación aprobada por el Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y mantenerla vigente.

### **IV. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento  
Jefe del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales  
Personal de Reproducciones  
Personal de Servicios Auxiliares  
Secretaría

### **V. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Firmas proveedoras de bienes y/o servicios, compañías de seguros, compañías de transporte, OSCE, Contaduría General de la República, Contraloría General de la República, Superintendencia de Bienes Nacionales, otros.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**CARGO** : **SECRETARIA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a las áreas de la Subgerencia copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con el Subgerente.
- h) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- i) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>REPRODUCCIONES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ASISTENTE EN REPRODUCCIONES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar, supervisar y atender la impresión de documentos y formatos que requiera la empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Mantener en óptimas condiciones de operación los equipos de imprenta.
- b) Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de imprenta.
- c) Programar y atender la impresión de documentos y formatos que requieran las áreas operativas y administrativas de la empresa.
- d) Programar y supervisar la realización del servicio de impresión en mimeógrafos.
- e) Mantener actualizado el inventario de máquinas, insumos y herramientas asignadas al área.
- f) Efectuar los requerimientos de materiales e insumos de impresión para prestar eficientemente el servicio de impresión.
- g) Programar y atender el servicio de anillados a las diferentes dependencias.
- h) Supervisar la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza.
- i) Coordinar y atender las comunicaciones necesarias para solicitudes de información que le sean requeridas.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**ÁREA** : **REPRODUCCIONES**

**CARGO** : **TÉCNICO EN SERVICIOS**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Apoyar en la programación y atención de la impresión de documentos y formatos que requiera la Empresa.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Recibir, clasificar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa al área.
- b) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación.
- c) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para solicitudes de información que le sean requeridas.
- d) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza.
- e) Atender el servicio de anillados a las diferentes dependencias.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

## **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**ÁREA** : **REPRODUCCIONES**

**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### **I. FUNCIÓN GENERAL**

Programar y atender la impresión de documentos y formatos que requiera la Empresa.

### **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Realizar los formatos programados diariamente en el sistema offset y tipográfico.
- b) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo diario de los equipos de imprenta.
- c) Realizar la encuadernación y empastado de los documentos que le sean solicitados por las diferentes áreas.
- d) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- e) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>SERVICIOS AUXILIARES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar y supervisar las actividades específicas de apoyo a la labor administrativa del área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Solicitar el DNI o pasaporte del personal visitante que requiere ingresar a la Empresa para efectuar reuniones, cobranzas u otro tipo de gestión, debiendo verificar el ingreso vía telefónica con el área a ser visitada.
- b) Registrar los datos personales del personal visitante en el Sistema de Visitas, así como el motivo de la visita.
- c) Imprimir y entregar el comprobante de la visita y un fotocheck al personal visitante.
- d) Brindar las instrucciones necesarias al personal visitante para que pueda dirigirse al área solicitada.
- e) Solicitar al personal visitante el comprobante de visita firmado por el personal que lo atendió, así como el fotocheck, al término de la visita.
- f) Registrar la hora de salida del visitante, en el Sistema de Visitas.
- g) Entregar a todos los proveedores que ingresen a la sede un formato de Análisis de Trabajo Seguro o Autorización de Trabajo de Riesgo para ser llenado y luego entregado al Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- h) Archivar diariamente los comprobantes de visita.
- i) Atender la Central Telefónica, proporcionar información y derivar las llamadas al anexo correspondiente.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>SERVICIOS AUXILIARES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar y atender las actividades relacionadas con el Área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

### Trámite documentario

- a) Recibir, clasificar y registrar todo tipo de documentación relacionada con la Empresa, sea ésta a nivel nacional e internacional.
- b) Comprobar que la documentación que se recibe reúna los requisitos exigidos según su naturaleza.
- c) Anotar en la hoja de envío los datos; nombre o razón social del interesado, el curso que le corresponda, la fecha y el número de folio.
- d) Clasificar la documentación por áreas para luego ser ingresada al sistema y asignar un número de seguimiento.
- e) Transferir la documentación según su prioridad y destino al área correspondiente.
- f) Supervisar la distribución de periódicos (diarios), solicitados por las diferentes oficinas.
- g) Llevar el archivo diario de la documentación.
- h) Informar al público usuario respecto a los requisitos para la recepción de documentación.
- i) Revisar la Mesa de Partes Virtual y derivar las comunicaciones a las áreas correspondientes para su trámite respectivo.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### Mantenimiento y Reparación

- a) Recibir las solicitudes de trabajos y distribuir al personal del área.
- b) Realizar trabajos de reparación en general.
- c) Planificar y supervisar los trabajos de mantenimiento y reparación vehicular.
- d) Solicitar la compra de materiales, repuestos, herramientas y/o reparación vehicular.
- e) Controlar el normal desempeño de las funciones del personal del área.

- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**ÁREA** : **SERVICIOS AUXILIARES**

**CARGO** : **TÉCNICO EN SERVICIOS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar trabajos de reparación y mantenimiento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar trabajos de instalación de cerraduras, chapas y otros elementos de seguridad, en las puertas y muebles de los diferentes locales y oficinas de la Empresa.
- b) Realizar trabajos de reparación y mantenimiento de sistemas de chapas, candados, seguridad de cerraduras.
- c) Realizar trabajos de reparación y mantenimiento de los equipos y accesorios eléctricos.
- d) Realizar cableados, cambio de fluorescentes, focos, fusibles y otros componentes eléctricos de los locales y equipos de la Empresa.
- e) Llevar el control estadístico de consumo de energía eléctrica de los locales de la Empresa, así como realizar el mantenimiento del tablero de grupo electrógeno.
- f) Realizar actividades de reparación y mantenimiento de los equipos, accesorios de abastecimientos, sistemas de agua potable y desagüe de la Empresa.
- g) Realizar actividades de reparación en carpintería de madera y metal, así como reparar, acondicionar y pintar los locales y oficinas de la Empresa.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>SERVICIOS AUXILIARES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>AUXILIAR DE SERVICIOS</b>

#### I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar trabajos de reparación y mantenimiento.

#### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar el parchado y vulcanizado de llantas de cámaras de las unidades de transportes.
- b) Atender los trabajos que soliciten los mecánicos del área para los vehículos mayores y menores tales como soldaduras.
- c) Realizar el afinamiento, regulación y mantenimiento en general del sistema de freno.
- d) Realizar actividades relativas al cuidado, mantenimiento de las áreas verdes, maceteros (plantas ornamentales) ubicados en diferentes lugares de la Empresa.
- e) Elaborar los requerimientos de sus necesidades en las actividades que realiza.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

#### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Ninguna

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : LOGÍSTICA**

**DEPARTAMENTO : ABASTECIMIENTO**

**CARGO : JEFE DPTO. DE ABASTECIMIENTO**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

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.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 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) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. REQUISITO

Contar con certificación aprobada por el Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y mantenerla vigente.

### IV. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Profesional en Contrataciones con el Estado  
Asistente Profesional  
Asistente en Abastecimiento  
Especialista en Abastecimiento  
Técnicos Administrativos  
Personal de Almacén

### V. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas Proveedoras de bienes y servicios, ADUANAS, OSCE, Contraloría General de la República, SUNAT, FONAFE, otros.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**  
**CARGO** : **PROFESIONAL EN CONTRATACIONES CON EL ESTADO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, coordinar, controlar y dirigir los procesos de selección que le sean asignados de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos en función de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar el Plan Anual de Contrataciones del Estado y registro en el SEACE.
- b) Asistir a las áreas usuarias en la elaboración de las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia para los procedimientos de selección.
- c) Solicitar disponibilidad presupuestal y marco presupuestal a las oficinas correspondientes para la convocatoria de procesos de selección.
- d) Elaborar el resumen ejecutivo del Estudio de Mercado para la convocatoria de Procesos de Selección.
- e) Gestionar la aprobación del Expediente de Contratación para la convocatoria de Procesos de Selección a las oficinas correspondientes.
- f) Elaborar proyectos de Resoluciones de Gerencia General para la integración de miembros del Comité Especial.
- g) Elaborar las Bases Administrativas para la convocatoria de Procesos de Selección.
- h) Coordinar con la Gerencia Legal la verificación y/o aprobación de las Bases Administrativas desde el punto de vista legal.
- i) Gestionar la aprobación de las Bases Administrativas para la convocatoria de Procesos de Selección a las Oficinas correspondientes.
- j) Asistir a los comités especiales en las etapas de los procedimientos de selección.
- k) Efectuar el control y registro de las etapas de los Procesos de Selección en el SEACE.
- l) Convocar Procesos de Selección en el portal del SEACE.
- m) Elaborar proyectos de contrato una vez consentida la buena pro.
- n) Ingresar a través del portal del SEACE los Contratos y Cartas de Garantía derivados de Procesos de Selección.
- o) Elaborar proyectos de Resoluciones de Gerencia General para Adicionales/Reducciones para ejecución contractual.

- p) Elaborar proyectos de Adenda para Adicionales/Reducciones para ejecución contractual.
- q) Elaborar cartas para aplicación de penalidades en la ejecución contractual, según documentación recibida del área usuaria.
- r) Elaborar informe técnico de aplicación de penalidades en la ejecución contractual.
- s) Elaborar cartas a las empresas para aceptación de contrato complementario.
- t) Elaborar el proyecto de contrato complementario.
- u) Elaborar el informe de remisión de Cartas Fianza.
- v) Elaborar constancias de cumplimiento del servicio.
- w) Elaborar el informe técnico para las modificaciones del Plan Anual de Contrataciones del Estado.
- x) Elaborar el proyecto de Resolución de Gerencia General para la aprobación de la modificación del plan Anual de Contrataciones del Estado.
- y) Brindar apoyo en el seguimiento de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones.
- z) Registrar las modificaciones del Plan Anual de Contrataciones en el SEACE.
- aa) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- bb) Participar en equipos de trabajo, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas Proveedoras de bienes y servicios.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**

**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**

**CARGO** : **ASISTENTE PROFESIONAL**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Planejar, apoyar, ejecutar y supervisar las acciones administrativas que le sean asignadas de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos en función del Departamento de su competencia.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Planificar, organizar, controlar, coordinar y dirigir los procesos de selección, adquisición de recursos materiales y contratación de servicios, requeridos por Serpost S.A.
- b) Elaborar bases para los procesos de selección.
- c) Realizar las evaluaciones técnicas y económicas.
- d) Coordinar con las áreas usuarias la programación y control de sus pedidos.
- e) Apoyar en la supervisión de los procesos de contrataciones.
- f) Supervisar y controlar las actividades de almacenamiento en sus fases de despacho, recepción y acondicionamiento.
- g) Coordinar con la Gerencia Legal la confección de las bases para concursos y licitaciones públicas, así como su aprobación, valorización y venta.
- h) Mantener actualizado los registros y controles referidos en cada proceso de licitación (fianza, plazos de ejecución, firma de contratos, otros).
- i) Elaborar los reportes necesarios para informar a la Subgerencia de Logística y otros, sobre el proceso de concursos y licitaciones.
- j) Cumplir con las políticas y procedimientos internos y externos de la Empresa para el desarrollo de procesos de concursos y licitaciones.
- k) Supervisar y controlar permanentemente el proceso de obtención de cotizaciones efectuando los muestreos correspondientes.
- l) Supervisar y controlar el proceso de catalogación de materiales.
- m) Supervisar y controlar la gestión y control de stocks.
- n) Formular oportunamente el presupuesto anual de compras.
- o) Emitir los informes respectivos a OSCE.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas proveedoras de Bienes y Servicios.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**  
**CARGO** : **ASISTENTE EN ABASTECIMIENTO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar, supervisar y atender los requisitos propios del departamento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Organizar y ejecutar la adquisición de recursos de materiales y contratación de servicios.
- b) Realizar el estudio de mercado de acuerdo con el requerimiento derivado al personal logístico.
- c) Realizar el estudio de mercado y determinar la mejor propuesta.
- d) Gestionar la reserva presupuestal al Departamento de Costos y Control Presupuestal.
- e) Realizar el seguimiento y control de la entrega del bien y/o servicio de acuerdo con los términos de referencia.
- f) Elaborar la orden de compra y/o servicio, asimismo presentar dicha orden a los proveedores para la firma correspondiente.
- g) Recepcionar y verificar las facturas de los proveedores, procesar la documentación de los expedientes para ser remitidos al Departamento de Contabilidad.
- h) Participar e integrar los Comités Especiales para la dirección de los procesos de selección del PAC.
- i) Realizar las evaluaciones técnicas y económicas de los procesos de selección como miembro del Comité Especial.
- j) Coordinar con las áreas usuarias la programación y control de sus requerimientos.
- k) Controlar y realizar el seguimiento para la actualización del estado de los procesos de selección.
- l) Elaborar reportes, informes y/o cuadros de avance a la jefatura respecto al estado de los procesos de selección.
- m) Verificar y tramitar pagos a los locadores de servicio de las diferentes áreas de la empresa.
- n) Ingresar las órdenes de compra y servicios al OSCE, de acuerdo con las directivas vigentes emitidas.
- o) Elaborar reportes mensuales del cierre de los sub almacenes para el Dpto. de Contabilidad y Dpto. de Tesorería.

- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA EN ABASTECIMIENTO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar, supervisar y atender los requisitos propios del departamento.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Revisar las solicitudes de compra, términos de referencia y/o especificaciones técnicas.
- b) Elaborar estudios de mercado para determinar el costo del bien y/o servicio.
- c) Elaborar cuadros comparativos de acuerdo con el estudio de mercado realizado para las adquisiciones del requerimiento.
- d) Solicitar disponibilidad presupuestal al Departamento de Costos y Control Presupuestal.
- e) Elaborar las órdenes de compra y/o servicio para la adquisición del requerimiento solicitado, realizando el seguimiento de las mismas.
- f) Recepcionar, verificar las facturas de los proveedores, procesar la documentación de los expedientes para ser remitidos al Departamento de Contabilidad para el trámite correspondiente.
- g) Coordinar con las áreas usuarias la presentación de los documentos (conformidades de servicio, informes mensuales, cuadros de avance, entre otros documentos) necesarios para el trámite de pago.
- h) Elaborar reportes, informes y/o cuadros de avance a la jefatura respecto al estado de los procesos de selección.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del Departamento en el desarrollo de las actividades inherentes a los procesos de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir las solicitudes de compra de bienes y servicios y las solicitudes de cheque.
- b) Elaborar sondeos de mercado para determinar el costo estimado del bien o el precio referencial del suministro a adquirir.
- c) Elaborar las bases para los procesos de selección, elaborar y cursar invitaciones a los posibles proveedores.
- d) Apoyar al Comité Especial en la apertura de sobres, evaluación de los diferentes procesos de selección, coordinar de ser el caso las respuestas a las impugnaciones o apelaciones de los postores.
- e) Elaborar órdenes de compra en base a la documentación sustentatoria, así como realizar el seguimiento de las mismas a fin de que se cumpla con internar los bienes adquiridos.
- f) Recibir, verificar las facturas de los proveedores y procesar la documentación de los expedientes para ser remitidos al Departamento de Contabilidad para el trámite respectivo
- g) Clasificar y ordenar en forma correlativa el archivo de las órdenes de compra y los expedientes debidamente foliados.
- h) Codificar los bienes indicados en las Solicitudes de Pedido (SOLPE) solicitados por las diferentes áreas.
- i) Determinar la modalidad de adquisición de acuerdo a las normas de Adquisiciones.
- j) Recibir, valorar y verificar las notas de ingreso en el almacén por cada bien adquirido.
- k) Intervenir en las actividades administrativas que se le indique, presentando las recomendaciones convenientes.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **ABASTECIMIENTO**  
**ÁREA** : **ALMACÉN**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el proceso de control y registro de los bienes, suministros, materiales y repuestos adquiridos por la Empresa.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Administrar los materiales adquiridos a los proveedores, verificando la cantidad y calidad de acuerdo con los respectivos documentos sustentatorios, así como las especificaciones técnicas según sea el caso.
- b) Administrar el sistema de registro de los ingresos, salidas y transferencias de materiales.
- c) Establecer las áreas y volúmenes de almacenamiento para las adquisiciones ingresadas.
- d) Atender oportunamente a las demás áreas de la Empresa, los pedidos de materiales, muebles, equipos, herramientas, útiles de escritorio, papelería y otros.
- e) Elaborar informes sobre obsolescencia de material, muebles y/o equipos en desuso o inservibles en poder del almacén, coordinando con el Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ABASTECIMIENTO</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>ALMACÉN</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>TÉCNICO EN SERVICIOS</b>

#### I. FUNCIÓN GENERAL

Apostrar la ejecución de las actividades del almacén.

#### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir los materiales entregados por los proveedores.
- b) Atender a los usuarios en la entrega de materiales solicitados en la PECOSA.
- c) Participar en la toma de inventario físico del almacén.
- d) Controlar los artículos que ingresan y salen del almacén.
- e) Mantener en óptimas condiciones de operación los equipos de impresión.
- f) Llevar el control actualizado de la documentación que se maneja en el almacén.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

#### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ABASTECIMIENTO</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>ALMACÉN</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de las actividades del área de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con el personal de mantenimiento vehicular la verificación de los repuestos adquiridos por la Empresa.
- b) Ingresar en el sistema de registro mecanizado los ingresos y salidas mediante notas de ingreso y pedidos, y comprobantes de salidas según la necesidad del caso.
- c) Establecer las áreas de volúmenes y almacenamiento para la mercadería ingresada según el orden cronológico y las marcas de los vehículos en el que se encuentren.
- d) Llevar registro diario del consumo de combustible por unidad.
- e) Verificar la cantidad, calidad y cumplimiento de las especificaciones técnicas de los materiales para servicios auxiliares.
- f) Atender en el despacho de aceites, lubricantes, otros relacionados.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Abastecimiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: LOGÍSTICA</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 operación de Control Interno.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Logística

**INFERIOR:** Analista de Control Patrimonial y Seguros Generales  
Especialista Administrativo  
Técnico Administrativo  
Auxiliar Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: LOGÍSTICA</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA DE CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades del Departamento de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y realizar el inventario físico de bienes muebles e inmuebles y conciliar con el Departamento de Contabilidad el registro de los activos fijos de la Empresa.
- b) Apoyar en las 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.
- c) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del Departamento de su competencia.
- d) Verificar la pertinencia y suficiencia de la documentación recibida de las Administraciones Postales, necesarias para la confección de los contratos de arrendamiento, comodato o convenios interinstitucionales.
- e) Verificar la pertinencia y suficiencia de la documentación recibida relativa a seguros, en coordinación con el corredor de seguros.
- f) Elaborar y consolidar los reportes administrativos y evaluaciones de carácter económico financiero del área de su competencia.
- g) Elaborar propuesta de acciones que conduzcan a la obtención de una eficiente gestión administrativa.
- h) Elaborar y consolidar los reportes, informes y evaluaciones solicitadas por otras áreas.
- i) Integrar el comité de bajas de bienes patrimoniales a nivel nacional.
- j) Coordinar y elaborar el Plan Operativo de acuerdo con los lineamientos de la Empresa.
- k) Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del sistema administrativo.
- l) Apoyar en la supervisión y control de las actividades desarrolladas en el Departamento de su competencia.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en el desarrollo de las actividades de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y realizar el inventario físico de bienes muebles.
- b) Analizar y emitir opinión técnica sobre expedientes puestos a su consideración.
- c) Emitir opinión técnica sobre la conveniencia de la realización de los contratos de arrendamiento, comodato o convenios interinstitucionales.
- d) Confeccionar el cuadro de vencimiento de seguros y el cuadro de siniestros e indemnizaciones por parte de la compañía de seguros.
- e) Formular el registro de información administrativa que contribuya a la administración de su área de trabajo.
- f) Controlar la información remitida por las administraciones postales, manteniendo actualizado el inventario de bienes muebles.
- g) Confeccionar cuadros estadísticos, resúmenes, formatos y otros, necesarios para las actividades administrativas.
- h) Participar en la programación de actividades técnico administrativas.
- i) Intervenir en las actividades administrativas que se le indique, presentando las recomendaciones convenientes.
- j) Integrar el Comité de baja de bienes patrimoniales a nivel nacional.
- k) Apoyar su trabajo con el uso de sistemas automatizados para el control administrativo de su área, así como con el uso de procesadores de textos y hojas electrónicas.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo afines que le sean asignadas, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar contratos de arrendamiento para el funcionamiento de Administraciones y Oficinas Postales.
- b) Elaborar contratos de arrendamiento de locales de propiedad de Serpost S.A. para fines comerciales.
- c) Elaborar contratos de comodatos de los locales de propiedad de Serpost S.A.
- d) Elaborar los expedientes de contratación de inmuebles.
- e) Verificar el cumplimiento de los términos de los contratos de arrendamiento y comodato a nivel nacional.
- f) Efectuar el registro de bienes muebles e inmuebles en el sistema SAP-módulo Patrimonio.
- g) Emitir reportes de bienes muebles e inmuebles en el sistema SAP-módulo Patrimonio.
- h) Realizar el trámite de baja de los bienes muebles e inmuebles a nivel nacional.
- i) Integrar el comité de baja de bienes a nivel nacional.
- j) Realizar el inventario físico de bienes muebles a nivel nacional.
- k) Realizar inspecciones periódicas a los diferentes inmuebles a nivel nacional para constatar su estado de conservación.
- l) Coordinar con el bróker de seguros los trámites correspondientes a los seguros patrimoniales y personales.
- m) Apoyar en la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) y Especificaciones Técnicas (EETT).
- n) Solicitar a las áreas afectadas por algún siniestro la documentación referida por la compañía de seguros.
- o) Elaborar y mantener actualizado el cuadro de control de los siniestros reportados, tanto de los seguros patrimoniales como personales.
- p) Llevar el control de las pólizas de los seguros patrimoniales y personales.
- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **LOGÍSTICA**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL PATRIMONIAL Y SEGUROS GENERALES**  
**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar la ejecución de actividades administrativas del Departamento de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y realizar el inventario físico de bienes muebles.
- b) Controlar la información remitida por las administraciones postales, manteniendo actualizado el inventario de bienes muebles a nivel nacional.
- c) Formular el registro de información patrimonial que contribuya a la administración de su área de trabajo.
- d) Confeccionar cuadros, resúmenes, formatos, otros, necesarios para las actividades patrimoniales.
- e) Participar en la programación de actividades correspondientes al control patrimonial.
- f) Asistir en lo relativo a la administración del acervo documental del archivo correspondiente a los contratos generados por el departamento y los casos de siniestros ocurridos en la Empresa.
- g) Apoyar su trabajo con el uso de sistemas automatizados para el control administrativo de su área.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**CARGO : SUBGERENTE DE FINANZAS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, 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.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- 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) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la cultura de la Gestión Integral de Riesgos.
- i) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión.
- j) Proponer a la Gerencia la elaboración y/o actualización de normativa interna relacionada con el área de trabajo.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente de Administración de Recursos.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

Jefe del Dpto. de Tesorería

Jefe del Dpto. de Costos y Control Presupuestal

Personal a su cargo

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades financieras y de crédito, bancos, FONAFE, SUNAT.

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**CARGO : AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de actividades administrativas de la Subgerencia de Finanzas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y verificar las facturas por cobrar a clientes, que le son entregadas para su cobranza.
- b) Coordinar la distribución y entrega de la representación impresa de las facturas, notas de crédito y notas de débito a los clientes.
- c) Reforzar la labor de cobranza mediante visitas a los clientes.
- d) Realizar el cobro de las facturas mediante cheques y/o efectivo para su entrega al Departamento de Tesorería para su posterior depósito.
- e) Distribuir las cartas a los clientes que presenten atraso en los pagos.
- f) Distribuir las cartas de instrucción emitidas a los Bancos.
- g) Recibir en las casillas de los Bancos la correspondencia/sobres para Serpost S.A. –Tesorería (Notas de Cargo, Abono, Estados de Cuenta y otros).
- h) Realizar gestiones ante las entidades bancarias, principalmente respecto a los estados de cuenta pendientes de entrega por el Banco.
- i) Realizar pagos de servicios de agua, electricidad y teléfono a las respectivas entidades mediante cheque.
- j) Efectuar el depósito diario en las entidades bancarias de los cheques y/o efectivo por las ventas por máquinas franqueadoras, cobranzas de las facturas al crédito, desaduanaje, otros.
- k) Distribuir la documentación interna de la Subgerencia de Finanzas y del Departamento de Tesorería a las diferentes áreas de la sede Tomás Valle.
- l) Apoyar en el fotocopiado de la documentación de la Subgerencia de Finanzas y al Departamento de Tesorería.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Finanzas

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTABILIDAD**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE CONTABILIDAD**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Proponer, apoyar y ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados a la contabilidad de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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, teniendo 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 personal asignado, así como del seguimiento e implementación de las recomendaciones correspondientes.
- l) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- m) Realizar un informe mensual de la situación contable y financiera del servicio, indicando recomendaciones para la toma de decisiones.

- n) Mantener actualizado el control del cumplimiento de las directivas internas y/o normas relacionadas al Departamento de Contabilidad.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por su Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Finanzas

**INFERIOR:** Analista en Contabilidad  
Analista en Contabilidad II  
Asistente Contable  
Técnico Administrativo  
Técnico Contable  
Profesional en Cuentas Internacionales

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Contador General

Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Organismos fiscalizadores externos, FONAFE, SUNAT, Contaduría Pública de la Nación.

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**DEPARTAMENTO : CONTABILIDAD**

**CARGO : ANALISTA EN CONTABILIDAD**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, revisar y regularizar las cuentas del balance mensual, las actividades de gastos e ingresos y cuentas internacionales.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar y conciliar las cuentas del balance al cierre del mes y determinar mensualmente los saldos de las cuentas debidamente conciliadas.
- b) Elaborar el balance mensual, con sus respectivos anexos y su explicación, verificar su consistencia y regularizar las cuentas analizadas.
- c) Realizar la emisión de Confrontación de Operaciones Autodeclaradas (COA), verificando que los resultados del registro de compras sean iguales a lo cancelado por concepto de impuesto. Asimismo, el pago de impuestos, presentación del COA dentro de las fechas establecidas por la SUNAT (IGV, ITAN) y verificar las detacciones.
- d) Realizar la codificación de las cuentas por pagar, documentos caja-banco, personal, compras, anticipos, fondo fijo, fondo presupuestal, planillas, devoluciones, otros.
- e) Analizar los gastos e ingresos de la Empresa por centro de responsabilidad.
- f) Analizar e informar sobre los gastos de bienes y servicios, planillas, seguros, otros por centro de responsabilidad.
- g) Revisar la calidad de los datos y registros contables digitados a través del sistema mecanizado y/o transferencias a través de las interfaces.
- h) Efectuar la provisión de los documentos de automatización de pago de bienes y servicios, fondo fijo, entre otros.
- i) Apoyar en el registro, control y manejo financiero presupuestario y contable de la institución.
- j) Revisar el registro contable por los gastos del fondo fijo, fondo presupuestal y otros.
- k) Realizar mensualmente la conciliación bancaria del movimiento empresarial de las diversas cuentas corrientes. Así como las cuentas a plazo con sus respectivas interfaces.
- l) Analizar las cuentas por cobrar para realizar la provisión y castigo de las cuentas incobrables, en coordinación con el Departamento de Tesorería.
- m) Realizar la depreciación de bienes de activo fijo e intangibles en concordancia con los dispositivos legales.
- n) Realizar los ajustes por corrección monetaria de las cuentas contables.

- o) Supervisar y revisar la información que se procese referidas en las acciones propias del Departamento.
- p) Supervisar y elaborar informes respecto al control de gastos que realizan las administraciones postales, mediante los Fondos Presupuestales.
- q) Proponer normas, métodos y procedimientos técnicos del área, así como presentar estudios a fin de mejorar los procesos contables de ser el caso.
- r) Revisar y aplicar las normas y procedimientos inherentes a las operaciones económicas que realicen las diferentes áreas de la Empresa.
- s) Supervisar el registro y control de las cobranzas por ventas al crédito, otorgadas por la Empresa por la prestación del servicio.
- t) Supervisar la información para la elaboración de los reportes a FONAFE, Contaduría Pública de la Nación, BCR, MTC, INEI, Bolsa de Valores.
- u) Realizar el control previo mediante la verificación de las Órdenes de Compra y/u Órdenes de Servicios en el Sistema de Control Presupuestal.
- v) Revisar la correcta aplicación de la codificación de las cuentas por pagar, documentos de caja, personal, compras, anticipos, fondo fijo y fondo presupuestal.
- w) Supervisar la emisión automática de los libros contables: Diario, Mayor, Ventas, Compras, entre otros, así como la presentación oportuna del COA en la fecha establecida por la SUNAT.
- x) Elaborar informes del plan operativo y metas alcanzadas del Departamento de Contabilidad.
- y) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- z) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTABILIDAD**  
**CARGO** : **ANALISTA EN CONTABILIDAD II**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar la información del sistema de gestión ERP Contable con la finalidad de garantizar la gestión óptima del área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con la Subgerencia de Tecnologías de la Información las mejoras en los sistemas informáticos de contabilidad.
- b) Coordinar con las áreas que utilizan el sistema informático contable respecto al correcto ingreso de la información.
- c) Realizar la transmisión y validación de la facturación electrónica a SUNAT.
- d) Revisar las configuraciones de las cuentas contables y el registro de sus respectivas diferencias de cambio, tanto en cuentas nuevas como en cuentas existentes, efectuando pruebas antes de utilizarlas.
- e) Exportar información de los sistemas informáticos de contabilidad para la elaboración de reportes o pantallas.
- f) Apoyar en las operaciones que se realicen con los sistemas informáticos de contabilidad necesarios para los cierres contables mensuales y anuales.
- g) Revisar cuentas mal configuradas (saldos, compensaciones, registros, glosas, referencias y otros) para la modificación o creación de nuevas cuentas contables.
- h) Validar todas las modificaciones, mejoras y nuevos pedidos que realice el personal interno de Serpost S.A., así como los consultores externos (seguimiento y pruebas).
- i) Proponer manuales para los usuarios finales de los sistemas informáticos de contabilidad (SAP).
- j) Coordinar con proveedores internos y externos las creaciones, modificaciones o actualizaciones de reportes, pantallas, procesos y otros requeridos en los sistemas informáticos de contabilidad.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Otras funciones que en materia de su competencia le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**DEPARTAMENTO : CONTABILIDAD**

**CARGO : ASISTENTE CONTABLE**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades del Departamento de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y proponer la elaboración y emisión de Normas y Procedimientos que coadyuven en una adecuada administración de las actividades contables.
- b) Coordinar y elaborar el informe de evaluación del plan operativo de competencia del Departamento, de acuerdo con los lineamientos de la Empresa.
- c) Supervisar adecuadamente el archivo de la documentación contable sustentatoria de las diferentes operaciones contables de la Empresa.
- d) Procesar el listado y trámites ante el notario público para la liquidación de los libros contables.
- e) Apoyar a la Subgerencia de Logística respecto a la tramitación ante SUNAT, para las autorizaciones de emisión de comprobantes de pago de las administraciones postales a nivel nacional.
- f) Elaborar hojas de coordinación, informes, memos, a las diferentes áreas, a fin de que regularicen los expedientes de las solicitudes de cheque.
- g) Recibir y revisar la documentación que sustenta las solicitudes de cheque, considerando las normas y directivas vigentes.
- h) Elaborar y consolidar los reportes financieros y evaluaciones de carácter económico-contable.
- i) Elaborar propuestas de acciones que conduzcan a la obtención de una eficiente gestión financiera.
- j) Elaborar y consolidar los reportes, informes y evaluaciones solicitados por otras áreas.
- k) Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del sistema administrativo-contable, así como la correcta aplicación de las normas internacionales de contabilidad.
- l) Revisar, analizar y aplicar las principales normas de carácter tributario relacionadas con la operatividad de la Empresa.
- m) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del Departamento de su competencia.
- n) Apoyar a la supervisión y control de las actividades de su competencia.

- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**

**DEPARTAMENTO** : **CONTABILIDAD**

**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades administrativas del área de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Registrar en el cuaderno de control la documentación recibida.
- b) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por el departamento, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- c) Recibir y remitir, a través de los niveles de coordinación la documentación referida a las Administraciones Postales.
- d) Custodiar la información remitida al archivo de finanzas.
- e) Elaborar reportes, consolidados de la documentación existente en el archivo de Finanzas.
- f) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**DEPARTAMENTO : CONTABILIDAD**

**CARGO : TÉCNICO CONTABLE**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Elaborar, controlar y verificar la documentación contable de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar y controlar la emisión de la facturación empresarial para su gestión de cobranza en el Departamento de Tesorería.
- b) Controlar el movimiento diario de los ingresos de boletas y facturas, conciliándolos con los depósitos bancarios.
- c) Coordinar y subsanar con las administraciones postales las diferencias que existan en el ingreso de información al sistema contable de ventas y fondo presupuestal.
- d) Elaborar el consolidado mensual de ventas al contado y al crédito a nivel nacional.
- e) Verificar las rendiciones de cuentas de anticipos, fondo fijo y fondo presupuestal para el uso adecuado de las mismas.
- f) Recibir, visar y codificar la documentación sustentatoria de las solicitudes de cheque.
- g) Elaborar reportes consolidados de fondo fijo y presupuestal.
- h) Realizar mensualmente la conciliación bancaria del movimiento empresarial de las diversas cuentas corrientes.
- i) Realizar el control de los datos y registros contables digitados a través del sistema mecanizado.
- j) Realizar arqueo de fondos fijos e inventario de valores.
- k) Atender la solicitud de documentos contables-vouchers y otros de los auditores internos y externos.
- l) Recibir, clasificar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa al Departamento de Contabilidad, ya sea local o de provincias.
- m) Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Administración Contable.
- n) Recibir, clasificar y controlar la documentación y libros contables que ingresen al archivo central de la Subgerencia de Finanzas.
- o) Controlar los libros de contabilidad.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTABILIDAD</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CUENTAS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN CUENTAS INTERNACIONALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir y controlar las actividades de cuentas internacionales por los servicios de llegada y salida, de acuerdo con la normatividad de la Unión Postal Universal y a los principios contables.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar, verificar y controlar la correcta formulación y aceptación de las cuentas internacionales a las administraciones postales extranjeras tanto de llegada como de salida.
- b) Supervisar la elaboración de los cuadros que contengan la información mensual y a la fecha, de los servicios por cobrar y por pagar de las cuentas formuladas y aceptadas, así como también los cuadros que contengan los saldos pendientes por cobrar y por pagar a la fecha, por servicios y por años en DEG (Derecho Especial de Giro) y en Soles.
- c) Conciliar la información de los cuadros referidos en el punto b) con la información contable y coordinar su remisión al Departamento de Contabilidad para su inclusión en la información de los estados financieros.
- d) Supervisar la elaboración de las cuentas generales a las diferentes administraciones extranjeras para determinar los saldos deudores y acreedores.
- e) Coordinar con el Jefe del Departamento de Contabilidad la fecha de cierre mensual, con el objeto de obtener la información de las áreas competentes en la fecha que se indique.
- f) Supervisar la información contable transferida del Sistema de Cuentas Internacionales.
- g) Informar al Jefe de Departamento de Contabilidad sobre la evolución de ingresos y egresos mensuales por el ajuste por diferencia de cambio y verificar si está correctamente por su centro de responsabilidad.
- h) Supervisar que se realicen los asientos de reclasificación y/o ajustes de las cuentas formuladas y aceptadas.
- i) Responder a las circulares de la Unión Postal Universal en lo referente a Cuentas Internacionales y verificar que las tasas estén actualizadas de acuerdo a la UPU.
- j) Supervisar mensualmente las operaciones por indemnizaciones, reexpediciones y gastos portuarios.

- k) Supervisar que el software de cuentas internacionales se mantenga operativo, coordinando con el Departamento de Sistemas de Información.
- l) Verificar y supervisar la elaboración de las cuentas del sistema Clearing, en su aceptación de cuentas para su respectivo pago.
- m) Supervisar y/o realizar los asientos de diferencia de cambio de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- n) Supervisar mensualmente las conciliaciones entre el Área de Central de Boletines y el Área de Cuentas Internacionales.
- o) Realizar un informe mensual de las cuentas internacionales, detallando los puntos relevantes como son: ventas, gastos, ingresos, otros.
- p) Elaborar informes de gestión, respecto al movimiento mensual de las Cuentas de Compensación Internacional.
- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Contabilidad

**INFERIOR:** Personal del Área de Cuentas Internacionales

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades Financieras, UPU, UPAEP, SUNAT, administraciones postales, MTC.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTABILIDAD**  
**ÁREA** : **CUENTAS INTERNACIONALES**  
**CARGO** : **ANALISTA EN CUENTAS INTERNACIONALES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Verificar, analizar y controlar la correcta formulación de las cuentas postales internacionales por cobrar y pagar, en concordancia al Convenio Postal Universal y los acuerdos bilaterales entre administraciones extranjeras.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Generar e imprimir todas las cuentas internacionales de llegada y salida de forma mensual.
- b) Verificar con las consistencias, las cuentas generadas mensualmente en el Sistema de Cuentas Internacionales.
- c) Efectuar la transferencia de la información mensual del Sistema de Cuentas Internacionales (DEG) al Sistema de Contabilidad (soles) y conciliar que los saldos sean equivalentes.
- d) Elaborar los cuadros analíticos de los saldos mensuales por cobrar y por pagar de las cuentas formuladas y aceptadas con sus respectivos reportes contables por países, por servicios y por años.
- e) Realizar los análisis contables de los saldos de sus cuentas. Asimismo, los asientos de ajustes respectivos de acuerdo con las diferencias entre lo formulado (provisión) y lo aceptado (cuentas corregidas).
- f) Verificar las correcciones de las cuentas aceptadas de los diferentes servicios realizados por los países.
- g) Realizar los asientos de reclasificación de las cuentas formuladas a cuentas aceptadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la UPU.
- h) Realizar un informe mensual de las cuentas internacionales, de acuerdo a los servicios asignados por su superior, explicando los acontecimientos relevantes como por ejemplo: las ventas, ingresos y gastos.
- i) Realizar las conciliaciones entre el área de Boletines y el área Contable, según sus funciones.
- j) Realizar el proceso de diferencia de cambio y su respectivo análisis de acuerdo con el tipo de cambio generado de manera mensual.
- k) Elaborar las cuentas de Clearing para su respectiva cobranza y pago.
- l) Realizar la provisión y análisis de la cobranza dudosa.

- 
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
  - n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Cuentas Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades financieras, UPU, UPAEP, SUNAT, administraciones postales y MTC.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTABILIDAD</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CUENTAS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ASISTENTE EN CUENTAS INTERNACIONALES</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades del área de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Gestionar las aceptaciones de las cuentas por cobrar y pagar a nivel internacional.
- b) Formular las cuentas “Estado de Resumen de Peso y Cantidades de Envíos por País”.
- c) Revisar, proponer e implementar mejoras a los sistemas de acuerdo con la necesidad de la Empresa, tanto en el SAP, como en el CLEARING.
- d) Elaborar informes, reportes y análisis relacionados a las cuentas internacionales, solicitados por la Gerencia.
- e) Registrar mensualmente las cuentas por cobrar y por pagar en el Sistema CLEARING.
- f) Elaborar los cuadros con los saldos pendientes por cobrar y por pagar por servicios y por años en DEG y en soles.
- g) Confirmar la veracidad de las Cuentas Generales enviadas por los países.
- h) Formular las cuentas generales a las administraciones extranjeras con la finalidad de determinar sus saldos, dentro del plazo establecido y según la Unión Postal Universal.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Cuentas Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades financieras, UPU, UPAEP, SUNAT, administraciones postales y MTC.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>CONTABILIDAD</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>CUENTAS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades administrativas del área de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y clasificar la documentación enviada por las demás áreas de la Empresa.
- b) Efectuar la recepción diaria de las hojas de ruta (CN31, CN65, CP86 y CP87) del área operativa.
- c) Registrar en el cuaderno de control la documentación recibida.
- d) Clasificar, organizar y distribuir la documentación remitida por las áreas operativas de la Empresa y de los diferentes países al personal encargado de acuerdo con el servicio.
- e) Tomar dictados y redactar la correspondencia que se solicite.
- f) Registrar y enviar los sobres conteniendo las cuentas formuladas y aceptadas a los diferentes países, previo control de calidad con el personal encargado de dichas cuentas.
- g) Remitir la información mensual generada por los servicios de ingresos y egresos al Departamento de Contabilidad.
- h) Recibir y remitir al área operativa la documentación referente a reexpediciones.
- i) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por el área, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- j) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- k) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Cuentas Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTABILIDAD**  
**ÁREA** : **CUENTAS INTERNACIONALES**  
**CARGO** : **TÉCNICO CONTABLE**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Velar y controlar que todos los servicios por cobrar y por pagar cuenten con la documentación sustentatoria adecuada.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la recepción diaria de las hojas de ruta (CN31, CN65, CP86 y CP87) del área operativa.
- b) Digitar diariamente los datos de las hojas de ruta de los diferentes países de los servicios por cobrar y por pagar en el Sistema de Cuentas Internacionales.
- c) Realizar los asientos de ajustes respectivos de acuerdo con las diferencias entre lo formulado (provisión) y lo aceptado (cuentas corregidas).
- d) Realizar los asientos de reclasificación de las cuentas formuladas a cuentas aceptadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la UPU.
- e) Realizar, controlar y verificar los asientos contables de indemnizaciones por cobrar y por pagar, en forma mensual.
- f) Generar y formular los estados mensuales, trimestrales y semestrales de los servicios de llegada y salida a las diferentes administraciones extranjeras.
- g) Remitir los estados mensuales al encargado de la formulación de las cuentas.
- h) Elaborar los oficios de formulación de cuentas trimestrales y semestrales a las diferentes administraciones extranjeras.
- i) Realizar el control de calidad de las hojas de ruta y control de despachos faltantes coordinando con las áreas operativas.
- j) Elaborar los oficios anuales a las administraciones extranjeras.
- k) Ingresar los despachos de llegada y salida en el kardex para efectos de conciliación.
- l) Archivar la documentación de acuerdo con los estados de cuenta: por países, por servicios y por años.
- m) Controlar y velar que los kardex contengan los números de despachos en forma correlativa.
- n) Controlar y verificar los despachos faltantes con el área operativa.
- o) Conciliar y regularizar los despachos faltantes en coordinación con el área operativa.

- p) Controlar que el archivo de las cuentas tenga la documentación sustentatoria de las afectaciones contables.
- q) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del área de su competencia.
- r) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Cuentas Internacionales

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**  
**CARGO** : **JEFE DE DPTO. DE TESORERÍA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, controlar, coordinar, diseñar, desarrollar y ejecutar actividades relacionadas con las finanzas, concordantes con los lineamientos y políticas de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerencia de Finanzas

**INFERIOR:** Analista en Tesorería  
Analista en Tesorería II  
Asistente en Finanzas  
Técnico Administrativo  
Técnico Administrativo (Máquinas Franqueadoras)  
Personal de Prefacturación y Facturación

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todo el personal de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Organismos del sector financiero, bancos, clientes, FONAFE, otros.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**

**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**

**CARGO** : **ANALISTA EN TESORERÍA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades propuestas por el Jefe del Departamento de Tesorería.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con la Gerencia Comercial el cumplimiento de las cláusulas contractuales, producto de la prestación del servicio a los clientes empresariales.
- b) Ejecutar las sanciones y penalidades en caso de incumplimiento de pagos en coordinación con las Subgerencias involucradas.
- c) Recibir, realizar y gestionar las notas de débito de penalidades emitidas por los clientes empresariales de Lima y a nivel nacional.
- d) Efectuar el análisis e informe de las penalidades aplicadas a la Empresa por incumplimiento de servicios.
- e) Efectuar coordinaciones con los clientes y las Administraciones Postales de Lima y Provincias para el sustento de penalidades aplicadas.
- f) Realizar el cálculo aritmético para la verificación de las penalidades impuestas, su validación por las áreas operativas y aprobación a la cuenta de gastos.
- g) Efectuar la elaboración del presupuesto analítico de cada año del Departamento de Tesorería y la Subgerencia de Finanzas.
- h) Elaborar el plan operativo del Departamento de Tesorería y de la Subgerencia de Finanzas.
- i) Elaborar los indicadores de gestión del Departamento de Tesorería y de la Subgerencia de Finanzas.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**

**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**

**CARGO** : **ANALISTA EN TESORERÍA II**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Analizar, controlar y ejecutar las actividades relacionadas con finanzas, concordantes con los lineamientos y políticas de la Empresa.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Asistir al Secretario Técnico del Comité de Activos y Pasivos Financieros en la formulación de los planes para la gestión global de activos y pasivos.
- b) Formular y analizar la información mensual (consolidada) para su presentación al FONAFE.
- c) Analizar y programar las cobranzas institucionales en concordancia con las cuentas internacionales.
- d) Asistir en la formulación del flujo de caja, análisis de los desembolsos efectuados, discriminando el tipo de gastos y analizando la eficiencia del gasto.
- e) Asistir en la elaboración de la información a entregar en la agenda anual del Directorio, según cronograma establecido.
- f) Elaborar la posición de caja diaria para la programación semanal de pagos en función al flujo de caja semanal.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Otras funciones que en materia de su competencia le sean asignadas por el jefe del Departamento.

## **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

## **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**  
**CARGO** : **ASISTENTE EN FINANZAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados con la administración del dinero, depósitos y valores de la Empresa, así como el pago a proveedores.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Registrar las facturas, órdenes de servicios y/o compras que ingresan a Caja según condición de pago, para hacerlo efectivo.
- b) Establecer y administrar el calendario de pagos a proveedores, usuarios, líneas aéreas, impuestos, leyes sociales y obligaciones financieras de acuerdo a la política de la Empresa en coordinación con el Jefe del Departamento.
- c) Efectuar la consulta de saldos bancarios vía banca electrónica.
- d) Efectuar la preparación de la posición bancaria diariamente.
- e) Realizar la gestión ante entidades financieras para la ejecución de las operaciones como transferencias y venta de dólares.
- f) Efectuar la recepción de las solicitudes de cheque para la transferencia a provincias como fondo presupuestal, indemnizaciones, subsidios, retenciones judiciales, alquileres, honorarios, planillas de haberes y vacaciones, AFP, CTS, entre otros.
- g) Elaborar las Cartas Órdenes a los bancos para la transferencia respectiva a provincias, por los diferentes conceptos.
- h) Ejecutar el pago de haberes y vacaciones del personal que mantiene cuentas corrientes con las entidades que se tenga interconexión bancaria con la Empresa.
- i) Controlar el archivo de Cartas Órdenes con la respectiva documentación sustentatoria, transferidas a nivel nacional a favor de Serpost S. A. y de terceros.
- j) Procesar en el Sistema las Cartas Órdenes emitidas y los pagos efectuados mediante el Sistema de Bancos Electrónico, así como enlazar previamente los registros almacenados por el Departamento de Contabilidad, emitiendo el voucher correspondiente, adjuntando la documentación sustentatoria respectiva.
- k) Remitir los vouchers de la Cartas Órdenes al Archivo del Departamento de Contabilidad con la documentación sustentatoria, foliación e índice.
- l) Gestionar la emisión de Cartas Órdenes a favor de terceros.
- m) Emitir los comprobantes de retención si fuere el caso y llevar un control de los documentos emitidos para ser informados al Departamento de Contabilidad.
- n) Liquidar y tramitar la cobranza realizada para su respectivo depósito bancario.

- o) Recibir, revisar y gestionar la cobranza de los clientes empresariales, efectuando el control de calidad respectivo.
- p) Elaborar el informe de cobranza para reportar las ocurrencias diarias de las empresas visitadas.
- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA : FINANZAS**

**DEPARTAMENTO : TESORERÍA**

**CARGO : TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del Departamento en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, revisar y tramitar las cuentas por cobrar de las Administraciones Postales Internacionales aceptadas y compensadas, así como coordinar con los bancos el pago oportuno de los servicios prestados (llegada y salida).
- b) Controlar las cuentas por cobrar por servicios (gastos terminales, red interna, encomiendas, desequilibrio EMS y mal encaminados) y por países de las cuentas internacionales.
- c) Recibir las cuentas aceptadas para la gestión de cobranza (CN52, CN64, CN61, RI, EMS, CP75), remitidas por el Área de Cuentas Internacionales.
- d) Ejecutar el seguimiento y control de las cuentas por cobrar de las cuentas internacionales, así como las conciliaciones de cuentas compensatorias con las Administraciones Postales Internacionales.
- e) Elaborar los reportes de cobranza de las cuentas de compensación internacionales.
- f) Verificar la cobranza y pago de las cuentas de compensación internacional y generar el asiento contable respectivo, coordinando con el Área de Cuentas Internacionales.
- g) Girar y procesar en el sistema los cheques emitidos, así como enlazar previamente los registros almacenados por el Departamento de Contabilidad.
- h) Emitir diariamente el reporte de cheques girados y cheques pagados, ingresando al módulo de caja.
- i) Efectuar la recepción de solicitudes de cheque para giro de cheques, como fondo presupuestal, indemnizaciones, subsidios, retenciones judiciales, alquileres, honorarios, planillas de haberes y vacaciones, AFP, CTS, entre otros.
- j) Archivar diariamente los voucher correspondiente a los cheques autorizados para el pago.
- k) Efectuar el pago de caja chica por facturas, recibos de movilidad, honorarios profesionales, boletas y vales provisionales, de conformidad con las normas establecidas.
- l) Ingresar al sistema la documentación referente a facturas, boletas, honorarios y recibos por movilidad, mediante el registro contable (sistema de fondo fijo).

- m) Efectuar la cobranza de cheques en las entidades bancarias por reembolso del fondo fijo.
- n) Realizar el arqueo del fondo fijo diariamente.
- o) Recibir el dinero en efectivo o en cheque por cancelación de factura de carga de máquinas franqueadoras para efectuar el depósito bancario.
- p) Elaborar la nota de ingreso por recepción y empoce de cobranzas por ventas al crédito, servicio de carga de máquina franqueadora, cuentas internacionales, entre otros.
- q) Remitir al Departamento de Contabilidad los documentos y reportes efectuados por el fondo fijo procesado y por la rendición de los recibos de alquileres por arrendamiento y otros.
- r) Efectuar la foliación y archivamiento en forma ordenada de la documentación sustentatoria de los pagos efectuados.
- s) Procesar las papeletas de depósito de las ventas al contado de las administraciones postales a nivel nacional, realizando la conciliación con los servicios.
- t) Conciliar y remitir periódicamente las papeletas de depósito (ventas al contado) al Departamento de Contabilidad debidamente foliado, para su revisión y archivo.
- u) Remitir mensualmente al Departamento de Contabilidad las ventas, saldos y ajustes efectuados por máquinas franqueadoras para el registro contable.
- v) Remitir información mensual a los Departamentos de Contabilidad y de Giros Postales sobre los movimientos de giros electrónicos internacionales-IFS (compensación).
- w) Elaborar las solicitudes de cheque para el tratamiento de pago de giros postales electrónicos-IFS.
- x) Recibir y atender los pedidos de sellos postales y sobres de primer día de emisión, de las administraciones postales a nivel nacional.
- y) Elaborar la información consolidada del estado y movimiento de sellos postales en forma mensual y trimestral por administración postal, detallando el código, denominación y valor facial.
- z) Atender las solicitudes de sellos postales a nivel nacional, efectuando el despacho del pedido e ingreso al sistema de sellos.
- aa) Elaborar la PEPCODE o despacho de comprobante, así como recibir la conformidad de las mismas firmadas por las administraciones postales.
- bb) Efectuar el registro de kardex de sellos postales a nivel nacional.
- cc) Efectuar conciliación de saldos de valores y en consignación de los reportes de todas las administraciones postales en forma mensual.
- dd) Recibir los nuevos sellos emitidos según acta de ingreso.
- ee) Recibir, verificar y registrar las facturas por cobrar a clientes.
- ff) Coordinar la distribución de las facturas a los clientes.
- gg) Efectuar el seguimiento de las facturas para su cobranza.

- hh) Supervisar el cobro de las facturas, elaboración de la planilla de cobranza con los cheques cobrados, el reporte de ocurrencias y su entrega a Caja.
- ii) Efectuar el seguimiento y control de las cuentas por cobrar, remitiendo a la Gerencia Legal las cobranzas morosas para la acción legal correspondiente.
- jj) Coordinar con las áreas de la Empresa las acciones correctivas que fueran necesarias (emisión de nota de crédito, nota de débito u otros), a fin de solucionar las observaciones que pudieran presentarse al pago de las facturas a fin de lograr su cobranza.
- kk) Remitir cartas a los clientes que presenten retraso en los pagos, recordándoles su obligación, así como comunicarse con las administraciones postales para que efectúen el mismo trámite de ser el caso.
- ll) Emitir reportes periódicos sobre facturas pendientes de pago, canceladas y saldos.
- mm) Emitir mensualmente reportes de facturas canceladas en el mes, facturas pendientes de pago del mes, saldo en relación con el mes anterior, saldo acumulado actual.
- nn) Recibir y revisar las solicitudes de cheque de los préstamos otorgados al personal, para su respectivo pago.
- oo) Llevar el control y registro de las cuentas a plazo (certificados de depósitos) así como la conciliación con el Departamento de Contabilidad.
- pp) Llevar un control adecuado de los vencimientos de las cuentas a plazo (certificados de depósitos) y verificación del pago de los intereses por el tiempo pactado.
- qq) Efectuar el requerimiento de cartas fianza a favor de terceros y efectuar el seguimiento hasta la entrega a las gerencias solicitantes.
- rr) Efectuar el registro y control de cartas fianza a favor de Serpost S.A., así como la elaboración del acta de devolución al proveedor según vencimiento, previa conformidad del área solicitante.
- ss) Efectuar registros contables de ventas de estampillas a abonados filatélicos nacionales e internacionales.
- tt) Coordinar la emisión y cancelación de dichos valores con las instituciones financieras.
- uu) Apoyar en la verificación del cálculo aritmético de las penalidades impuestas a Serpost S.A., así como en las coordinaciones telefónicas o través de cartas a los clientes, solicitando el sustento de las penalidades.
- vv) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- ww) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

- INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.
- EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**

**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**

**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO  
(Máquinas Franqueadoras)**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del Departamento en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Reparar y dar mantenimiento general a las máquinas franqueadoras de propiedad de Serpost S.A. (Lima y Provincias).
- b) Habilitar y cargar las máquinas franqueadoras de Serpost S.A. y de usuarios particulares-abonados. (Lima y Provincias).
- c) Recibir y verificar el estado físico de máquinas franqueadoras que proceden de administraciones postales de Serpost S.A. (Lima y Provincias).
- d) Embalar y remitir las máquinas franqueadoras titulares de administraciones postales de Serpost S.A. (Provincias).
- e) Emitir informes de las recaudaciones y/o atención de máquinas franqueadoras en forma mensual tanto de las de propiedad de Serpost S.A. como las máquinas de los usuarios particulares.
- f) Descargar en las tarjetas de control de cargas y habilitaciones efectuadas a máquinas franqueadoras de Serpost S.A. y usuarios particulares y formulación del comprobante de pago en el Área de Facturación, previa visación de los Jefes y cancelación en caja.
- g) Elaborar oficios de remisión de máquinas franqueadoras previa carga, reparación y mantenimiento.
- h) Remisión de copias de solicitudes de carga (mensual) al Departamento de Contabilidad.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO** : **TESORERÍA**  
**ÁREA** : **PREFACTURACIÓN Y FACTURACIÓN**  
**CARGO** : **TÉCNICO EN PREFACTURACIÓN**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar actividades relacionadas a la facturación de los diferentes servicios otorgados a cada cliente, elaborando la respectiva Hoja de Liquidación.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Tesorería

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 permanentemente 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.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Finanzas

**INFERIOR:** Profesional en Costos y Control Presupuestal  
Analista en Costos y Control Presupuestal  
Especialista en Costos

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Organismos financieros, FONAFE, Contaduría Pública de la Nación, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) 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) Apoyar en el desarrollo y evaluación periódica de 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 permanentemente 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 de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Costos y Control Presupuestal

**INFERIOR:** Ninguno

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

- INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.
- EXTERNO:** Organismos financieros, FONAFE, Contaduría Pública de la Nación, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar y desarrollar la adecuada información de las actividades y elaboración de documentación del área para los organismos externos (FONAFE, Contaduría Pública de la Nación, otros).

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Evaluar mensualmente la ejecución presupuestal mediante el análisis con el EVA (Economic Value Added) presupuestal.
- b) Analizar la ejecución presupuestal a nivel de empresa, tomando en cuenta las partidas de los GCNLP (Gastos de Capital no ligados a proyectos) a fin de comunicar a las gerencias respectivas las medidas correctivas.
- c) Elaborar los reportes de evaluación presupuestal para el FONAFE en coordinación con el Departamento de Gestión y Presupuesto.
- d) Elaborar los reportes de evaluación presupuestal para la Contaduría Pública de la Nación, en coordinación con el Departamento de Contabilidad.
- e) Elaborar las notas explicativas de la ejecución presupuestal para la Contaduría Pública de la Nación, en coordinación con el Departamento de Contabilidad.
- f) Emitir los informes de evaluación presupuestal, GIP, GCNLP y de la ejecución presupuestal por centros de responsabilidad a nivel de cada gerencia y de jefe de proyecto.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Costos y Control Presupuestal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Organismos financieros, FONAFE, Contaduría Pública de la Nación, otros.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>FINANZAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>COSTOS Y CONTROL PRESUPUESTAL</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ESPECIALISTA EN COSTOS</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en el registro, análisis, evaluación y control de la evaluación de las convocatorias para ofrecer servicios a los que se presenta la Empresa y apoyar en las labores relacionadas con otras actividades del departamento.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Organizar la información que llega al departamento para implementar la metodología del Costeo ABC, para evaluar la rentabilidad y para el control presupuestal.
- b) Recabar información estadística y trasladarla a una base de datos de costos para evaluar y analizar la rentabilidad de la Empresa, así como de los servicios que se brindan.
- c) Realizar verificaciones de información contrastables con los reportes remitidos al departamento.
- d) Asistir con toda la información al departamento para llevar a cabo las actividades propias en coordinación con las áreas proveedoras de información.
- e) Apoyar al responsable del Departamento de Costos y Control Presupuestal en el análisis e identificación de los procesos, actividades, recursos, así como de los inductores de costos de la Empresa, para la evaluación de la rentabilidad de los servicios postales.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Costos y Control Presupuestal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**  
**CARGO** : **SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, 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 ejecución de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 con 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) 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) Difundir los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- 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.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente de Administración de Recursos.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Recursos

**INFERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal  
Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal  
Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Médico  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** MTPE, SUNAFIL, MEF, MTC, FONAFE, empresas proveedoras de servicios de personal, otros.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**

**CARGO** : **MÉDICO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar actividades de prevención, control, recuperación de la salud y brindar asistencia médica al personal de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Examinar, diagnosticar y prescribir tratamientos de medicina en el consultorio de la Empresa o en las visitas domiciliarias, en casos de extrema necesidad, al personal de la Empresa.
- b) Ejecutar procedimientos médicos, cirugía menor, curaciones, entre otros.
- c) Interpretar análisis de laboratorio, placas, radiografías, electrocardiogramas y similares.
- d) Confeccionar historias clínicas, expedir certificados médicos y refrendar certificados médicos expedidos por terceros.
- e) Planificar y participar en campañas de programas para preservar la salud y bienestar de los colaboradores, mediante la aplicación de medicina preventiva.
- f) Emitir opinión técnica sobre seguridad y salud en el trabajo.
- g) Certificar casos de inasistencia y/o licencia por enfermedad de los colaboradores, cuando la situación lo amerite.
- h) Otorgar descansos médicos de acuerdo con la normatividad de la Empresa.
- i) Determinar las necesidades de equipos, medicinas e instrumental médico quirúrgico.
- j) Autorizar la transferencia a ESSALUD de los colaboradores que requieran atención médica de mayor complejidad.
- k) Supervisar y capacitar al personal asignado como miembro del servicio médico.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Recursos Humanos

**INFERIOR:** Ninguno

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** ESSALUD, Ministerio de Salud y Centros de Salud.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**

**CARGO** : **ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar y supervisar las actividades específicas de apoyo a la labor administrativa de la Subgerencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar la supervisión y control de los documentos recibidos en la Subgerencia.
- b) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de las actividades administrativas de la Subgerencia a nivel nacional.
- c) Formular el registro de información administrativa que contribuya a la gestión de su área de trabajo.
- d) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados de la Subgerencia.
- e) Elaborar reportes administrativos, cuadros estadísticos, resúmenes y formatos que se le encarguen.
- f) Utilizar sistemas automatizados para el control administrativo de su área, así como el uso de procesadores de textos y hojas electrónicas.
- g) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, así como realizar las coordinaciones con otras Gerencias y Subgerencias.
- h) Elaborar documentos administrativos a solicitud de su jefe inmediato.
- i) Prestar asistencia técnica a la Subgerencia.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios al personal.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Recursos Humanos

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar y supervisar las acciones relacionadas a la gestión de los recursos humanos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Planear, organizar y dirigir los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción y desarrollo de personal, teniendo en cuenta las normas emitidas al respecto.
- b) Elaborar, coordinar y ejecutar evaluaciones de desempeño para el personal de la Empresa.
- c) Planear, elaborar y dar cumplimiento a las líneas de carrera y planes de sucesión de la Empresa.
- d) 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.
- e) Representar a la Empresa, por delegación del Gerente General, ante la autoridad administrativa de trabajo y/o judiciales.
- f) Dirigir y controlar los procesos de pago de las planillas y sus derivados.
- g) 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.
- h) Supervisar el estricto cumplimiento del Rol Anual de Vacaciones del personal de la Empresa.
- i) Supervisar que los legajos de personal se encuentren debidamente actualizados.
- j) Administrar el Cuadro de Asignación de Personal - CAP.
- k) Proponer actualizaciones de las directivas internas referentes a recursos humanos.
- l) Mantener información actualizada del sistema de remuneraciones.
- m) Cautelar que los trámites ante el MTPE, SUNAFIL, ESSALUD, AFP y SUNAT se cumplan correctamente dentro de los plazos establecidos.
- n) Proponer mejoras en los diferentes procesos del Departamento.
- o) Elaborar el Presupuesto Anual de Gastos Integrados de Personal (GIP)
- p) Supervisar y controlar la adecuada ejecución del GIP.

- q) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- r) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Recursos Humanos

**INFERIOR:** Profesional en Administración de Personal  
Profesional en Remuneraciones  
Analista en Administración de Personal  
Analista en Personal  
Analista de Selección y Desarrollo de Personal  
Analista en Derecho  
Especialista Administrativo  
Técnico Administrativo  
Auxiliar Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** MINSA, ESSALUD, AFP's, SUNAT, MTPE, SUNAFIL, Poder Judicial, entidades financieras, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar procesos y metodologías en materia de gestión de recursos humanos y proponer políticas y reglamentos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer políticas y objetivos vinculados con la calidad, competitividad y desarrollo del potencial humano de la Empresa.
- b) Proponer políticas y objetivos orientados a incentivar la calificación y promoción del personal de la Empresa.
- c) Elaborar y proponer indicadores estadísticos sobre la necesidad de personal acorde con el presupuesto para el ejercicio correspondiente.
- d) Definir y establecer los perfiles de cargo para cada puesto de trabajo.
- e) Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal de acuerdo con las normas vigentes.
- f) Administrar el Cuadro de Asignación del Personal – CAP.
- g) Mantener actualizado el Cuadro Nominativo de Personal, administrando los desplazamientos referidos a reincorporaciones, rotaciones, traslados y otros, de acuerdo con la normatividad interna y de los dispositivos legales vigentes.
- h) Elaborar y participar en el desarrollo y ejecución del programa de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa bajo cualquier modalidad.
- i) Elaborar informes estadísticos referidos a los desplazamientos de personal, derivados de las evaluaciones de desempeño laboral, entre otros.
- j) Elaborar informes técnicos en materia laboral.
- k) Evaluar, analizar y emitir informes proponiendo acciones sobre la conducta laboral del personal, de acuerdo con la normatividad vigente.
- l) Absolver consultas, orientar y asesorar a los colaboradores sobre la normatividad vigente en materia de administración de personal.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>ANALISTA DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Llevar a cabo el reclutamiento, selección, contratación e inducción del nuevo talento humano, asimismo, su desarrollo personal y profesional, de conformidad con las normas emitidas por la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Llevar a cabo el reclutamiento, selección e inducción de personal de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes, a fin de atender los distintos requerimientos dentro de los plazos establecidos.
- b) Ejecutar evaluaciones psicológicas y de conocimiento a los postulantes que se encuentren en la etapa final del proceso de selección.
- c) Llevar a cabo el proceso de contratación de personal en sus distintas modalidades y realizar el seguimiento correspondiente.
- d) Elaborar y controlar la base de datos de los practicantes, convenios de gestión y seguro FOLA.
- e) Organizar, realizar y asegurar el cumplimiento del proceso de inducción.
- f) Gestionar las evaluaciones de desempeño en conjunto con el Jefe del Dpto. de Administración de Personal.
- g) Coordinar con el Jefe del Dpto. de Administración de Personal las Líneas de Carrera y Planes de Sucesión según corresponda.
- h) Participar en la elaboración del Plan Operativo y Presupuesto Anual en lo referente a las actividades y programas de desarrollo de los recursos humanos.
- i) Realizar el control del estatus de las actividades del área e indicadores correspondientes.
- j) Coordinar con las diferentes áreas de la Empresa las actividades referentes al reclutamiento, selección, contratación, inducción y desarrollo del personal.
- k) Coordinar y elaborar los informes relacionados a las actividades y programas del área.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**  
**CARGO** : **ANALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar procesos y metodologías en materia de administración de personal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y ejecutar el procedimiento de contratación de personal en sus distintas modalidades y realizar el seguimiento correspondiente.
- b) Evaluar los requerimientos de prácticas pre-profesionales, recomendando, de ser el caso, la suscripción del convenio correspondiente.
- c) Controlar y reportar periódicamente la información sobre los contratos y convenios vigentes.
- d) Ejecutar el Programa de Inducción y Orientación al trabajador ingresante.
- e) Emitir opinión técnica sobre los expedientes administrativos propios del Departamento.
- f) Proponer políticas, normas y reglamentos relacionados al control de los recursos humanos.
- g) Absolver consultas y orientar a los colaboradores de la Empresa en materia de legislación y aplicación de las normas internas referidas a su permanencia en la Empresa.
- h) Supervisar, coordinar, controlar y mantener actualizada la base de datos referida a las incidencias del personal.
- i) Revisar y supervisar permanentemente los cuadros estadísticos de control de personal, así como la información que se procese, con relación a las acciones propias del Departamento.
- j) Preparar informes técnicos relacionados a los procesos de control de asistencia de personal.
- k) Supervisar y controlar el Rol Anual de Vacaciones del personal de la Empresa, en sus distintas modalidades.
- l) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de sus actividades.
- m) Realizar visitas inopinadas a las distintas Administraciones Postales de Lima y Callao, a fin de verificar la permanencia del personal asignado a la misma.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar actividades relacionadas al mantenimiento de información estadística de control de personal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar y mantener permanentemente los cuadros estadísticos de control de personal.
- b) Efectuar, revisar y supervisar el control de asistencia a nivel nacional, a fin de elaborar los consolidados de incidencias de personal para descuentos y/o pagos en la planilla de haberes.
- c) Organizar y coordinar la recopilación de datos, así como el análisis y elaboración de cuadros estadísticos relacionados al personal.
- d) Mantener actualizada la base de datos sobre incidencias del personal a nivel nacional.
- e) Elaborar reportes sobre personal para las distintas áreas que lo requieran.
- f) Consolidar el Rol Anual de Vacaciones.
- g) Mantener actualizada la base de datos referidas a las vacaciones del personal, para su respectivo control y seguimiento.
- h) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de sus actividades.
- i) Proponer mejoras en los módulos de control y asistencia de personal.
- j) Preparar los récords de incidencias para el pago de liquidaciones y CTS.
- k) Preparar informes técnicos relacionados con el Departamento.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, coordinar y supervisar las actividades específicas de apoyo a la labor administrativa del Departamento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar la supervisión y control de los documentos recibidos en el Departamento de Administración de Personal a nivel nacional.
- b) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de las actividades relacionadas al control de documentos de personal a nivel nacional.
- c) Formular el registro de información administrativa que contribuya a la administración de su área de trabajo.
- d) Efectuar el control de asistencia a los colaboradores de las distintas áreas de la Empresa.
- e) Elaborar cuadros estadísticos, resúmenes y formatos que se le encarguen.
- f) Utilizar sistemas automatizados para el control administrativo de su área, así como el uso de procesadores de textos y hojas electrónicas.
- g) Mantener los legajos de personal debidamente actualizados, con los registros, fichas y documentos administrativos que lo conforman.
- h) Apoyar en la supervisión y control de las incidencias del personal a nivel nacional.
- i) Administrar y supervisar los legajos de personal en sus distintas modalidades.
- j) Elaborar informes a solicitud del jefe del Departamento.
- k) Participar en la elaboración de reportes administrativos y de personal.
- l) Prestar asistencia técnica al Departamento.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Departamento en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar trámites y procesar la información de actividades de su Departamento.
- b) Apoyar en la supervisión, control y ejecución de las actividades que se desarrollan en el área.
- c) Proponer alternativas de solución a dificultades que se susciten en el desarrollo del trabajo.
- d) Elaborar cuadros estadísticos, resúmenes, formatos y otros necesarios para las actividades administrativas que se le encargue.
- e) Apoyar en el control de ingresos y términos de contrato del personal con contrato sujeto a modalidad, a nivel nacional.
- f) Apoyar en el reclutamiento y contratación de personal con contrato sujeto a modalidad, así como su respectiva renovación y/o reemplazo.
- g) Elaborar los convenios de prácticas preprofesionales y profesionales, su supervisión y control.
- h) Registrar en el T-Registro SUNAT, las altas y bajas del personal con contrato sujeto a modalidad, así como su registro y consulta en otros sistemas de verificación de personal.
- i) Coordinar con las áreas de su competencia las acciones referidas a la contratación de personal.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de actividades auxiliares administrativas del Departamento de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada del Departamento de Administración de Personal.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos de los procesos de selección de personal a nivel nacional.
- c) Efectuar trámites y procesar la información de actividades del Departamento de su competencia.
- d) Apoyar en la redacción de documentos administrativos del Departamento de su competencia.
- e) Realizar publicaciones de los procesos de selección de los contratos a plazo indeterminado y a plazo fijo a nivel nacional.
- f) Mantener actualizados los registros, fichas, expedientes de los documentos administrativos de los procesos de selección.
- g) Apoyar en el control de ingresos y término de los contratos a plazo indeterminado y a plazo fijo a nivel nacional.
- h) Apoyar en el ingreso del T-Registro de SUNAT, altas y bajas de los contratos a plazo indeterminado y a plazo fijo, así como su registro y consulta en otros sistemas de personal.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: REMUNERACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN REMUNERACIONES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados a la administración de remuneraciones y presupuestos de personal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar, coordinar, elaborar y actualizar permanentemente el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) y los informes estadísticos de remuneraciones del personal contratado por dependencias.
- b) Coordinar y elaborar los lineamientos para la formulación, ejecución, control y evaluación del plan operativo y presupuesto de la Subgerencia.
- c) Participar en la formulación del presupuesto contemplando las políticas y objetivos establecidos en el plan estratégico aprobado por la Gerencia General y organismos reguladores.
- d) Proponer modelos y ratios de evaluación de resultados técnicos referentes a la ejecución del presupuesto del personal e información estadística.
- e) Participar en el análisis, ejecución y supervisión de los estudios económicos y estadísticos que permitan optimizar los recursos humanos de la Empresa.
- f) Administrar, controlar y dirigir la elaboración de la planilla de pagos, mediante proceso mecanizado.
- g) Aplicar la estructura remunerativa según lo aprobado por el Directorio de la Empresa y autorizada por FONAFE.
- h) Efectuar las coordinaciones con las distintas áreas de la Empresa y/o instituciones externas, relacionados a información sobre estadística de población laboral.
- i) Brindar apoyo a otras unidades de la organización.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración del Personal

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** SUNAT, AFP's, ESSALUD, entidades financieras, otros.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: REMUNERACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades relacionadas a la ejecución de las planillas y sus derivados.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con el Jefe inmediato sobre la elaboración, proceso y formulación de la planilla de pagos.
- b) Elaboración de planillas de CTS, gratificaciones y sus derivados.
- c) Absolver consultas, orientar y asesorar a los colaboradores sobre asuntos vinculados a los pagos de haberes y descuento.
- d) Presentar informes mensuales sobre el monto descontado por los conceptos de ESSALUD, SNP, AFP's, retenciones judiciales y otros.
- e) Proponer mejoras en el sistema de planillas, beneficios sociales y otros.
- f) Proponer lineamientos para mejorar los procedimientos en la elaboración por proceso de planilla.
- g) Mantener actualizada la planilla de vacaciones.
- h) Mantener actualizados los pagos al SPP y SNP.
- i) Mantener actualizado el Programa de Declaración Telemática (PDT-SUNAT).
- j) Elaborar informes especializados sobre consultas e inspecciones a nivel nacional.
- k) Elaborar informes relacionados al área, según requerimientos del responsable de Remuneraciones y/o Jefe del Departamento.
- l) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de sus actividades.
- m) Elaborar cuadros para el pago del Seguro Vida Ley y para el pago de practicantes.
- n) Efectuar la consignación por descuentos judiciales realizados a los colaboradores ante el Banco de la Nación.
- o) Elaborar estadística sobre encuesta nacional de variación de empleo INEI y relación de personal Ley N° 728 para Transparencia.
- p) Elaborar información para la Contaduría Pública de la Nación sobre remuneraciones anuales y población laboral.

- q) Coordinar, consolidar y elaborar los indicadores de gestión de la Subgerencia.
- r) Informar sobre altas y bajas de personal a la Gerencia de Desarrollo Corporativo.
- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Profesional en Remuneraciones

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: REMUNERACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN PERSONAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar, supervisar y participar en las actividades técnicas de apoyo a la labor administrativa del Departamento en materia de proceso de planillas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar el control de incidencias y actualizar la base de datos de los colaboradores de la Empresa.
- b) Recopilar, analizar y procesar la información para la elaboración de la planilla de pagos.
- c) Analizar y proponer acciones que permitan agilizar los procesos de planilla de pagos.
- d) Analizar y emitir opinión técnica sobre expedientes administrativos puestos a su consideración.
- e) Coordinar con las áreas de la Empresa la obtención de información precisa y oportuna para el desarrollo de sus actividades.
- f) Preparar informes técnicos relacionados con el área.
- g) Supervisar, analizar e ingresar información al sistema, los descansos médicos de los colaboradores de la Empresa, a nivel nacional.
- h) Elaborar los reportes de subsidios por incapacidad con los respectivos expedientes de reembolso de prestaciones económicas para su presentación ante ESSALUD.
- i) Apoyar en la confección de cuadros estadísticos, resúmenes, formatos, otros necesarios para las actividades administrativas del área.
- j) Intervenir en las actividades administrativas que se le indique, presentando las recomendaciones convenientes.
- k) Apoyar, con el uso de sistemas automatizados a las labores técnico administrativas del área.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional en Remuneraciones

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>REMUNERACIONES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al responsable del Área en el desarrollo de los procesos de planillas y sus derivados.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar trámites y procesar la información de las actividades de su Departamento.
- b) Elaborar liquidaciones de beneficios sociales del personal de la Empresa.
- c) Elaborar las cartas para retiro de CTS, Certificados de Trabajo y Certificados de Quinta Categoría.
- d) Analizar y revisar los descuentos realizados a los colaboradores por diversos motivos.
- e) Elaborar solicitudes de cheques como producto del pago de planillas (entidades financieras, cooperativas, compañías de seguros, SUNAT, AFP y otros).
- f) Cumplir con distribuir las boletas de pagos de los colaboradores de la Empresa.
- g) Apoyar en la supervisión, control y ejecución de las actividades desarrolladas en el área.
- h) Proponer alternativas de solución a dificultades que se susciten en el desarrollo del trabajo.
- i) Elaborar cuadros estadísticos, resúmenes, formatos, otros, necesarios para las actividades administrativas que se le encargue.
- j) Prestar asistencia técnica al área.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional en Remuneraciones

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ANALISTA EN DERECHO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar y desarrollar la información legal laboral del Departamento con la finalidad de cumplir con los diferentes requerimientos internos y externos de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y analizar la elaboración de medidas disciplinarias (amonestaciones, suspensiones y cartas de despido).
- b) Coordinar y analizar la elaboración de deslinde de responsabilidades relacionadas a los casos de contrataciones con el Estado.
- c) Elaborar proyectos de diversos escritos judiciales laborales.
- d) Atender los requerimientos y comparecencias de SUNAFIL y MTPE, de manera presencial y/o a través del buzón electrónico.
- e) Realizar el seguimiento de potenciales contingencias laborales.
- f) Clasificar, registrar y tramitar la documentación sobre denuncias y quejas sobre presuntas inconductas que ingresa o egresa al Departamento.
- g) Velar por la debida clasificación y ordenamiento de archivos relacionados a los procesos administrativos laborales.
- h) Absolver consultas y orientar a los colaboradores de la Empresa en materia de legislación laboral y aplicación de normas internas referidas a su permanencia en la Empresa.
- i) Elaborar y presentar informes periódicos de los diferentes casos legales laborales.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>AUXILIAR EN DERECHO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de las actividades laborales del Departamento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la elaboración de las medidas disciplinarias (amonestaciones, suspensiones y cartas de despido).
- b) Apoyar en la elaboración de deslinde de responsabilidades relacionados a los casos de contrataciones con el estado.
- c) Coordinar la atención de consultas laborales legales por medio de correos electrónicos, videollamadas y/o reuniones presenciales.
- d) Brindar soporte en procesos judiciales e inspecciones laborales.
- e) Apoyar en el seguimiento de potenciales contingencias laborales.
- f) Dar soporte en la clasificación y orden de los documentos administrativos laborales.
- g) Mantener y actualizar bases de datos y sistemas de seguimiento.
- h) Notificar y dar seguimiento de las cartas laborales según el debido proceso y los plazos correspondientes.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Administración de Personal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO** : **CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DE PERSONAL**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DEL PERSONAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 desarrolle.
- 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.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Recursos Humanos

**INFERIOR:** Asistenta Social

Analista en Capacitación y Bienestar del Personal

Técnico Administrativo

Personal de Capacitación

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** MINSA, ESSALUD, AFP, MTC, Ministerio de Educación, entidades e instituciones educativas, otros.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO** : **CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DE PERSONAL**  
**CARGO** : **ASISTENTA SOCIAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar y supervisar los programas de servicio social y las correspondientes actividades que de ellos se derivan.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Aplicar los programas de servicio social dispuestos por la Empresa.
- b) Investigar los aspectos propios del área de su competencia.
- c) Desarrollar programas de mejora de condiciones y calidad de vida de los colaboradores de la Empresa.
- d) Analizar y proponer alternativas de solución a los problemas relacionados directamente con el colaborador y su familia, concordantes con las políticas de la Empresa.
- e) Promover la participación de los colaboradores en los programas ejecutados por el Departamento, referidos a salud, educativos, recreativos, deportivos, culturales, entre otros.
- f) Orientar a los colaboradores en los trámites a realizar en ESSALUD, referidos a acreditación de sus derechohabientes, subsidios, lactancia, maternidad, enfermedad, accidentes, validación de descanso médico particular, ONP, AFP's, Seguro de Vida, entre otros, realizando de manera oportuna los trámites necesarios.
- g) Ejecutar las visitas domiciliarias y hospitalarias requeridas para la atención de los problemas del personal.
- h) Mantener actualizada la ficha social, tanto personal como familiar de cada uno de los colaboradores de la Empresa.
- i) Realizar visitas a las áreas de la Empresa para brindar atención a los colaboradores en materia de capacitación, orientación, coordinación de trabajo, entre otros, a nivel nacional.
- j) Elaborar informes de los diferentes casos sociales que se presenten en materia de bienestar de los colaboradores de la Empresa.
- k) Apoyar en los casos de contingencia social, su verificación y cumplimiento de los casos atendidos.
- l) Supervisar al comedor y nutricionista.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** ESSALUD y otras instituciones.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DEL PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DEL PERSONAL</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar y supervisar las acciones administrativas y por delegación en lo que concierne a las labores de evaluaciones psicotécnicas y apoyo a las funciones de bienestar del personal.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar reportes para descuentos de personal en la planilla de pagos, referente al consumo en el comedor, promoción por compra de productos, entre otros, así como efectuar el pago de subsidios y beneficios autorizados por la Empresa.
- b) Realizar estudios de investigación propios del área de su competencia.
- c) Elaborar la base de datos para obtener la información requerida en los informes sobre desayunos postales.
- d) Promover la participación de los colaboradores en los diferentes programas de salud, educativos, recreativos, deportivos, culturales, entre otros, que organice el Departamento.
- e) Coordinar con las diferentes áreas de la Empresa las acciones requeridas para el cumplimiento de sus funciones.
- f) Preparar y distribuir tarjetas de saludo por onomástico a los colaboradores.
- g) Aplicar exámenes psicotécnicos a postulantes y apoyar en consultas psicotécnicas a los colaboradores.
- h) Proveer de informes psicológicos de los colaboradores a pedido de las autoridades de la Empresa.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DEL PERSONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades se servicios del ámbito de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la recepción, clasificación, registro y trámite de la documentación que ingresa o egresa al Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal.
- b) Efectuar la supervisión de concesionario de alimentos.
- c) Elaborar el pago de subsidios, desayuno, colaboración voluntaria y consumo del concesionario de alimentos.
- d) Elaborar los documentos para el descuento de planillas respecto a los conceptos propios del Departamento.
- e) Efectuar gestiones diversas ante ESSALUD, ONP, AFP, aseguradoras y otras instituciones.
- f) Apoyar en los respectivos y oportunos trámites de Seguro Médico.
- g) Realizar coordinaciones con las Administraciones Postales a nivel nacional.
- h) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que sean requeridas por los trabajadores.
- i) Difundir los documentos normativos que aprueba la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- j) Elaboración de la SOLPED a nivel de la Subgerencia de Recursos Humanos para las diferentes solicitudes de servicios y bienes.
- k) Promover la participación de los trabajadores en los diferentes programas de salud, recreativos, deportivos y culturales, entre otros que realice el Departamento.
- l) Mantener actualizada la data de los afiliados a la EPS y efectuar el seguimiento mensual para el pago correspondiente.
- m) Participar en la ejecución de los programas de salud dirigidos al personal.
- n) Apoyar en las diferentes gestiones a realizar ante ESSALUD en bien del colaborador.
- o) Preparar, organizar y mantener actualizada la información publicada en las vitrinas y/o periódicos murales de la Empresa.
- p) Brindar apoyo en la gestión del programa de reconocimiento por onomásticos de los trabajadores a nivel nacional.

- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CAPACITACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN CAPACITACIÓN</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Coordinar, elaborar y conducir los programas de capacitación sobre materias de interés de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Desarrollar programas de capacitación de personal de la Empresa, de acuerdo con los objetivos y lineamientos generales de la misma.
- b) Elaborar anualmente el plan general de capacitación.
- c) Evaluar los requerimientos de capacitación interna y externa, presentados por las diferentes áreas de la Empresa.
- d) Promover la difusión de los cursos de capacitación entre el personal.
- e) Coordinar y proponer los aspectos relacionados con la formulación de políticas de personal en lo referente al desarrollo de potencial del colaborador.
- f) Analizar y coordinar con entidades e institutos educativos el desarrollo de cursos de perfeccionamiento del personal.
- g) Participar en el desarrollo de proyectos de documentos normativos, como directivas, normas, procedimientos y reglamentos, concernientes a su área.
- h) Formular informes sobre la ejecución de los programas de capacitación y su grado de cumplimiento.
- i) Evaluar el clima laboral en las diversas dependencias de la Empresa.
- j) Apoyar en la aplicación de exámenes psicotécnicos a los postulantes.
- k) Brindar consejería a los colaboradores de la Empresa.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades e instituciones educativas.

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DE PERSONAL</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CAPACITACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades administrativas relacionadas a la capacitación de personal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar activamente en los programas de capacitación.
- b) Participar activamente en la programación del plan general de capacitación.
- c) Coordinar con las áreas de la Empresa para el diagnóstico de necesidades de capacitación.
- d) Formular modelos de manuales de programación, cartillas y fichas informativas sobre cursos de capacitación a desarrollarse.
- e) Preparar, organizar y mantener actualizada la información publicada en las vitrinas y/o periódicos murales de la Empresa.
- f) Crear la base de datos de personal capacitado para su registro y evaluación.
- g) Preparar, digitar, imprimir y distribuir las tarjetas de saludo institucional por onomástico de los colaboradores de la Empresa, a nivel nacional.
- h) Coordinar las inscripciones y pagos de los cursos de capacitación externa ante las instituciones académicas involucradas.
- i) Apoyar en la organización y conducción de los eventos y ceremonias institucionales.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Entidades e instituciones educativas.

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 a 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.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Recursos Humanos

**INFERIOR:** Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo  
Analista en Seguridad y Salud en el Trabajo  
Técnico Administrativo

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: PROFESIONAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Brindar el soporte en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Serpost S.A., acorde a lo establecido en la normativa legal vigente, mediante la planificación, supervisión, coordinación y evaluación de los procedimientos, normas y programas orientados a la seguridad y salud de los trabajadores.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Revisar y actualizar los procedimientos de trabajo conforme a la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b) Implementar, gestionar y administrar la ejecución de los planes de seguridad.
- c) Participar en la elaboración del programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d) Ejecutar y adecuar las normas nacionales relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- e) Asesorar y capacitar en temas de seguridad y análisis de riesgos.
- f) Investigar y analizar los accidentes e incidentes.
- g) Realizar las inducciones de Seguridad y Salud en el Trabajo al personal nuevo y a los contratistas, llevando el control de los mismos.
- h) Colaborar en la realización del procedimiento de trabajo mediante el aseguramiento del cumplimiento de los mismos.
- i) Apoyar en el levantamiento de observaciones de acciones correctivas producto de informes y auditorías.
- j) Mantener actualizados el registro mensual de indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo y el análisis de siniestralidad con reporte semestral.
- k) Mantener actualizada y ordenada la documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en base a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- l) Participar en las reuniones que realice el Comité de Seguridad y Salud en Trabajo y asesorarlos en materias técnicas.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: RECURSOS HUMANOS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Controlar, asesorar y promover acciones preventivas con el fin de evitar accidentes de trabajo al interior de la Empresa, asimismo, velar por la revisión constante de la infraestructura y equipamiento personal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Velar por el cumplimiento de aspectos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b) Organizar y coordinar actividades proactivas y preventivas en las Administraciones Postales y en el CCPL para el cumplimiento del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c) Efectuar el levantamiento de información para la elaboración de la matriz IPERC.
- d) Brindar charlas básicas de Seguridad y Salud en el Trabajo (inducción de seguridad y charlas de seguridad según el puesto de trabajo) e incentivar la cultura preventiva entre los trabajadores.
- e) Efectuar inspecciones en las Administraciones Postales relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f) Efectuar el seguimiento y cumplimiento del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- g) Realizar las coordinaciones respectivas en caso de accidentes de trabajo y emergencias.
- h) Apoyar en las investigaciones de accidentes e incidentes laborales.
- i) Efectuar las inspecciones de seguridad y análisis de riesgos de los equipos de extinción de incendios, botiquín de primeros auxilios, equipos de emergencia y lactario y equipos de protección de personal de manera inopinada.
- j) Elaborar el informe y efectuar el seguimiento de las inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- k) Supervisar trabajos de terceros de bajo y alto riesgo en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- l) Velar por el cumplimiento de los instructivos, procedimientos y demás estándares relacionados a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- m) Fomentar el orden y la limpieza en los lugares de trabajo.
- n) Notificar sobre la utilización obligatoria de equipos de protección individual y colectiva.

- o) Difundir las medidas de emergencia contempladas en el plan de emergencia de la Empresa.
- p) Brindar mantenimiento y continuidad al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- q) Reportar condiciones y/o comportamientos inseguros y tomar acciones sobre los mismos.
- r) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le asigne el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**SUBGERENCIA** : **RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO** : **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades administrativas relacionadas a la seguridad y salud del personal de Serpost S.A.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en el seguimiento y atención inicial de accidentes de trabajo.
- b) Apoyar en el traslado de emergencia al personal con problemas de salud y accidentes de trabajo a diferentes centros hospitalarios.
- c) Apoyar en la gestión de campañas de salud y emisión de comunicaciones periódicas de salud.
- d) Apoyar en la organización y conducción de los eventos relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- e) Apoyar en la organización y conducción de los simulacros de primeros auxilios.
- f) Apoyar en la difusión de programas de seguridad y salud entre el personal de la Empresa.
- g) Realizar inspecciones mensuales, preparar y distribuir los insumos médicos para los botiquines de primeros auxilios de la Empresa.
- h) Realizar labores administrativas de control de los formatos de atención por accidente de trabajo.
- i) Formular manuales, cartillas, fichas informativas y mantener actualizada la información sobre seguridad y salud en la vitrina y/o periódico de seguridad y salud en el trabajo.
- j) Conocer y cumplir estrictamente las funciones de la Brigada de Emergencia.
- k) Controlar que los brigadistas hagan buen uso de los equipos y controlar cualquier anomalía.
- l) Asistir y tomar parte activa en las prácticas, capacitaciones o entrenamientos para las brigadas.
- m) Realizar la atención de enfermería y tópico al personal de la Empresa.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**CARGO** : **GERENTE COMERCIAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Proponer y dirigir la aplicación de políticas y gestión comercial de la Empresa, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los servicios postales y afines.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Definir, proponer y aplicar la estrategia comercial de la Empresa.
- b) Definir y proponer los planes de marketing y venta de la Empresa.
- c) Representar a la Empresa en aspectos comerciales ante corresponsales, organismos internacionales, negociar convenios y administrar los contratos que se suscriban con éstos.
- d) Implementar un adecuado sistema de venta de servicios a cargo de la Empresa y de terceros a nivel nacional.
- e) Desarrollar la gestión comercial para alcanzar las metas comerciales en cada una de las unidades de negocio.
- f) Supervisar las actividades relacionadas con los Giros Postales.
- g) Administrar y supervisar el desarrollo de las funciones de atención de reclamos y del seguimiento de los despachos internacionales de llegada.
- h) Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los servicios que ofrece la Empresa.
- i) Investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la Empresa.
- j) Consolidar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial y controlar su ejecución.
- k) Evaluar la creación de nuevos servicios postales identificando nuevas oportunidades de negocio.
- l) Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
- m) Elaborar proyectos de normativa y/o su actualización correspondiente a la Gerencia Comercial.
- n) Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan servicios de la Empresa, procurando obtener las mejores participaciones en el mercado.
- o) Autorizar descuentos promocionales en la venta de sellos postales y demás productos filatélicos, según la oportunidad de negocio.
- p) Supervisar los asuntos relacionados con los representantes comerciales de Lima.
- q) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.

- r) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- s) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- t) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- u) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- v) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- w) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente General.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia  
Subgerente de Ventas  
Jefe del Dpto. de Planeamiento y Control de Ventas  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Gerencia General, otras gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**

**CARGO** : **SECRETARIA DE GERENCIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Gerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las gerencias de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la gerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a las áreas de la Gerencia copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, funcionarios, colaboradores y personal externo que soliciten concertar entrevistas con la Gerencia.
- h) Realizar el seguimiento y control de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Establecer los mecanismos que permitan la adecuada administración de los recursos y materiales asignados.
- k) Mantener actualizado el archivo de documentos normativos.
- l) Apoyar a las distintas áreas de la Gerencia, en organización y gestión de documentos y otros.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Comercial

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**DEPARTAMENTO** : **EVALUACIÓN Y CONTROL DE VENTAS**  
**CARGO** : **JEFE DEL DPTO. DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE VENTAS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, apoyar, proponer y ejecutar las políticas, normas y procedimientos en función al departamento, con la finalidad de establecer el adecuado control de las ventas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Comercial

**INFERIOR:** Técnico en Control de Ventas

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA : COMERCIAL**  
**DEPARTAMENTO : EVALUACIÓN Y CONTROL DE VENTAS**  
**CARGO : TÉCNICO EN CONTROL DE VENTAS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar, analizar, evaluar y supervisar las acciones y políticas del control de ventas, proponiendo mejoras para el desarrollo de las mismas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar el análisis y control estadístico de las ventas por servicios y centro de responsabilidad.
- b) Efectuar el seguimiento y llevar el control mensual de los servicios facturados de los clientes empresariales en función a los montos adjudicados, emitiendo mensualmente el reporte respectivo.
- c) Coordinar con el área correspondiente que los servicios prestados a los clientes empresariales sean facturados oportunamente.
- d) Proponer mejoras en las normas internas operativas referente a la evaluación y control de ventas.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Planeamiento y Control de Ventas

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA : COMERCIAL****SUBGERENCIA : MARKETING Y FILATELIA****CARGO : SUBGERENTE DE MARKETING Y FILATELIA****I. FUNCIÓN GENERAL**

Planejar, 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 delinean campañas promocionales que incrementen la participación de Serpost S.A. en el mercado postal.

**II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Proponer el Plan de Marketing que contenga los objetivos, estrategias y 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 de Administración de Canales.
- k) Realizar acciones de evaluación y capacitación del personal de atención al público de las Administraciones Postales en coordinación con la Gerencia Comercial y la Gerencia de Administración de Canales.
- l) Coordinar las acciones orientadas a la composición y emisión del Calendario Anual de Emisiones Postales y realizar las acciones necesarias a fin 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 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.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Gerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Comercial

**INFERIOR:** Jefe del Dpto. de Marketing y Filatelia  
Profesional en Atención al Cliente  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Gerencia General, otras gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Clientes, empresas proveedoras de servicios publicitarios y marketing.

<b>GERENCIA</b>	<b>: COMERCIAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: MARKETING Y FILATELIA</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ESPECIALISTA DE COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, planificar, ejecutar y controlar las acciones y programas destinados a realizar las estrategias comerciales en redes sociales, a fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Planear, ejecutar y actualizar el Plan de Redes Sociales que asegure la presencia de Serpost S.A. en las redes sociales (internet).
- b) Construir, gestionar y administrar la comunidad On Line, a fin de que Serpost S.A. mantenga relaciones estables y duraderas con sus clientes.
- c) Crear contenidos atractivos y de calidad sobre la marca Serpost S.A. para las redes sociales.
- d) Monitorear las redes sociales, a fin de retroalimentar a las diferentes áreas de la empresa sobre la presencia e imagen de la marca Serpost S.A. en el entorno On Line.
- e) Crear un amplio grupo de personas que conozcan la marca y apoyen su consumo, así como el seguimiento de sus funciones.
- f) Producir contenidos para las redes sociales.
- g) Generar tráfico web sobre la marca Serpost S.A.
- h) Establecer relaciones con los clientes.
- i) Conceptualizar la Guía de Estilo de la marca Serpost S.A. en las redes sociales.
- j) Analizar los resultados que arroja el plan de contenidos.
- k) Planear, ejecutar y actualizar las acciones para el manejo de crisis a ola a la que pueda estar expuesta la marca Serpost S.A.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipo de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Redes sociales y otras empresas proveedoras de servicios de marketing.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades relacionadas con el marketing de la Empresa.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la elaboración del Plan de Marketing de la Empresa, así como su ejecución.
- b) Recabar información referente al mercado postal: empresas de la competencia, precios, servicios, entre otros con el objetivo de conocer el mercado postal y coadyuvar a la toma de decisiones orientadas a la marca Serpost S.A.
- c) Proponer la prestación de nuevos servicios postales u otros complementarios a la actividad postal, aprovechando sobre todo la infraestructura con la que cuenta la Empresa en el ámbito nacional.
- d) Realizar encuestas a clientes y potenciales clientes acerca de su percepción y/o niveles de satisfacción de los servicios o nuevos servicios de Serpost S.A.
- e) Contribuir al desarrollo de las acciones de fidelización emprendidas de manera corporativa por la Empresa.
- f) Visitar las oficinas postales con el propósito de verificar el cumplimiento del Manual de Imagen Corporativa con el objetivo de resguardar la marca.
- g) Visitar a los representantes comerciales con el propósito de verificar la calidad de atención, así como supervisar la presentación del mismo con el objetivo de resguardar el valor de la marca.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas proveedoras de servicios de marketing.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **DISEÑADOR PUBLICITARIO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Diseñar y elaborar las artes finales y bocetos de publicidad empleando para eso herramientas de diseño gráfico en computadora.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Participar en la concepción del material publicitario de acuerdo al Plan de Publicidad.
- b) Diseñar avisos de prensa (revistas, periódicos) y publicaciones informativas internas (boletines).
- c) Diseñar el merchandising a utilizar en la Empresa (lapiceros, llaveros, etiquetas, otros).
- d) Preparar y proponer bocetos para el desarrollo de artes finales de todo el material impreso en el que se publicite la Empresa y su portafolio de servicios.
- e) Realizar informes necesarios para el análisis, control y supervisión de estas actividades.
- f) Diseñar los manuales de ventas y de imagen corporativa.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas de artículos de publicidad y clientes.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO (PUBLICIDAD)**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Contribuir con la ejecución del plan de publicidad de la Empresa y todas las acciones asociadas a publicitar el portafolio de servicios de Serpost S. A.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Contribuir a la ejecución de las campañas de promoción de los diferentes servicios con los diferentes medios de comunicación (televisión, radio, prensa, otros).
- b) Apoyar en la programación del lanzamiento de publicidad con fines de promoción de venta del servicio y de los valores incorporados al mercado postal.
- c) Apoyar en la evaluación de los canjes publicitarios y auspicios a las instituciones solicitantes.
- d) Efectuar el seguimiento y coordinación de campañas y medir la eficacia de las mismas.
- e) Participar en la promoción y comercialización de los servicios en los eventos especiales que determine la Empresa.
- f) Participar en la elaboración de normas, directivas y procedimientos de procesos técnicos administrativos.
- g) Confeccionar cuadros estadísticos resúmenes y formatos necesarios para las actividades administrativas.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Medios de comunicación.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENTE** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE MARKETING Y FILATELIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Programar, proponer y ejecutar el plan de marketing de los servicios y productos que comercializa Serpost S.A.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Diseñar e implementar el plan de marketing de la Empresa.
- b) Definir las estrategias de marketing para la oferta de los servicios.
- c) Disponer de información válida y confiable del entorno competitivo.
- d) Delimitar el público objetivo al que se le va a ofrecer un producto o servicio.
- e) Desarrollar e implementar estrategias y campañas de publicidad, a fin de impulsar el alcance de la marca.
- f) Identificar a la competencia y a los mercados potenciales.
- g) Proponer el calendario anual de emisiones postales en base a la demanda del mercado filatélico.
- h) Coordinar la elaboración de artes de los sellos postales, matasellos y todo producto filatélico.
- i) Gestionar las redes sociales, construir comunidades, crear conversaciones en torno a la marca en internet.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LINEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Especialista Gráfico de Marketing  
Asistente Administrativo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Colegios, universidades, entidades educativas, empresas de servicios, clientes filatélicos, proveedores filatélicos, dealers filatélicos, UPU, UPAEP, Administraciones Postales internacionales, otros.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA GRÁFICO DE MARKETING**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar conceptos innovadores, prácticos, estéticos y atractivos dirigidos a lograr objetivos y funciones que estén en consonancia con las metas planteadas por la Subgerencia de Marketing y Filatelia de la Gerencia Comercial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recopilar y analizar información para reportar el impacto y los resultados obtenidos como resultado de las distintas actividades de Marketing.
- b) Crear y elaborar diseños, conceptos y contenidos para la marca empresarial de Serpost S.A.
- c) Crear y presentar ideas para el desarrollo de campañas de marketing para medios on y off line/tradicionales y digitales.
- d) Definir el Manual de Imagen Corporativa de Serpost S.A.
- e) Determinar las tendencias del mercado para garantizar que las estrategias a ser adoptadas por la Empresa estén ajustadas a los últimos avances en el mercado postal.
- f) Efectuar la gestión de las redes sociales.
- g) Efectuar la evaluación del mercado filatélico para proponer actividades que permitan mejorar el desarrollo filatélico.
- h) Diseñar sellos postales (estampillas), sobres de primer día de emisión, boletines filatélicos y matasellos, mejorando los estándares técnicos gráficos actuales y realizando estudios de investigación temática filatélica.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores filatélicos y dealers filatélicos.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**CARGO** : **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del departamento en el desarrollo de las actividades filatélicas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Brindar atención oportuna del despacho de los productos filatélicos para nuevos abonados.
- b) Recibir cheques o giros que envían los abonados filatélicos y remitir los mismos al área de Caja para su depósito respectivo.
- c) Coordinar la atención oportuna de los abonados filatélicos.
- d) Recibir, elaborar y archivar documentos en general y atender la venta de productos filatélicos.
- e) Participar en la elaboración de normas, directivas y procedimientos de procesos técnicos administrativos.
- f) Formular el registro de información administrativa que contribuya a la administración de su área de trabajo.
- g) Coordinar las ceremonias de matasellos conmemorativos y de primer día de emisión.
- h) Controlar el manejo de los sellos protocolares.
- i) Elaborar el informe mensual de ventas y depósitos al Departamento de Contabilidad.
- j) Coordinar con las instituciones que solicitan sellos postales conmemorativos.
- k) Elaborar el informe sobre saldos de productos filatélicos al área de Caja (Bóveda de Valores) mensuales.
- l) Brindar atención e información al público filatélico de las estampillas y nuevos productos filatélicos.
- m) Enviar los boletines filatélicos a las instituciones filatélicas.
- n) Confeccionar los álbumes filatélicos para la venta y los álbumes protocolares.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Proveedores filatélicos y dealers filatélicos.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**ÁREA** : **ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**CARGO** : **PROFESIONAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar los aspectos relacionados con la atención de consultas y reclamaciones de los clientes.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 Subgerencia.
- 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 a la Subgerencia la elaboración y/o actualización de la normatividad referente al área.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Marketing y Filatelia

**INFERIOR:** Supervisor de Call Center  
Técnico Administrativo  
Técnico Postal  
Operador Postal  
Auxiliar Administrativo

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

- INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.
- EXTERNO:** Administraciones Postales extranjeras, Indecopi, compañías de transportes, clientes.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>COMERCIAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>MARKETING Y FILATELIA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Elaborar y analizar las estadísticas de reclamos, presentados de los envíos de correspondencia y servicios EMS.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar la estadística nacional e internacional de reclamos, salida y llegada por países, Administraciones Postales nacionales y locales.
- b) Elaborar cuadros estadísticos de los expedientes de reclamos.
- c) Elaborar cartas, informes, memorándums, relativo a los expedientes de reclamos.
- d) Elaborar proyectos de cartas para el Ministerio Público, fiscalías a nivel nacional, DIRANDRO, dando respuesta a solicitudes de información sobre envíos de personas investigadas en Tráfico Ilícito de Drogas.
- e) Preparar documentos del área para la firma del Gerente.
- f) Supervisar y controlar el estado de gestión de los expedientes de reclamos presentados por pérdida, expoliación o avería de los envíos postales EMS, procedentes de Administraciones Postales extranjeras, vía el sistema Rugby.
- g) Elaborar informes a las diferentes áreas y oficinas postales, para que adopten las medidas correctivas que subsanen las irregularidades detectadas en los procedimientos operativos postales, respecto a los envíos EMS y Servicios Especiales.
- h) Verificar los informes sobre las cuentas de compensación de las indemnizaciones propuestas por las Administraciones Postales con las que se intercambian despachos de envíos postales.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional del Área de Atención al Cliente

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

- INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.
- EXTERNO:** Administraciones Postales extranjeras, Instituciones privadas, empresas, clientes.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**ÁREA** : **ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar la aplicación de la normatividad postal relativa a los reclamos.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar y controlar el estado de gestión de los expedientes de reclamos presentados por la pérdida, expoliación o avería de los envíos postales EMS, Servicio Especial y Estándar, LC/AO y CP.
- b) Verificar los informes sobre las cuentas de compensación de las indemnizaciones propuestas por las Administraciones Postales con las que se intercambian despachos de envíos postales.
- c) Elaborar informes a las diferentes áreas y oficinas postales, para que adopten las medidas correctivas que subsanen las irregularidades detectadas en los procedimientos operativos postales.
- d) Supervisar, controlar y verificar el desarrollo de las funciones de los reclamos.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional del Área de Atención al Cliente

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Instituciones privadas, empresas, clientes.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>COMERCIAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>MARKETING Y FILATELIA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar la traducción de la documentación procedente de las Administraciones Postales de habla extranjera. (Traductor)

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar el análisis, traducción e interpretación de textos, como boletines de verificación, folletos, cartas y otros documentos redactados originalmente en idioma inglés o francés, procedentes de las diferentes Administraciones Postales del mundo.
- b) Elaborar cartas, oficios y otros documentos destinados a las diversas Administraciones Postales internacionales, en idioma extranjero.
- c) Ensayar el intercambio de información prioritaria con las distintas Administraciones Postales de la UPU, a través del correo electrónico.
- d) Coordinar telefónicamente con las Administraciones Postales de habla extranjera, la solución de reclamos con carácter de urgente.
- e) Atender el Módulo de Atención al Cliente de Tomás Valle.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional del Área de Atención al Cliente

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**ÁREA** : **ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar la recepción y salida de la documentación que ingresa al área de Atención al Cliente, así como el registro sistematizado de los expedientes de reclamos.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la recepción, registro y sistematización de la documentación que ingresa y sale del área.
- b) Efectuar el registro sistematizado de los expedientes de reclamos por los envíos de correspondencia de salida y llegada, nacional e internacional.
- c) Efectuar la distribución de los expedientes de reclamos al personal de trámite.
- d) Efectuar la distribución de los documentos del área remitidos a las diferentes áreas de la Gerencia Postal.
- e) Recibir la documentación dirigida a reclamos, vía oficial en el ámbito nacional e internacional.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Profesional del Área de Atención al Cliente

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Instituciones privadas, empresas, clientes.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**ÁREA** : **ATENCIÓN AL CLIENTE – Call Center**  
**CARGO** : **SUPERVISOR DE CALL CENTER**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar las funciones del personal del Call Center y coordinar con las diferentes áreas del CCPL, Administraciones Postales y Atención al Cliente, para proporcionar la información oportuna a los usuarios.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Atender llamadas de usuarios que acceden al sistema de Atención al Cliente.
- b) Supervisar el cumplimiento de las normas, procedimientos y funciones del personal a cargo.
- c) Velar por el adecuado flujo de información y controlar el tiempo de las llamadas.
- d) Emitir informes estadísticos de llamadas recibidas y consultas realizadas al sistema de Atención al Cliente.
- e) Verificar las solicitudes de reclamos generados por el personal de Call Center que luego pasarán a Atención al Cliente, para el trámite correspondiente.
- f) Coordinar con Atención al Cliente para el seguimiento y solución de los expedientes generados por esta área.
- g) Absolver consultas del personal de Call Center, brindándoles el soporte y asistencia necesaria.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Atención al Cliente

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Instituciones privadas, empresas, clientes.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **MARKETING Y FILATELIA**  
**ÁREA** : **ATENCIÓN AL CLIENTE – Call Center**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir llamadas de los usuarios para absolver sus consultas y reclamos generados.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Atender los reclamos de encomiendas efectuadas vía el sistema Cricket.
- b) Generar reportes de los reclamos recibidos diariamente.
- c) Realizar el seguimiento de los envíos en coordinación con las áreas operativas, para comunicarle al usuario la situación de su envío.
- d) Comunicar al supervisor la actualización de la base respectiva, cuando existan reclamos y/o sugerencias por atender.
- e) Comunicar al supervisor cualquier inconveniente presentado por el usuario, así como cualquier irregularidad presentada en los servicios operativos.
- f) Coordinar el recojo del servicio EMS de los clientes empresariales.
- g) Llevar las estadísticas de llamadas atendidas: reclamos, consultas, sugerencias, otros.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Supervisor del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Supervisor de Call Center

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Instituciones privadas, empresas, clientes.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>COMERCIAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>MARKETING Y FILATELIA</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE – Call Center</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades del departamento relativas a la preparación de las cotizaciones e informes de los servicios ofrecidos a los clientes.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida del área.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados del área.
- c) Efectuar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- d) Mantener actualizados los registros, fichas y documentos administrativos.
- e) Elaborar órdenes de servicio, en base a la documentación sustentatoria adjunta.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo afines que le sean asignadas, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Supervisor del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Supervisor del Call Center

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Instituciones privadas, empresas, clientes.

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**CARGO** : **SUBGERENTE DE VENTAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las políticas y programas de venta de acuerdo al mercado nacional e internacional de servicios postales.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 a 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 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.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Comercial

**INFERIOR:** Jefe Dpto. de Ventas

Jefe Dpto. de Giros Postales

Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**CARGO** : **SECRETARIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con el Subgerente.
- g) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- h) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Ventas

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **VENTAS**  
**CARGO** : **JEFE DEL DPTO. DE VENTAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, planificar, organizar e implantar los programas de ventas de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 a 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.
- r) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente Ventas

**INFERIOR:** Supervisor de Ventas  
Especialista en Ventas  
Promotor de Ventas  
Especialista Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **VENTAS**  
**CARGO** : **SUPERVISOR DE VENTAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, controlar y coordinar a cada uno de los promotores de venta, delegándoles funciones de acuerdo con los objetivos del área y verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos suscritos con los clientes empresariales.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Mantener las coordinaciones necesarias con los clientes, asesorándolos en los servicios que ofrece la Empresa.
- b) Realizar y mantener actualizada una base de clientes con información comercial y administrativa.
- c) Atender reclamaciones de clientes empresariales respecto a plazos de entrega o procesos administrativos.
- d) Realizar la promoción, comercialización, asesoría, cotización y contratación de los servicios que brinda la Empresa.
- e) Atender de manera integral las necesidades y problemática que tengan y/o presenten los clientes, coordinándose con otras áreas de la Empresa cuando esto sea necesario.
- f) Efectuar la asignación de clientes y programación continua de las visitas que realicen los promotores a éstos, teniendo en cuenta el tipo de visitas y la carga laboral de los promotores.
- g) Controlar mediante la solicitud de reportes escritos la gestión de los promotores en cuanto a número de visitas y resultados obtenidos.
- h) Elaborar reportes al jefe inmediato con la periodicidad que este le indique, sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la gestión de ventas de los promotores.
- i) Revisar las órdenes de atención al cliente verificando que estén hechas de manera clara, completa y oportuna alcanzándolas al jefe inmediato, para su aprobación.
- j) Controlar que los pedidos tomados por los promotores estén siendo atendidos por la Gerencia Postal y Gerencia de Administración de Canales, de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- k) Controlar lo relacionado con las cláusulas de los contratos con clientes, la facturación y cobranza solicitando informes a las áreas responsables.
- l) Coordinar con las gerencias de Administración de Recursos, Postal y Administración de Canales, la ejecución de cobranzas y penalidades.

- m) Velar por la motivación y capacitación del personal a su cargo, proponiendo las mejoras a los procedimientos del trabajo.
- n) Administrar el material promocional que se le encargue, controlando la disponibilidad de éste en la calidad y cantidad suficiente.
- o) Evaluar los factores cualitativos referentes al rendimiento de los vendedores.
- p) Planificar y programar las ventas de los productos/servicios.
- q) Proponer y cumplir el presupuesto de ventas y el plan de ventas.
- r) Proponer y cumplir las políticas y estrategias de ventas.
- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Ventas

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **VENTAS**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA EN VENTAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Proponer y elaborar la metodología operativa a seguir, en función a las especificaciones técnicas en licitaciones, concursos públicos y otras convocatorias relacionadas al servicio postal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Preparar la propuesta técnica para los concursos, licitaciones y otros relacionados.
- b) Atender las solicitudes pendientes de cotizaciones y servicios, realizando las labores administrativas que se deriven de dichos procesos de acuerdo a las normas y políticas comerciales.
- c) Coordinar con las áreas internas de la Empresa todos los requerimientos operativos y administrativos para los concursos y licitaciones.
- d) Definir, calcular y evaluar los indicadores de calidad de la Subgerencia a la que pertenece, así como los indicadores estadísticos.
- e) Coordinar con las demás áreas de la Empresa con respecto a la documentación a presentar en los diferentes procesos de selección.
- f) Organizar y administrar la documentación referente a los procesos de selección en marcha: bases, consultas, pliego de absolución de consultas, copia de la propuesta técnica, informes de otros departamentos.
- g) Atender de manera integral la cartera de clientes captados mediante procesos de selección que le sean asignados.
- h) Mantener debidamente clasificados todos los archivos que por los concursos se generen.
- i) Elaborar cuadros mensuales del comportamiento de los concursos.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Ventas

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **VENTAS**  
**CARGO** : **PROMOTOR DE VENTAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ofrecer en el mercado los servicios de la Empresa, con las mejores condiciones de precio y de cobranzas de acuerdo con las normas, directivas y procedimientos que se le indique.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Preparar y programar la visita a los clientes y prospectos, verificando previamente el material informativo y de promoción necesarios, elaborando los argumentos de venta adecuados a cada cliente.
- b) Visitar a los prospectos que se le asignen, analizando las necesidades de éstos y dando a conocer todos los aspectos sobre la Empresa y los servicios que ésta ofrece, con el fin de incluirlos en la cartera de clientes de Serpost S.A.
- c) Efectuar visitas periódicamente a los clientes activos, verificando la vigencia de contratos y requerimientos de nuevos servicios, logrando la satisfacción de estos.
- d) Elaborar y alcanzar semanalmente al responsable de ventas un informe de las actividades realizadas, así como todo lo relacionado al mercado postal, tarifas de la competencia, ingreso de nuevos competidores (directos o indirectos) y posibles clientes potenciales, otros aspectos que le sean solicitados.
- e) Negociar los contratos dentro de los márgenes prefijados, condiciones de venta, formas de pago, plazos, descuentos y seguimientos de su realización, etc.
- f) Preparar las cotizaciones negociadas con los posibles clientes.
- g) Verificar el cumplimiento de las cláusulas que involucren actividades operativas de los contratos de los servicios a favor de Serpost S.A.
- h) Efectuar coordinaciones con los clientes empresariales a fin de brindar solución a los reclamos relacionados con los procedimientos operativos, tiempos de entrega y otros.
- i) Elaborar las órdenes de atención al cliente, en forma completa y oportuna, entregándosela al Jefe de Ventas para su visto bueno y trámite respectivo.
- j) Coordinar con las áreas vinculadas la atención oportuna en los servicios ofrecidos a los clientes, tales como: cantidades, recojo de correspondencia, retorno de cargos, facturación y cobranza de acuerdo al plazo establecido.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Ventas

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

---

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **VENTAS**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apostrar en las actividades del departamento relativas a la preparación de las cotizaciones e informes de los servicios ofrecidos a los clientes.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la preparación de las cotizaciones solicitadas por los posibles clientes.
- b) Apoyar al Jefe de Ventas en las gestiones administrativas.
- c) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del Departamento.
- d) Apoyar al Jefe del Departamento en la elaboración del plan operativo de acuerdo a los lineamientos de la Empresa.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Ventas

**INFERIOR:** Ninguno

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **GIROS POSTALES**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE GIROS POSTALES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo del servicio de giros postales y otros servicios financieros, así como proponer, planear, diseñar actividades en concordancia con las políticas de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar la implementación del servicio de giros postales en las diferentes Administraciones Postales a nivel nacional.
- b) Proponer previo análisis de la demanda del mercado la ampliación del servicio a otras Administraciones Postales 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 Departamento 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.
- v) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- w) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Ventas

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **COMERCIAL**  
**SUBGERENCIA** : **VENTAS**  
**DEPARTAMENTO** : **GIROS POSTALES**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIONES GENERALES

Apoyar en las actividades destinadas a la prestación del servicio financiero postal, proponiendo acciones a elevar la productividad y mejorar la gestión del departamento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y tramitar los documentos de Giros Internacionales Tarjetas.
- b) Tramitar la remisión de documentos administrativos y financieros del departamento y Administraciones Postales a nivel nacional.
- c) Elaborar la documentación de las cuentas internacionales del servicio de giros tarjetas, con las administraciones del exterior (Be, Bo, Fr, Jp y Us).
- d) Analizar y procesar el informe de movimientos de fondos de las diferentes modalidades (giros tarjetas y electrónicos).
- e) Llevar la estadística del servicio financiero postal y remitir a las diferentes áreas de la Empresa.
- f) Verificar saldos de los fondos provisorios de las administraciones y gestionar las reposiciones para la atención del servicio.
- g) Confeccionar los Giros Postales Tarjetas (Bolivia, Francia y Japón) y remitir a destino.
- h) Verificar y conciliar las operaciones de entrada y salida del servicio de Giros Internacionales Tarjetas.
- i) Elaborar Solicitudes de Cheque de Giros Internacionales Tarjetas, efectuando el seguimiento hasta la atención de la oficina pagadora.
- j) Confeccionar Solicitudes de Cheque con los documentos sustentatorios correspondientes.
- k) Recibir y ordenar los voucher's bancarios del servicio de Giros Internacionales Tarjetas, para la remisión al área Contable.
- l) Registrar y verificar la posición global de bancos (saldos).
- m) Controlar y registrar los abonos Clearing en la cuenta corriente bancaria de giros postales, reportando la información para el informe mensual.
- n) Gestionar, verificar y transmitir vía correo electrónico las transferencias bancarias a Lima y provincias.
- o) Dirigir y atender a nivel nacional las coordinaciones necesarias de Giros Internacionales Tarjetas.

- p) Ingresar la información al Sistema Money Order de Giros Internacionales Tarjetas.
- q) Atender las consultas de los clientes vía correo electrónico, telefónica, otros.
- r) Verificar en el Sistema Money Order, los nombres en consulta por los juzgados u otros.
- s) Tramitar los diferentes reclamos hasta culminar con la solución de los mismos.
- t) Efectuar la conciliación bancaria de las solicitudes de cheque, abonos y cargos a nivel nacional e internacional.
- u) Recibir y tramitar el pago o venta de documentos financieros postales, a nivel nacional.
- v) Tramitar la remisión de documentos administrativos y financieros postales.
- w) Elaborar la documentación internacional referida a las cuentas mensuales del servicio.
- x) Analizar y procesar el informe del movimiento de fondos ejecutados en moneda extranjera y preparar el informe mensual.
- y) Elaborar y procesar información referente al crecimiento de la demanda sectorizada del servicio para la implementación del mismo en las Administraciones Postales a nivel nacional.
- z) Llevar y mantener actualizada la estadística del servicio financiero postal.
- aa) Verificar los saldos de los fondos provisorios de las Administraciones Postales responsables proponiendo su reposición.
- bb) Reportar al responsable del área el movimiento diario al cierre de las operaciones: giros postales pagados y vendidos, así como de comprobantes de pago de la venta del servicio.
- cc) Cumplir las normas, procedimientos y reglamentos referentes al servicio financiero postal.
- dd) Tramitar los comprobantes de pago de acuerdo con el procedimiento establecido para los demás servicios.
- ee) Ordenar los Money Order para la liquidación diaria de caja.
- ff) Hacer llegar al responsable de Giros Postales los Money Order emitidos y pagados.
- gg) Elaborar el movimiento de caja diaria.
- hh) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- ii) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Giros Postales

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**CARGO** : **GERENTE POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades concernientes al proceso postal y a las Subgerencias y áreas a su cargo de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer a la Alta Dirección las políticas, objetivos, metas y procedimientos relacionados con las actividades productivas destinadas al servicio postal y al logro de una mayor y mejor posición en el mercado.
- b) Planear, presupuestar y controlar las operaciones destinadas a la explotación de los servicios postales.
- c) Dirigir, controlar, supervisar y evaluar los planes y actividades del servicio postal y del tráfico nacional e internacional.
- d) Disponer que las oficinas efectúen la remisión y recepción de los despachos de correspondencia por los medios de transporte más adecuados que aseguren la entrega de los envíos en los plazos previstos.
- e) Administrar y supervisar el desarrollo de las funciones de los boletines de verificación de los despachos internacionales de salida y del archivo de guías de despachos nacionales.
- f) Verificar las actividades del encaminamiento postal, sus plazos, estándares en sus diferentes fases, asegurando una explotación eficaz en sus diferentes tipos, a fin de brindar un oportuno y eficiente encaminamiento de la correspondencia.
- g) Planificar, organizar y dirigir las actividades relacionadas con el uso de la flota vehicular.
- h) Supervisar y controlar la ejecución presupuestal de su gerencia.
- i) Supervisar el adecuado servicio de seguridad operativa de los procesos postales.
- j) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- k) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- l) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- m) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- n) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- o) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.

- 
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente General.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras  
Subgerente de Operaciones Postales  
Analista de Encaminamiento  
Profesional en Transportes  
Personal de Central de Boletines  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Gerencia General, otras gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo, empresas proveedoras de bienes y servicios, empresas de transporte terrestre, SUNAT, clientes y otros organismos externos.

**GERENCIA** : **POSTAL**

**CARGO** : **COORDINADOR DE INGENIERÍA POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, diseñar, organizar y controlar las actividades relacionadas al proceso postal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar y controlar indicadores de personal y procesos.
- b) Desarrollar y proponer la programación de las operaciones.
- c) Gestionar la capacitación de planeamiento y programación.
- d) Coordinar y establecer reuniones periódicas.
- e) Evaluar la capacidad operativa en planta, servicio y proceso.
- f) Analizar el cálculo de recursos necesarios para el proceso operativo de personal y bienes (vehículos, estantes y/u otros).
- g) Evaluar y proponer la mejora continua de procesos operativos a efectos de optimizar los indicadores de calidad.
- h) Apoyar en la optimización de costos (procesos, servicios, variables fijas, directos/indirectos).
- i) Proponer la implementación de soluciones digitales/automatizadas a los procesos y servicios.
- j) Analizar e Integrar los sistemas informáticos buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- k) Buscar sinergias en los procesos de las diversas áreas de la Gerencia Postal.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipo de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**CARGO** : **ANALISTA DE OPERACIONES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar análisis detallados de los procesos postales, brindando información veraz y oportuna para la toma de decisiones y la implementación de mejoras continuas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recopilar, procesar y analizar data relacionada con las operaciones postales, identificando oportunidades de mejora.
- b) Generar reportes periódicos sobre indicadores clave de rendimiento, identificando tendencias, desviaciones y áreas de enfoque.
- c) Brindar soporte en el análisis y control de indicadores de personal y procesos para el Coordinador de Ingeniería.
- d) Investigar y proponer metodologías analíticas para mejorar la precisión y relevancia de la información utilizada en la toma de decisiones.
- e) Participar en la identificación de soluciones tecnológicas que puedan ser implementadas para mejorar los procesos postales.
- f) Colaborar estrechamente con el equipo de operaciones para entender las dinámicas diarias y recopilar información de primera mano.
- g) Ayudar en la identificación de capacitaciones necesarias para el personal operativo, basándose en las deficiencias encontradas durante los análisis.
- h) Verificar que las mejoras propuestas se alineen con la línea base de la operación y sean viables para los colaboradores en el día a día.
- i) Brindar “feedback” continuo al Coordinador de Ingeniería sobre el estado y avance de los proyectos en curso.
- j) Mantenerse actualizado sobre las tendencias y mejores prácticas en el ámbito de operaciones postales.
- k) Colaborar en la integración y análisis de sistemas informáticos que soporten las operaciones postales.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal  
**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**

**CARGO** : **SECRETARIA DE GERENCIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apostrar al Gerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Gerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las Gerencias de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a las Subgerencias la copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con la Gerencia.
- h) Realizar el seguimiento, control y priorización de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA**

**: POSTAL**

**CARGO**

**: ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

Apostrar y coordinar permanentemente en todas las actividades administrativas de la Gerencia Postal.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Apoyar en la ejecución de las labores administrativas.
- b) Redactar documentos de la Gerencia Postal.
- c) Gestionar el trámite interno de documentos relacionados a la Gerencia Postal.
- d) Elaborar reportes solicitados por el Gerente Postal.
- e) Recibir, registrar y clasificar la documentación que ingresa y/o sale de la Gerencia.
- f) Realizar trámites administrativos relacionados con la Gerencia Postal.
- g) Consolidar y coordinar el requerimiento del recurso humano de las dependencias a cargo de la Gerencia Postal.
- h) Absolver consultas técnico-administrativas en el ámbito de su competencia.
- i) Actualizar la data del personal asignado a la Gerencia Postal.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

## **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**

**CARGO** : **CAJERO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Administrador, registrar, custodiar y controlar el fondo fijo asignado a la Gerencia Postal para pagos diversos del CCPL y administraciones postales de Lima.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar el desembolso de dinero para cubrir los gastos de movilidad, peaje, refrigerio, fletes y otros debidamente autorizados al personal del centro de clasificación postal de Lima, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para tal fin.
- b) Gestionar, controlar y coordinar la oportuna transferencia de fondos a las administraciones postales de Lima.
- c) Coordinar con las administraciones postales los documentos sustentatorios de los gastos efectuados.
- d) Efectuar la correcta liquidación de gastos para reportarla al Departamento de Contabilidad de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la Empresa.
- e) Elaborar reportes de control periódico de gastos efectuados.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines que le sean encargadas por el Gerente Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

## V. OBSERVACIÓN

De acuerdo con el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) vigente a la fecha de aprobación del presente manual, la plaza de Cajero se encuentra asignada a la Gerencia Postal, sin embargo, dicha función se realiza en la Subgerencia de Finanzas, por lo que se deberá actualizar en el nuevo CAP.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**CARGO** : **CONSERJE**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en actividades de servicios del ámbito de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la recepción de documentos de la Gerencia.
- b) Obtener las fotocopias solicitadas por el área.
- c) Distribuir documentos internos y externos del área.
- d) Apoyar en la recepción de llamadas telefónicas y anotar los mensajes, según sea el caso.
- e) Apoyar en el abastecimiento de útiles de oficina.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Realizar otras funciones que le asigne el Gerente Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **CENTRAL DE BOLETINES**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar el cumplimiento de las funciones del área Central de Boletines, según se le asigne.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.

- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Administraciones Postales extranjeras, Instituciones privadas, empresas, clientes.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **CENTRAL DE BOLETINES**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el seguimiento de despachos internacionales aéreo y SAL LC/AO. (Central de boletines)

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la recepción diaria de las Guías CP87 y CP86 de los servicios aéreos, control, seguimiento y/o rectificación de la información de los despachos de llegada encomiendas de primera y segunda clase al sistema SOP.
- b) Efectuar las coordinaciones con personal de llegada internacional, en caso de irregularidades presentadas.
- c) Efectuar el análisis de las observaciones anotadas por el área operativa y de ser el caso generar el boletín de verificación, enviándolos a las administraciones postales internacionales.
- d) Responder los boletines de verificación de las administraciones postales internacionales.
- e) Responder los estados internacionales CN67 y CN51 mal encaminados, información entregada a la Oficina de Cuentas Internacionales.
- f) Efectuar la transferencia y conciliación de la información al Área de Cuentas Internacionales del producto encomiendas llegada internacional, mensual y anual.
- g) Elaborar el reporte trimestral del despacho faltante.
- h) Proporcionar copias de documentos físicos CN43, CN31, CN33, CN38, CN41, para la elaboración de las cartas a las compañías aéreas.
- i) Efectuar la reexpedición de envíos que son devueltos sin motivo y mal encaminados.
- j) Elaborar cartas a los usuarios cuando se trata de envíos en mal estado.
- k) Efectuar la recepción diaria de las guías CN31, CN33 del Área Operativa EMS y verificarlas con las guías de transferencia remitida por la Oficina de Canje Aéreo.
- l) Controlar y analizar diariamente los despachos EMS para su procesamiento, transmisión y transferencia a Cuentas Internacionales mediante el sistema SOP y el sistema IPS, mensual y anual.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **CENTRAL DE BOLETINES**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).
- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.

- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible expliación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente.

### **III. LINEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **CENTRAL DE BOLETINES**  
**CARGO** : **AUXILIAR DE SERVICIOS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir, clasificar y archivar las guías emitidas por las diferentes administraciones postales internacionales.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, controlar y archivar las guías CN31, CN33 y CN38 de llegada de los servicios aéreo, SAL y marítimo emitidas por las diferentes administraciones postales internacionales.
- b) Recibir, clasificar, controlar y archivar las guías CN31, CN33 y CN38 de salida de los servicios Aéreo y SAL remitidas a las administraciones postales internacionales.
- c) Digitalizar documentos.
- d) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- e) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **ENCAMINAMIENTO**  
**CARGO** : **ANALISTA EN ENCAMINAMIENTO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Establecer el encaminamiento nacional e internacional mediante contratos y acuerdos con empresas de transporte que tengan itinerarios y capacidad para transportar el correo con 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 trasladados 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.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Asistente en Encaminamiento  
Técnico Administrativo  
Auxiliar Administrativo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo y terrestre.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **ENCAMINAMIENTO**  
**CARGO** : **ASISTENTE DE ENCAMINAMIENTO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar y proponer proyectos referidos al encaminamiento nacional e internacional buscando optimizar los tiempos de traslado de los envíos postales, garantizando su seguridad y con costos acordes con el tipo de servicio.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar, desarrollar y proponer el encaminamiento de los despachos de correspondencias de llegada y salida a nivel nacional e internacional.
- b) Desarrollar y proponer sistemas de control para el desarrollo de las actividades de encaminamiento nacional e internacional.
- c) Evaluar permanentemente a través de controles, el encaminamiento orientado a brindar un eficiente servicio postal nacional e internacional.
- d) Coordinar con las áreas operativas de la Empresa a fin de desarrollar las actividades del encaminamiento nacional e internacional.
- e) Apoyar en la elaboración del plan operativo y presupuesto del área.
- f) Participar en los análisis de encaminamiento cuando la UPU lo programe.
- g) Supervisar y evaluar que se cumplan los itinerarios propuestos por el área de Encaminamiento, con relación a los despachos de llegada y salida nacional, así como la salida de los despachos internacionales.
- h) Proponer la utilización de las mejores vías de encaminamiento tanto a nivel nacional como internacional.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable del área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Analista de Encaminamiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo y terrestre

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **ENCAMINAMIENTO**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar la ejecución del encaminamiento de las sacas entregadas a las empresas de transportes nacional de salida y llegada e internacional de salida, así como elaborar los expedientes de prefacturación de las empresas de trasportes contratadas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Evaluar el encaminamiento de los despachos de correspondencias de llegada y salida a nivel nacional e internacional.
- b) Realizar el control de calidad del encaminamiento nacional e internacional.
- c) Evaluar los horarios de salida y llegada de los despachos nacionales e internacionales.
- d) Coordinar con las administraciones postales de provincias la variación en el horario e itinerario de los circuitos de entrega y recojo de despachos.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable del área.

### Facturación Nacional e Internacional

- g) Coordinar con las compañías de transporte aéreo y terrestre la entrega de sus facturas con el sustento correspondiente por el servicio prestado; previa verificación de los pesos, destinos y tarifas, de ser el caso coordinar la rectificación de las mismas.
- h) Elaborar las solicitudes de notas de débito por pérdida de los despachos, de acuerdo a las penalidades aplicadas o reexpedición, de ser el caso.
- i) Elaborar las solicitudes de cheques, órdenes de atención y solicitud de servicios para el pago a las empresas transportistas.
- j) Elaborar los expedientes de pago a las empresas de transporte, conformado por: la solicitud de servicio, orden de servicio, conformidad de servicio, solicitud de cheque y otros documentos que requieran el pago.
- k) Derivar al Departamento de Contabilidad la prefacturación revisada y visada por el Jefe del Área, así como por la Gerencia Postal.
- l) Mantener actualizado en cuadros tipo Excel las tarifas de fletes aéreos y terrestres.
- m) Llevar las estadísticas mensuales de las prefacturaciones por destinos y compañías de transportes, tanto del servicio nacional como internacional.

- n) Archivar ordenadamente las copias de las solicitudes de cheque por compañías, servicios y meses.

#### **Seguimiento Nacional e Internacional**

- o) Efectuar el seguimiento y la confirmación tanto de la llegada al CCPL como de la salida de los despachos a provincias.
- p) Efectuar el seguimiento y confirmación de la salida de los despachos internacionales.
- q) Informar diariamente al responsable del área lo acontecido con cada despacho remitido y/o recibido.
- r) Coordinar con las empresas de transporte y/o administraciones postales ante irregularidades en la recepción y/o emisión de los despachos.
- s) Verificar la secuencia en el numerador de los despachos, pesos, cantidad de valijas, compañías de transportes y costos de los despachos de llegada y salida nacional.
- t) Elaborar y actualizar los cuadros de encaminamiento nacional e internacional.
- u) Colaborar en las propuestas de solución ante los imprevistos que se pudieran suscitar en el encaminamiento de los despachos.
- v) Elaborar cuadros estadísticos de la llegada y salida de los despachos nacionales y salida internacional.
- w) Evaluar mensualmente la calidad del encaminamiento nacional e internacional proponiendo alternativas de solución.

#### **Seguimiento Técnico de Contratos**

- x) Recopilar la información referente a los retrasos del servicio de transporte de sacas y valijas tanto de las empresas que brinda el servicio como de las áreas operativas.
- y) Analizar y evaluar las cartas de las empresas de transportes de sacas y valijas, respecto a los motivos de los retrasos.
- z) Evaluar los retrasos indicados en los reportes de los despachos emitidos por los encargados del seguimiento nacional (llegada y salida) e internacional, para el cálculo de las penalidades correspondientes.
- aa) Elaborar los informes correspondientes a la evaluación de los retrasos y las justificaciones, calculando las penalidades a aplicar.
- bb) Analizar e interpretar los artículos de los contratos de servicios de transportes, celebrados con las empresas que brindan dicho servicio.
- cc) Participar en las propuestas de cambios para mejoras de los contratos de transportes de sacas y valijas establecidos.

#### **Seguimiento Internacional Específico**

- dd) Realizar el análisis técnico del control de encaminamiento secuencial de envíos comunes establecidos por la UPU, dos veces al año.
- ee) Realizar el análisis técnico de control de calidad de extremo a extremo establecido por la UPU una vez al año.

- ff) Elaborar y proporcionar los cuadros de países a los que se remitirán tránsitos al descubierto para la elaboración de la estadística anual establecida por la UPU, a ejecutarse en el área correspondiente.
- gg) Elaborar cuadros estadísticos de los tiempos de tránsito de los despachos cuyos destinos proporcionan información completa.
- hh) Verificar la aceptación de las cuentas particulares de reexpedición de los despachos.
- ii) Velar por el cumplimiento de la aplicación de códigos postales y la modificación en coordinación con la Subgerencia de Tecnologías de la Información.
- jj) Elaborar la estadística y análisis de los Boletines de Prueba.
- kk) Coordinar con las áreas de salida internacional, APR y EMS, respecto a la elaboración y evacuación de los despachos.
- ll) Elaborar mensualmente el encaminamiento internacional, APR y EMS.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Analista en Encaminamiento

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo y terrestre.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **ENCAMINAMIENTO**  
**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al responsable del área en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la documentación que ingresa o egresa al área.
- b) Redactar la documentación que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las diferentes áreas de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades del área, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Difundir en el Área de Encaminamiento la copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Realizar el seguimiento y control de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- h) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- i) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable de área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Analista de Encaminamiento

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo y terrestre.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **TRANSPORTES**  
**CARGO** : **PROFESIONAL EN TRANSPORTES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 conductores 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.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### **III. LINEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Conductores y postrenes del Área de Transportes.

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **TRANSPORTES**  
**CARGO** : **CONDUCTOR**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Conducir eficientemente los vehículos de la Empresa en cumplimiento de los servicios programados y las tareas asignadas por el responsable del Área, dentro del marco legal general y la reglamentación interna vigente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Conducir los vehículos trasladando envíos con o sin postren según la necesidad del servicio.
- b) Recibir los envíos consolidados o desconsolidados (cuando se labora sin postren) con la documentación que sustente su traslado o distribución.
- c) Firmar y/o hacer firmar las guías de salida y llegada, según sea el caso, a fin de sustentar la recepción, entrega y/o distribución de los envíos.
- d) Cargar, acomodar y descargar las sacas en el vehículo de acuerdo con el servicio asignado.
- e) Asegurarse de la colocación apropiada y segura de los precintos, en los lugares donde se emplee, siendo de su responsabilidad cualquier observación por su falta.
- f) Movilizar a los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa, en atención a los requerimientos y coordinaciones que estos hagan con el responsable del Área.
- g) Reportar oportunamente sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de sus actividades.
- h) Verificar antes de su uso, que las unidades asignadas cuenten con la documentación e implementos necesarios para su circulación sin inconvenientes, velando por el buen estado de los mismos.
- i) Efectuar la revisión y verificación de la zona de carga de la unidad, asegurándose que esta se encuentre completamente vacía, previa y posteriormente a su nueva asignación.
- j) Consignar en la hoja de ruta las fallas mecánicas observadas en el vehículo y hacerlo de conocimiento a su superior para solicitar el oportuno mantenimiento técnico y velar por el buen estado del vehículo asignado.
- k) Procurar el cumplimiento de los tiempos establecidos para los circuitos y rutas de servicio de transporte valiéndose de su experiencia, medios tecnológicos (si lo hubiera) y el sentido común.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable del área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Transportes

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**V. OBSERVACIÓN:** La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de licencia de conducir (brevete) que posean y del tipo de unidad vehicular que conduzcan (ligeros o pesados), los cuales se encuentran definidos en el Cuadro de Perfiles de Cargo.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**ÁREA** : **TRANSPORTES**  
**CARGO** : **CONDUCTOR I**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Conducir eficientemente los vehículos de la Empresa en cumplimiento de los servicios programados y las tareas asignadas por el responsable del área, dentro del marco legal general y la reglamentación interna.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Conducir los vehículos trasladando envíos con o sin postren, según la necesidad del servicio.
- b) Recibir los envíos consolidados o desconsolidados (cuando se labora sin postren) con la documentación que sustente su traslado o distribución.
- c) Firmar y/o hacer firmar las guías de salida y llegada, según sea el caso a fin de sustentar la recepción, entrega y/o distribución.
- d) Cargar, acomodar y descargar las sacas en el vehículo de acuerdo con el servicio asignado.
- e) Asegurarse de la colocación apropiada y segura de los precintos, en los lugares donde se emplee, siendo de su responsabilidad cualquier observación por su falta.
- f) Movilizar a los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa, en atención a los requerimientos y coordinaciones que estos hagan con el responsable del área.
- g) Reportar oportunamente sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de sus actividades.
- h) Verificar antes de su uso, que las unidades asignadas cuenten con la documentación e implementos necesarios para su circulación sin inconvenientes, velando por el buen estado de los mismos.
- i) Efectuar la revisión y verificación de la zona de carga de la unidad, asegurándose que esta se encuentre completamente vacía, previa y posteriormente a su nueva asignación.
- j) Consignar en la hoja de ruta las fallas mecánicas observadas en el vehículo y hacerlo de conocimiento a su superior para solicitar el oportuno mantenimiento técnico y velar por el buen estado del vehículo a su cargo.
- k) Procurar el cumplimiento de los tiempos establecidos para los circuitos y rutas de servicio de transporte valiéndose de su experiencia, medios tecnológicos (si lo hubiera) y el sentido común.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable del área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Transportes

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**V. OBSERVACIÓN:** La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de licencia de conducir (brevete) que posean y del tipo de unidad vehicular que conduzcan (ligeros o pesados), los cuales se encuentran definidos en el Cuadro de Perfiles de Cargo

**GERENCIA** : **POSTAL**

**ÁREA** : **TRANSPORTES**

**CARGO** : **POSTREN**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Profesional en Transportes en las tareas del área que se les sean asignadas, contando con licencia de conducir vigente, para la conducción de vehículos de la Empresa cuando la necesidad del servicio lo amerite.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y transportar los despachos de las diferentes administraciones de Lima, Centro de Clasificación, Aeropuerto, así como la carga que se recibe y/o entrega a nuestros clientes.
- b) Firmar las guías de salida y llegada.
- c) Recibir y distribuir las sacas según las instrucciones recibidas para dicho efecto.
- d) Procurar el cumplimiento de los tiempos establecidos para los circuitos y rutas del servicio asignado, valiéndose de los medios tecnológicos y otros que la Empresa ponga a su disposición.
- e) Cargar y acomodar las sacas en el vehículo de acuerdo con la ruta establecida.
- f) Descargar las sacas para su distribución.
- g) Reportar oportunamente sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de sus actividades.
- h) Verificar que las unidades asignadas cuenten con la documentación e implementos necesarios para su circulación, velando por el buen estado de los mismos.
- i) Verificar la correcta colocación y utilización del precintó de seguridad en el vehículo.
- j) Revisión y verificación de la zona de carga de unidad, asegurándose que esta se encuentre completamente vacía, previa y posteriormente a su carga y/o descarga.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el responsable del área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Transportes

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**CARGO** : **SUBGERENTE DE PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, 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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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, los 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.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Jefe Dpto. de Operaciones Aduaneras  
Jefe Dpto. de Áreas Operativas  
Jefe Dpto. de EMS  
Área de Ingeniería y Programación  
Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** SUNAT - ADUANAS, SENASA, clientes.

**GERENCIA** : **POSTAL**

**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**

**CARGO** : **SECRETARIA**

#### **I. FUNCIÓN GENERAL**

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

#### **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Tomar dictados y redactar los documentos y la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a los departamentos y dependencias de la Subgerencia, copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con el Subgerente.
- h) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- i) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios.
- j) Apoyar a las administraciones postales en el seguimiento de sus requerimientos ante las diversas áreas de la Empresa.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

#### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA**

**POSTAL**

**SUBGERENCIA**

**PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**

**CARGO**

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

**I. FUNCIÓN GENERAL**

Apoyar a la Subgerencia en el aprovisionamiento de materiales y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

**II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Coordinar con las áreas usuarias la programación y control de sus pedidos y consolidar los requerimientos de materiales del ámbito de su competencia.
- b) Planificar y coordinar los procesos de adquisición de recursos materiales requeridos por las áreas para el desenvolvimiento de sus funciones.
- c) Coordinar el mantenimiento y reparación de los equipos operativos e informáticos.
- d) Supervisar y controlar la gestión y control de stocks.
- e) Realizar el seguimiento de los pedidos, solicitudes y órdenes de trabajo hasta la culminación del trámite.
- f) Proponer, manejar, controlar y registrar el almacenamiento y abastecimiento de materiales de acuerdo a las normas establecidas por la Empresa.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

**III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Ninguna

**IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**ÁREA** : **INGENIERÍA Y PROGRAMACIÓN**  
**CARGO** : **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, controlar, coordinar, proponer y ejecutar las actividades relacionadas al análisis de los procesos operativos que conlleven a la mejora de métodos de las diferentes áreas de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras, así como la programación y control de las tareas que en ella se realizan.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer normas, estrategias, procedimientos y metodologías de trabajo que garanticen el eficiente desarrollo de las tareas técnico-operativas que permitan la optimización de los servicios que brinda la Subgerencia.
- b) Evaluar periódicamente las etapas y tiempos de los trámites de los servicios que se brindan en la Subgerencia para determinar las modificaciones que permitan agilizar éstos.
- c) Evaluar el desarrollo del proceso postal con la finalidad de establecer la programación de actividades orientadas a la mejora continua, mediante el seguimiento y análisis de la ejecución del plan operativo de la Subgerencia.
- d) Proponer los requisitos y procedimientos, así como la metodología a seguir para el análisis de las especificaciones técnicas presentadas por empresas interesadas en formar alianzas estratégicas con Serpost S.A.
- e) Elaborar propuestas para la automatización de los procesos en cuanto al diseño de sistemas y módulos.
- f) Determinar estándares de producción que permitan explotar con eficacia todos los recursos con que se cuenta.
- g) Elaborar proyectos de desarrollo de nuevos productos y servicios que generen rentabilidad a la Empresa en coordinación con las áreas de la Subgerencia.
- h) Proponer la implementación de aplicativos informáticos que permitan agilizar y optimizar los trámites, reducir los costos y mejorar la producción y productividad.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por la Subgerencia.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : POSTAL**  
**SUBGERENCIA : PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO : OPERACIONES ADUANERAS**  
**CARGO : JEFE DPTO. DE OPERACIONES ADUANERAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer y participar en la formulación de normas, procedimientos, reglamentos, estrategias, acciones y 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 a 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.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Especialista Administrativo  
Técnico Administrativo  
**Oficial de Servicios Postales Planta**

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** SUNAT, empresas e Instituciones Pùblicas y Privadas, clientes, público en general.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **OPERACIONES ADUANERAS**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar y coordinar con el Jefe del Departamento en lo relacionado al mejoramiento y desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer y apoyar en la elaboración de procedimientos, estrategias y acciones que permitan la optimización de los trámites de los servicios que brinda el departamento.
- b) Efectuar la clasificación y asignación de las partidas arancelarias de las mercancías nacionalizadas, así como la valoración de estas.
- c) Formular las declaraciones simplificadas.
- d) Determinar la base imponible sobre la que se calcularán los impuestos Aduaneros.
- e) Efectuar el reconocimiento previo de envíos postales y/o mercaderías.
- f) Realizar seguimiento a los expedientes referentes a procesos postales aduaneros entregados a la Intendencia de Aduana Aérea y Postal, para su trámite respectivo.
- g) Establecer contacto con los clientes informando el estado y conclusión del trámite del servicio TADS.
- h) Verificar, registrar datos y transmitir vía electrónica, las declaraciones simplificadas de importación, facturas comerciales, autorizaciones, otros, a la Intendencia de la Aduana Aérea y Postal, así como recibir la conformidad y generar la impresión de las declaraciones simplificadas, previa las correcciones si fuera el caso.
- i) Verificar y supervisar la transmisión oportuna de los manifiestos.
- j) Verificar oportunamente que el archivo del despacho aduanero se realice de conformidad con las disposiciones aduaneras y en el área asignada para tal efecto.
- k) Participar en la formulación de propuestas de modificación de los procedimientos aduaneros relacionados con las funciones asignadas y servicios que se brindan.
- l) Imprimir el reporte mensual de declaraciones simplificadas generadas en el departamento.
- m) Registrar en el “Sistema de Control de Operaciones” las funciones ejecutadas con relación al servicio TADS Express.

- n) Orientar, apoyar y absolver las consultas de los clientes de Serpost S.A.
- o) Presentar informes mensuales sobre las funciones ejecutadas de los problemas encontrados y de las necesidades y requerimientos para el cumplimiento de estas, incluyendo las recomendaciones para superarlas.
- p) 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 al cliente.
- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **OPERACIONES ADUANERAS**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe del Departamento en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer y apoyar en la elaboración de procedimientos, estrategias y acciones que permitan la optimización de los trámites de los servicios que brinda el departamento.
- b) Elaborar y mantener actualizado el registro de los clientes que solicitan el servicio TADS Express.
- c) Entregar diariamente la relación de envíos que serán tramitados mediante el servicio TADS Express y verificar su traslado oportuno al almacén del Departamento de Operaciones Aduaneras.
- d) Elaborar diariamente el listado de posibles clientes del Servicio TADS Express con sus teléfonos, seleccionados del reporte de envíos ingresados al Terminal de Almacenamiento de Tomás Valle.
- e) Controlar diariamente que se elabore en forma oportuna el reconocimiento previo de los envíos a tramitar por el servicio TADS Express.
- f) Coordinar, solicitar y/o informar permanentemente a los clientes respecto a los trámites de desaduanaje de sus envíos y/o sobre la documentación faltante para la culminación de estos.
- g) Efectuar el seguimiento permanente a los envíos tramitados mediante el servicio TADS Express para que sean entregados al destinatario en el más breve plazo.
- h) Realizar la rectificación del Manifiesto General en caso de error en la transmisión por parte del Área de Canje Aéreo y/o Área de Canje Marítimo
- i) Verificar los datos de los envíos aforables ingresados a los sistemas informáticos.
- j) Transmitir electrónicamente el Manifiesto desconsolidado a la Intendencia de la Aduana Aérea y Postal, recibir la conformidad de esta y generar el reporte respectivo, previa a las correcciones si fuera el caso.
- k) Comunicar a las áreas correspondientes en caso de incumplimiento de los plazos de transmisión u otra observación que hubiere.
- l) Modificar en el sistema informático de Serpost S.A. los datos del destinatario u otra información del manifiesto, previa ejecución de la rectificación del manifiesto en el sistema de Aduana.

- m) Registrar y archivar temporalmente las declaraciones simplificadas con sus respectivas liquidaciones hasta la cancelación del servicio prestado.
- n) Elaborar y comunicar oportunamente a los interesados, mediante “Avisos de Pago”, los montos a cancelar por tributos y servicios brindados.
- o) Atender y orientar a los usuarios sobre los requisitos y procedimientos para solicitar el servicio de Rectificación de Manifiesto o Reconocimiento Previo, así como cobrar las tarifas establecidas por brindar dichos servicios.
- p) Elaborar y transmitir a los usuarios las notificaciones sobre la documentación requerida y los Avisos de Pago de los Derechos de Aduana.
- q) Tramitar oportunamente en la Intendencia de la Aduana Aérea y Postal las solicitudes de Rectificación de Manifiesto, previo pago del servicio.
- r) Enviar a los clientes los nuevos Avisos de Llegada, comprobantes de pago y las Liquidaciones de Cobranza, según corresponda.
- s) Registrar en el “Sistema de Control de Operaciones” las funciones ejecutadas con relación al servicio TADS Express.
- t) Orientar, apoyar y absolver las consultas de los clientes de Serpost S.A.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **OPERACIONES ADUANERAS**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).
- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.

- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible expliación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **ÁREAS OPERATIVAS**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. ÁREAS OPERATIVAS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, 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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 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.
- q) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- r) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Técnico Postal  
Personal de Encomiendas Internacionales  
Personal de Canje Marítimo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**

**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**

**DEPARTAMENTO** : **ÁREAS OPERATIVAS**

**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de las actividades programadas a llevarse a cabo en su respectiva área.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados del área de su competencia.
- b) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- c) Mantener actualizados los registros, fichas y documentos administrativos.
- d) Archivar las pólizas de importación por toda partida retirada previamente cancelada.
- e) Recopilar la estadística referente al control de envíos y parte administrativa.
- f) Recopilar y transferir al área de Central de Boletines las hojas de avisos y facturas, así como administrar el archivo de documentos del área.
- g) Archivar los documentos del despacho aduanero.
- h) Actualizar diariamente en el sistema, la información de los envíos.
- i) Elaborar las actas de confiscación, boletines de verificación internos y las actas de inventario.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Áreas Operativas

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **ÁREAS OPERATIVAS**  
**ÁREA** : **ENCOMIENDAS INTERNACIONALES**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar el registro y clasificación de los despachos y correspondencias a las oficinas postales del ámbito de su influencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir e inspeccionar los despachos (encomiendas) de llegada, remitidas por el Área de Canje Aéreo, así como los recogidos de las agencias navieras y portuarias.
- b) Verificar la correcta rotulación de la etiqueta, precinto de seguridad y peso de cada saca recibida.
- c) Firmar los cargos (guías) como constancia de haber recibido los despachos.
- d) Formular el boletín de verificación a la oficina de origen sobre las irregularidades detectadas en las sacas durante su recepción, si fuera el caso.
- e) Supervisar y controlar la apertura de sacas conteniendo envíos postales.
- f) Supervisar la numeración asignada a cada envío.
- g) Supervisar y efectuar el procesamiento a los envíos que son canalizados por las áreas operativas.
- h) Elaborar actas de confiscación, boletines de verificación y actas de inventario.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Áreas Operativas

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ÁREAS OPERATIVAS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: ENCOMIENDAS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: TÉCNICO POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de las actividades programadas que se llevan a cabo en sus respectivas áreas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados del área de su competencia.
- b) Efectuar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- c) Mantener actualizados los registros, fichas y documentos administrativos.
- d) Archivar la póliza de importación por toda partida retirada previamente cancelada.
- e) Recopilar la estadística referente al control de envíos y parte administrativa.
- f) Recopilar y transferir al Área de Central de Boletines las hojas de aviso y facturas, así como administrar el archivo de documentos del área.
- g) Archivar los documentos del despacho aduanero.
- h) Actualizar diariamente en el sistema la información de los envíos
- i) Elaborar las actas de confiscación, boletines de verificación internos y las actas de inventario.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Áreas Operativas

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ÁREAS OPERATIVAS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: ENCOMIENDAS INTERNACIONALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Registrar en forma automatizada y clasificar los despachos y correspondencias a las oficinas postales del ámbito de su influencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la recepción e inspección de despachos que llegan a nivel nacional y local.
- b) Realizar la apertura y clasificación de encomiendas nacionales.
- c) Verificar los envíos anotados en las guías del despacho, las condiciones adecuadas de embalaje, el peso y la tarifa aplicada.
- d) Efectuar el control de portes de manera aleatoria.
- e) Ingresar el número de registro y datos al sistema y elaborar las guías local y nacional.
- f) Registrar los envíos según destino y tipo de tratamiento, además de la generación de listados para la transferencia de los envíos.
- g) Ordenar los despachos de salida por oficina de destino para su posterior entrega a la Empresa transportista.
- h) Efectuar el despacho de encomiendas a nivel nacional.
- i) Coordinar con las Administraciones Postales a nivel nacional la distribución de encomiendas.
- j) Recibir, registrar y procesar los despachos y envíos ingresados por el servicio de encomiendas internacionales, pequeños paquetes y sacas M de procedencia internacional para su procesamiento y distribución en el ámbito nacional.
- k) Verificar los formularios CP86 y CP87 para remitir a Central de Boletines.
- l) Registrar los despachos nacionales e internacionales en el sistema, así como en el formato de control de ingreso de despachos.
- m) Emitir avisos de llegada y listados según clasificación dada por el personal de Aduanas para su distribución correspondiente.
- n) Registrar los envíos según destino y tipo de tratamiento, además de la generación de listados para la transferencia de los envíos.

- o) Atender a los usuarios en el almacén para el recojo de encomiendas, EMS, pequeños paquetes y sacas M (recepción de avisos, ubicación y aforo de los envíos mencionados).
- p) Recibir y efectuar la apertura de los despachos de encomiendas internacionales provenientes de las administraciones locales y nacionales.
- q) Ingresar los datos de envíos al sistema para el cálculo de cuota partes.
- r) Efectuar el descargo en la base de datos de las declaraciones simplificadas y la devolución respectiva a la Aduana Aérea y Postal.
- s) Elaborar las solicitudes de reexpedición a origen.
- t) Efectuar el listado de los envíos considerados dentro del abandono legal, comiso y decomisado por SENASA, para su transferencia a SUNAT.
- u) Registrar los despachos nacionales e internacionales en el formato de control de ingreso de despachos.
- v) Transferir los envíos sujetos o no a control aduanero al área nacional para su distribución.
- w) Transferir los envíos aforables a las áreas correspondientes.
- x) Realizar el control de calidad de encomiendas y pequeños paquetes.
- y) Estivar la carga marítima en los terminales de almacenamiento.
- z) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- aa) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Áreas Operativas

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **ÁREAS OPERATIVAS**  
**ÁREA** : **ENCOMIENDAS INTERNACIONALES**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

### III. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

### IV. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- w) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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.
- x) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- y) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- z) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- aa) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- bb) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- cc) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- dd) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- ee) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- ff) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- gg) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- hh) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- ii) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- jj) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- kk) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- ll) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- mm) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- nn) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- oo) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- pp) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- qq) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- rr) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

## V. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **ÁREAS OPERATIVAS**  
**ÁREA** : **CANJE MARÍTIMO**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar la ejecución de las actividades programadas planteando mejoras en los métodos y movimientos que se llevan a cabo en sus respectivas áreas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar los trámites administrativos en las Agencias Navieras y en el Terminal Marítimo del Callao para el recojo y retiro de la carga postal en el tiempo establecido.
- b) Coordinar permanentemente con los agentes navieros para el recojo de los avisos o volantes de llegada, elaboración de cartas de garantía y del programa de recojo mensual.
- c) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida.
- d) Gestionar oportunamente el retiro de la carga marítima depositada en los almacenes según las facturas de entrega.
- e) Transmitir el Acta de Traslado y el Documento de Envío Postal – DEP general. Solicitar el direccionamiento del contenedor desde el Terminal Marítimo al Depósito Temporal IMUPESA, luego continuar con el traslado al Depósito Temporal de Serpost S.A.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Áreas Operativas

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ÁREAS OPERATIVAS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>CANJE MARÍTIMO</b>
<b>CARGO</b>	<b>OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).
- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.

- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible expliación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>EMS</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>JEFE DPTO. DE EMS</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, coordinar, asesorar, proponer, diseñar, desarrollar y evaluar las actividades del servicio EMS.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 a 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.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras

**INFERIOR:** Asistente Administrativo  
Técnico Administrativo  
Operador Postal  
Receptor  
Oficial de Servicios Postales Planta

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

---

**GERENCIA :**

**POSTAL**

**SUBGERENCIA :**

**PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**

**DEPARTAMENTO :**

**EMS**

**CARGO :**

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**I. FUNCIÓN GENERAL**

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con el Departamento de su competencia.

**II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Supervisar y controlar las operaciones postales de recepción de envíos de exportación EMS, así como su procesamiento y despacho.
- b) Proponer e implementar mejoras que agilicen el servicio en cuanto a calidad, seguridad y rapidez.
- c) Formular las facturas de entrega para el correo aéreo en tránsito, de acuerdo al plan de encaminamiento vigente.
- d) Ingresar en el sistema la información referente a cada envío.
- e) Recopilar la estadística referente al control de envíos y parte administrativa.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

**III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. EMS

**INFERIOR:** Ninguno

**IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : POSTAL****SUBGERENCIA : PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS****DEPARTAMENTO : EMS****CARGO : TÉCNICO ADMINISTRATIVO****I. FUNCIÓN GENERAL**

Supervisar la ejecución de las actividades programadas planteando mejoras en las labores que se llevan a cabo en el departamento de su competencia.

**II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Efectuar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- b) Mantener actualizados los registros, fichas y documentos administrativos.
- c) Recibir los despachos de llegada local y nacional para su debido procesamiento.
- d) Verificar los envíos anotados en las guías del despacho, las condiciones adecuadas de embalaje, el peso y la tarifa aplicada.
- e) Ingresar los datos de cada uno de los envíos EMS por hora corte.
- f) Confeccionar el formato CN38 (facturas que acompañan a los despachos en sus respectivas escalas).
- g) Formular las facturas de entrega para el correo aéreo en tránsito, de acuerdo al plan de encaminamiento vigente.
- h) Efectuar el Control de Portes.
- i) Realizar la edición de formatos y cierre de despachos por hora corte.
- j) Transferir los despachos al área de canje aéreo para su encaminamiento.
- k) Reportar la confirmación de salida de despachos internacionales desde el CCPL – Área EMS hacia la oficina de Canje Aéreo.
- l) Archivar los documentos del despacho aduanero.
- m) Actualizar diariamente en el sistema la información de los envíos.
- n) Realizar el inventario anual de envíos postales.
- o) Elaborar las actas de confiscación, boletines de verificación internos y las actas de inventario.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. EMS

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **EMS**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar en forma eficiente y eficaz las funciones operativas correspondientes a la exportación de envíos postales, dentro del marco de su competencia.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y efectuar la apertura de los despachos EMS de las administraciones local y nacional.
- b) Efectuar la apertura y verificación de los envíos anotados en las guías del despacho, las condiciones adecuadas de embalaje, el peso y la tarifa aplicada.
- c) Efectuar la clasificación primaria de envíos según destino. (Europa, Asia, otros)
- d) Efectuar la clasificación final por país y/u oficina de cambio internacional.
- e) Realizar la clasificación de envíos por hora corte y por país destino.
- f) Efectuar el conteo y llenado de los formatos CN38 y CN31.
- g) Registrar y confeccionar el formato CN31 (formatos que amparan a los envíos en cada despacho).
- h) Registrar los envíos según destino y tipo de tratamiento, además de la generación de listados para la transferencia de los envíos.
- i) Ordenar los despachos de salida por oficina de destino para su posterior entrega a la Empresa transportista.
- j) Efectuar el cierre de despachos y elaboración de guías de transferencia al Área de Canje Aéreo.
- k) Transferir los despachos al Área de Canje Aéreo para su encaminamiento.
- l) Recoger envíos de clientes.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. EMS

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO** : **EMS**  
**CARGO** : **RECEPTOR**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir los despachos de las administraciones postales a nivel local y nacional con destino internacional, así como trasladar los despachos al Área de Canje Aéreo procedentes de salida nacional a las compañías de transportes terrestres.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recopilar la estadística referente al control de envíos y parte administrativa.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados del área de su competencia.
- c) Entregar, recoger y recibir los despachos del servicio EMS.
- d) Firmar las guías de salida y llegada de despachos.
- e) Cargar, acomodar y descargar las sacas en el vehículo de acuerdo a la ruta establecida, protegiendo la carga de todo fenómeno físico que pueda estropearla.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. EMS

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : POSTAL**  
**SUBGERENCIA : PAQUETERÍA Y OPERACIONES ADUANERAS**  
**DEPARTAMENTO : EMS**  
**CARGO : OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).
- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.

- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible expliación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**CARGO** : **SUBGERENTE DE OPERACIONES POSTALES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, 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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente Postal

**INFERIOR:** Jefe Dpto. de Clasificación  
Jefe Dpto. de Distribución  
Jefe Dpto. de Control de Cargos  
Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones

**EXTERNO:** Empresas de transporte aéreo y terrestre, proveedores, clientes, administraciones postales y oficinas de cambio del exterior

**GERENCIA** : **POSTAL**

**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**

**CARGO** : **SECRETARIA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Subgerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Subgerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por la Subgerencia, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida en el área.
- e) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados de la Subgerencia.
- f) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- g) Mantener actualizado los registros, fichas y documentos administrativos.
- h) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- i) Preparar la agenda de actividades de la Subgerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- j) Remitir a las áreas de la Subgerencia, copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- k) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con el Subgerente.
- l) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- m) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: INGENIERÍA Y PROGRAMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ASISTENTE DE INGENIERÍA Y PROGRAMACIÓN</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Organizar, dirigir, controlar, coordinar, proponer y ejecutar actividades relacionadas al análisis de los procesos operativos que conlleven a la mejora de métodos de las diferentes áreas de la Subgerencia de Operaciones Postales, así como la programación y control de las tareas que en ella se realizan.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer metodologías de trabajo que garanticen el eficiente desarrollo de las tareas operativas, disminución en el tiempo de procesamiento y el seguro tratamiento de los envíos postales.
- b) Elaborar planes periódicos de evaluación de tiempos y movimientos de las actividades operativas para determinar la capacidad instalada en las etapas del ciclo postal y la capacidad utilizada en las mismas.
- c) Evaluar el desarrollo del proceso postal con la finalidad de establecer la programación de actividades orientadas a la mejora continua, mediante la formulación, elaboración y seguimiento de la ejecución del plan operativo de la Subgerencia.
- d) Proponer la metodología a seguir para el análisis de las especificaciones técnicas presentadas por empresas interesadas en formar alianzas estratégicas con Serpost S.A.
- e) Implementar las acciones correctivas en base al análisis de la información estadística de las áreas operativas.
- f) Elaborar propuestas para la automatización de los procesos en cuanto al diseño de sistemas y módulos interconectados con todas las áreas operativas.
- g) Determinar estándares de producción que permitan explotar con eficacia todos los recursos con que se cuenta.
- h) Desarrollar proyectos de nuevos servicios complementarios al servicio postal que generen mayor valor agregado a los servicios y rentabilidad a la Empresa en coordinación con las áreas de la Subgerencia.
- i) Formular y proponer el proyecto del plan operativo y presupuesto anual correspondiente a su área y apoyar en la consolidación correspondiente a la Subgerencia.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	:	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>ÁREA</b>	:	<b>INGENIERÍA Y PROGRAMACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en la toma de tiempos y estudio de movimientos de las operaciones realizadas en la Subgerencia de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Definir y evaluar los indicadores de calidad.
- b) Analizar los factores internos y externos que afecten la calidad del servicio.
- c) Elaborar y proponer indicadores estadísticos aplicables a las diferentes áreas de la Subgerencia.
- d) Determinar el nivel de riesgo en cada servicio o producto, tomando las acciones preventivas y correctivas.
- e) Planificar y coordinar la capacitación y formación de los círculos de calidad.
- f) Supervisar la normal y efectiva operatividad en todos los procesos.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**ÁREA** : **SERVICIOS**  
**CARGO** : **ASISTENTE EN SERVICIOS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Planejar, apoyar y ejecutar políticas y normas referentes al aseguramiento de materiales y otros recursos necesarios para los departamentos a los que pertenece.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Planear, organizar y coordinar permanentemente con la Gerencia de Administración de Recursos para asegurar la provisión de recursos materiales, humanos y financieros oportunamente, para el desarrollo de nuevos productos y/o servicios.
- b) Coordinar el mantenimiento y reparación de los equipos operativos e informáticos no afectando la labor postal.
- c) Participar en la elaboración del plan operativo y presupuesto anual correspondiente a su área.
- d) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- e) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales  
**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.  
**EXTERNO:** Proveedores

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**ÁREA** : **SERVICIOS**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar los recursos materiales y humanos, acorde con los requerimientos de la Subgerencia y con las disposiciones establecidas para tal fin.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer criterios para la evaluación por competencia del desempeño laboral en las diferentes áreas de la Subgerencia.
- b) Apoyar en la evaluación de la eficiencia del servicio postal.
- c) Canalizar las solicitudes de bienes, servicios y trabajos de las diferentes áreas operativas.
- d) Realizar la programación anual de las vacaciones del personal permanente.
- e) Llevar el control de la ubicación física del personal que labora en la Subgerencia.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**ÁREA** : **SERVICIOS**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las funciones operativas del Área de Servicios.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con las áreas de la Subgerencia los requerimientos de materiales de trabajo y oficina para el desarrollo de sus funciones.
- b) Proponer documentos normativos y/o mejoras en la normatividad vigente relacionadas con el servicio postal y el control de calidad.
- c) Proponer medidas correctivas orientadas a la optimización del proceso postal.
- d) Atender y responder a las solicitudes de información referidas al área de su competencia.
- e) Mantener debidamente clasificada la información recibida y emitida por el área a fin de facilitar su rápida ubicación.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**ÁREA** : **SERVICIOS**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Llevar el control de los recursos asignados para los nuevos productos y/o servicios.
- b) Coordinar la asignación de recursos para los nuevos productos y/o servicios.
- c) Elaborar el cuadro de necesidades de la Subgerencia, asegurando el adecuado abastecimiento de materiales de trabajo y recursos de oficina a las diferentes áreas operativas.
- d) Proponer los requerimientos de mantenimiento, evaluando la eficiencia del servicio, acorde con las necesidades del funcionamiento en las áreas de su competencia.
- e) Canalizar las solicitudes de bienes, servicios y trabajos de las diferentes áreas operativas.
- f) Supervisar y controlar la gestión y control de stock de los saldos de productos destinados a las campañas y nuevos productos.
- g) Realizar el seguimiento de los pedidos, solicitudes y órdenes de trabajo hasta la culminación del trámite.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignadas, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Ninguno

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE CLASIFICACIÓN**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de recepción, tarja y clasificación del departamento.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Responsable del Área de Primera Clasificación  
Responsable del Área Clasificación Final  
Responsable del Área de Registrable Local  
Responsable del Área de Registrable Nacional  
Responsable del Área de Registrable Internacional  
Personal a su cargo

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**CARGO** : **ANALISTA EN ESTADÍSTICAS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades del Departamento de Clasificación.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Informar diariamente la cantidad de carga arribada en sacos al departamento.
- b) Informar diariamente la cantidad de carga procesada y derivada a las Oficinas y Administraciones Postales.
- c) Analizar mensualmente los cuadros estadísticos de las áreas del departamento.
- d) Participar en la elaboración de cuadros estadísticos referentes al servicio postal.
- e) Coordinar con los responsables de las áreas la elaboración de informes que le sean solicitados.
- f) Proponer documentos normativos y/o actualización de los vigentes relacionados con el departamento de su competencia.
- g) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso, encargadas por el Jefe del Departamento.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al responsable del área en el desarrollo de las actividades administrativas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Solicitar diariamente a los supervisores del departamento la asistencia diaria del personal de cada servicio en los turnos de mañana y tarde.
- b) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las gerencias de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- c) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- d) Elaborar la documentación del área que le sea solicitada.
- e) Preparar la agenda de actividades del área, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Realizar el seguimiento y control de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- g) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados en el cumplimiento de otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>PRIMERA CLASIFICACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>SUPERVISOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades propuestas del área, proponiendo mejoras en los métodos desarrollados según su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, programar, organizar y controlar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso de primera clasificación.
- b) Evaluar y revisar los cuadros estadísticos referentes a la primera clasificación por cada administración y de acuerdo al tipo de envío según corresponda.
- c) Controlar la oportuna evacuación de los envíos procesados y los despachos a las áreas correspondientes.
- d) Aplicar oportuna y adecuadamente alternativas de solución a los problemas que se presenten en la operatividad del área de su competencia.
- e) Realizar muestreos en ciclos críticos del proceso de clasificación empleando técnicas que se adecuen al trabajo operativo.
- f) Evaluar permanentemente el desenvolvimiento del área de su competencia coordinando el requerimiento formal del personal necesario para el desarrollo de las actividades asignadas.
- g) Entregar a los operadores postales del área de su competencia los envíos correspondientes para su pre clasificación.
- h) Formular boletines de verificación local y nacional, provisionales para remitirlos a la Central de Boletines.
- i) Realizar el control de portes por muestreo.
- j) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos que se van a utilizar durante el proceso de primera clasificación.
- k) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad del servicio.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **PRIMERA CLASIFICACIÓN**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Registrar y clasificar los despachos y correspondencias a las oficinas postales del ámbito de su influencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir los despachos a nivel local, nacional e internacional verificando la conformidad del pasavante o Guía de Transferencia.
- b) Registrar y controlar en el cuaderno de tarja la llegada de los despachos nacionales, origen, número de despacho, fecha y hora de llegada y otras observaciones.
- c) Confrontar con la documentación respectiva el origen, número de despacho, peso y tipo de saca.
- d) Repesar todos los despachos recibidos tanto nacionales como internacionales.
- e) Realizar y verificar el cierre de los despachos de la correspondencia nacida, elaborando las guías y facturas correspondientes para remitirlas a su destino.
- f) Reacondicionar y embolsar los envíos que ingresan en mal estado.
- g) Controlar mediante el cuaderno de tarja la salida, llegada, hora, peso y firma de los diferentes despachos, dentro del área de su competencia.
- h) Realizar la preclasificación por distritos.
- i) Realizar despachos de envíos mal encaminados (AV.2) elaborando boletines de verificación y facturas para el país de origen (aéreo, SAL y superficie)
- j) Llevar cuadros estadísticos del movimiento postal (AV.2).
- k) Realizar el control de portes a los envíos postales nacionales.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Supervisor.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Primera Clasificación

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CLASIFICACIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: PRIMERA CLASIFICACIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **CLASIFICACIÓN FINAL**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades propuestas por sus superiores, proponiendo mejora en los métodos en el área de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso de clasificación final.
- b) Evaluar y revisar los cuadros estadísticos referentes a la clasificación final por cada administración y de acuerdo al tipo de envío según corresponda.
- c) Controlar la oportuna distribución de los envíos procesados a las áreas correspondientes.
- d) Realizar muestreos en procesos críticos del proceso de clasificación empleando técnicas que se adecuen al trabajo operativo.
- e) Evaluar permanentemente el desenvolvimiento del área de su competencia, coordinando el requerimiento formal del personal necesario para el desarrollo de las actividades asignadas.
- f) Aplicar oportuna y adecuadamente alternativas de solución a los problemas que se presenten en la operatividad del área de su competencia.
- g) Entregar a los operadores postales del área de su competencia los envíos correspondientes para su clasificación.
- h) Verificar y controlar la repartición de despachos de envíos registrables con destino local, nacional e internacional de acuerdo al área de su competencia.
- i) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos que se van a utilizar durante el proceso de clasificación final.
- j) Formular boletines de verificación.
- k) Realizar el control de portes por muestreo.
- l) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad en el servicio.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados en el cumplimiento de otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **CLASIFICACIÓN FINAL**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las funciones operativas y administrativas del Área de Clasificación Final.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y operar con las diferentes áreas que participan en el proceso operativo del área.
- b) Absolver las consultas al personal del área referente a la clasificación de los envíos (ubicación de direcciones, tipo de distribución, otros) tanto del correo tradicional como del correo empresarial.
- c) Proponer y ejecutar medidas correctivas orientadas a la mejora del proceso postal en el Área de Clasificación Final.
- d) Elaborar la documentación del área, que le sea solicitada.
- e) Atender y responder las solicitudes de información referidas al área de su competencia.
- f) Mantener debidamente clasificada la información recibida y emitida por el Área de Clasificación Final.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CLASIFICACIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CLASIFICACIÓN FINAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Aperturar, registrar y clasificar los despachos y correspondencias a las oficinas postales y áreas dentro de su ámbito de influencia (envíos de destino local).

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir los despachos a nivel local, nacional e internacional verificando la conformidad del pasavante o guía de transferencia.
- b) Confrontar con la documentación respectiva el origen, número de despacho, peso y tipo de saca.
- c) Registrar y controlar en el cuaderno de tarja la llegada de los despachos nacionales, origen, número de despacho, fecha y hora de llegada y otras observaciones.
- d) Repesar todos los despachos recibidos tanto nacionales como internacionales.
- e) Efectuar la apertura de los despachos recibidos de las administraciones y del área de Canje Aéreo para ser distribuidos a sus respectivas áreas.
- f) Recibir del Área de Primera Clasificación los envíos postales de llegada y salida para su clasificación según destino (apartados, estafeta o domicilio).
- g) Realizar la preclasificación por distritos de los envíos recibidos en su turno de trabajo.
- h) Proceder a la clasificación de envíos, separando los mismos según sectores de distribución a nivel de Lima Metropolitana.
- i) Recibir los envíos SEL (empresarial y administraciones), verificando la cantidad de ingreso y salida por punto de distribución.
- j) Proceder al ordenamiento de los envíos ordinarios, verificando el estado de los mismos y colocando el sello fechador.
- k) Preparar las valijas con sus respectivos pesos y correcta rotulación del marbete, adjuntando a la saca F la guía general y las fichas de control de envíos.
- l) Realizar el cierre de los despachos, elaborando las guías correspondientes para remitirlas a su destino.
- m) Verificar la carga de sus despachos en las unidades vehiculares asignadas para el transporte a nivel local.

- n) Llevar cuadros estadísticos del movimiento postal por tipo de envío y sectores (SEL, empresarial, nacional e internacional) así como informar a su superior mensualmente.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados en el cumplimiento de otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Supervisor.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Clasificación Final

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **CLASIFICACIÓN FINAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>REGISTRABLE LOCAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>SUPERVISOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades propuestas del área, proponiendo mejoras en los métodos desarrollados según su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Planificar, organizar, dirigir y controlar el desempeño de las actividades del personal (tarja, apertura, digitación y cierre de despachos locales).
- b) Verificar y controlar la llegada de los despachos locales, nacionales e internacionales.
- c) Verificar y controlar los envíos registrados en las guías de transferencia nacional, control, distribución, aforables y administraciones.
- d) Coordinar y verificar la apertura de los sacos y la selección que efectúa el personal de la Aduana Aérea y Postal asignado al CCPL.
- e) Verificar la apertura-control de la carga por envíos que efectúa el personal aperturador que consigne las incidencias en las guías UPU correspondientes.
- f) Verificar que el personal digitador ingrese la información correspondiente en los sistemas asignados.
- g) Verificar y controlar la salida de los envíos a las diferentes administraciones postales.
- h) Verificar y controlar en el sistema los despachos de envíos registrables con destino local.
- i) Coordinar con las áreas responsables de las salidas de los despachos el horario en que deben estar listos los mismos.
- j) Evaluar y revisar los cuadros estadísticos por tipo de envíos y administración.
- k) Emitir informes estadísticos de los envíos que pasan por el área de su competencia.
- l) Elaborar actas y boletines locales y nacionales cuando lo amerite.
- m) Realizar el control de portes por muestreo.
- n) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad del servicio.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE LOCAL**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar la apertura, registrar y clasificar envíos de destino local, así como elaborar despachos dirigidos a las administraciones a nivel Lima.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, verificar y trasladar los despachos de llegada (local, nacional e internacional) de la zona de tarja y apertura al Área de Registrable Local.
- b) Realizar el repesado y controlar las sacas internacionales.
- c) Verificar, llenar, descargar y entregar las guías en el cuaderno de tarja.
- d) Efectuar la apertura de los despachos locales, nacionales e internacionales.
- e) Verificar físicamente la cantidad de envíos, así como pesar y anotar las observaciones pertinentes según los listados.
- f) Indicar el destino correcto en cada uno de los envíos postales.
- g) Realizar el reacondicionamiento de los envíos deteriorados y embolsar si fuera necesario.
- h) Clasificar los envíos postales según destino. (administraciones, línea nacional, oficial y control y distribución).
- i) Entregar en forma ordenada los envíos postales al personal encargado de la digitación de los mismos.
- j) Ingresar al sistema la información referente a los despachos de llegada según origen y destino.
- k) Verificar la cantidad de envíos postales digitados con los listados, haciendo las observaciones pertinentes.
- l) Imprimir y clasificar los listados según destino. (administraciones, línea nacional, oficial y control y distribución)
- m) Verificar en los listados la totalidad de los envíos postales según destino.
- n) Cerrar, pesar y coser los despachos de salida a las administraciones postales y hacer la entrega al área de clasificación final para su encaminamiento respectivo.
- o) Trasladar los despachos cerrados hacia las unidades de transportes.
- p) Anotar y trasladar las guías al archivo.
- q) Elaborar actas y boletines, locales, nacionales e internacionales.
- r) Elaborar la estadística diaria, el consolidado mensual y anual.

- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Registrable Local

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE LOCAL**  
**CARGO** : **AUXILIAR DE SERVICIOS**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar actividades de apoyo en las actividades administrativas que se llevan a cabo en su respectiva área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida en el área.
- b) Elaborar la documentación del área.
- c) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados en el área de su competencia.
- d) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- e) Mantener actualizado los registros, fichas y documentos administrativos.
- f) Elaborar actas y boletines locales y nacionales.
- g) Procesar y consolidar la información estadística del área.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Registrable Local

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE LOCAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

## V. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

## VI. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE NACIONAL**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades del área, proponiendo mejoras en los métodos desarrollados según su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y coordinar las actividades y tareas de su personal dentro del proceso de envíos certificados y empresariales a nivel nacional.
- b) Verificar y controlar la elaboración de despachos según horario de salida en el ámbito nacional.
- c) Verificar y controlar las actividades de registro de los envíos de estas características.
- d) Coordinar y verificar la apertura de los sacos y la selección que efectúa el personal de la Aduana Aérea y Postal asignado al CCPL.
- e) Verificar la apertura y control de la carga por envíos que efectúa el personal aperturador que consigne las incidencias en las guías UPU correspondiente.
- f) Verificar que el personal digitador ingrese la información correspondiente en los sistemas asignados.
- g) Verificar y controlar la recepción de despachos de envíos registrables con destino local, nacional e internacional de acuerdo al área de su competencia.
- h) Coordinar con las áreas involucradas de llegada y salida de los despachos nacionales.
- i) Emitir informes estadísticos y observaciones ocurridas dentro del proceso diario de envíos certificados y empresariales.
- j) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos a utilizarse durante el proceso de envíos empresariales y certificados de forma racional.
- k) Elaborar boletines locales y nacionales.
- l) Realizar el control de portes por muestreo.
- m) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad en el servicio.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE NACIONAL**  
**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al responsable del área en el desarrollo de las actividades del área de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida en el área.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados en el área de su competencia.
- c) Elaborar la documentación del área.
- d) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- e) Mantener actualizado los registros, fichas y documentos administrativos.
- f) Procesar y consolidar la información estadística del área.
- g) Consolidar los despachos de las administraciones postales de Lima con destino nacional.
- h) Elaborar y formular la confección de despachos de acuerdo al plan de encaminamiento nacional.
- i) Elaborar los cuadros estadísticos de llegada local, nacional y salida nacional por tipos de envíos postales.
- j) Efectuar la preparación de despachos.
- k) Entregar al Área de Salida Nacional los despachos certificados y empresariales de acuerdo al itinerario de salida.
- l) Supervisar el adecuado flujo de los despachos nacionales verificando la salida y entrega de los mismos al Área de Salida Nacional de los diferentes destinos.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área Registrable Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE NACIONAL**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar las operaciones de recepción, apertura, clasificación y digitación de los envíos registrables y empresariales, así como elaborar los despachos de salida a las administraciones a nivel nacional.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Realizar la apertura e inspección de las valijas o paquetes certificados.
- b) Efectuar la recepción, apertura y control de los despachos a través de las listas, así como verificar la secuencia en el numerador de despachos.
- c) Realizar la preclasificación y distribución de los envíos por cuadros: norte, centro y sur.
- d) Registrar en el sistema cada tipo de envío.
- e) Verificar las listas de envíos certificados ingresados en el sistema.
- f) Preparar la documentación respectiva para la transferencia al área de salida nacional.
- g) Elaborar los despachos, anotando el peso en las etiquetas y guía general.
- h) Ordenar las sacas de los despachos por destino y vía de transporte para su entrega al área correspondiente.
- i) Elaborar guías de salida y llegada para ser transferidas al archivo.
- j) Realizar el control de portes por muestreo.
- k) Entregar y recoger los despachos a las empresas de transporte y al aeropuerto con sus respectivos pasavantes, así como realizar la devolución de los cargos y recojo de envíos a los clientes.
- l) Recoger y recibir los despachos de las diferentes administraciones dirigidos al CCPL.
- m) Firmar las guías de salida y llegada de despachos.
- n) Realizar las estadísticas de envíos empresariales y registrables
- o) Elaborar boletines locales y nacionales.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área Registrable Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE NACIONAL**  
**CARGO** : **POSTRÉN**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir los despachos de las administraciones a nivel local con destino al CCPL, así como trasladar los despachos procedentes de salida nacional a las compañías de transportes terrestre.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Entregar y recoger los despachos a las empresas de transporte y al aeropuerto con sus respectivos pasavantes, así como realizar la devolución de los cargos y recojo de envíos a los clientes.
- b) Recoger y recibir los despachos de las diferentes administraciones dirigidos al CCPL.
- c) Firmar las guías de salida y llegada de despachos.
- d) Recibir y distribuir las sacas de las oficinas y agencias.
- e) Cargar, acomodar y descargar las sacas en el vehículo de acuerdo a la ruta establecida, protegiendo la carga de todo fenómeno físico que pueda estropearla.
- f) Elaborar boletines locales y nacionales.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área Registrable Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE NACIONAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE INTERNACIONAL**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar, apoyar, desarrollar y supervisar la adecuada aplicación de las actividades del área, proponiendo mejoras en los métodos desarrollados según su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función al proceso de registro de envíos internacionales.
- b) Verificar y controlar las actividades de registro de los envíos.
- c) Verificar y controlar la recepción de los despachos de envíos registrables con destino internacional.
- d) Realizar el seguimiento de los despachos de llegada local y nacional.
- e) Emitir informes estadísticos de los envíos que pasan por el área de su competencia.
- f) Programar y coordinar el requerimiento formal y abastecimiento de recursos materiales y humanos a utilizarse durante el proceso.
- g) Elaborar boletines locales y nacionales.
- h) Realizar el control de portes por muestreo.
- i) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad en el servicio.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Clasificación

**INFERIOR:** Personal a su cargo

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE INTERNACIONAL**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar la apertura, registro y clasificación de envíos de destino internacional, así como elaborar despachos con destino a las oficinas postales internacionales.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar la apertura e inspección de las valijas o paquetes certificados.
- b) Verificar diariamente el plan de encaminamiento internacional, así como la secuencia en el numerador de despachos.
- c) Realizar el registro de los datos de los envíos en el sistema.
- d) Realizar el registro de cada envío en las listas especiales.
- e) Elaborar y verificar la lista especial de despacho.
- f) Realizar la clasificación según destino.
- g) Elaborar los despachos y transferencia al área de salida internacional.
- h) Efectuar la transferencia de guías de salida y llegada de despacho al archivo.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área Registrable Internacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CLASIFICACIÓN**  
**ÁREA** : **REGISTRABLE INTERNACIONAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE DISTRIBUCIÓN**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de distribución que requiera el servicio.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Responsable del Área de Control y Distribución  
Responsable del Área de Salida Nacional  
Responsable del Área de Salida Internacional  
Responsable del Área de Canje Aéreo  
Responsable del Área de APR- Segunda Clase  
Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: DISTRIBUCIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CONTROL Y DISTRIBUCIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUPERVISOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar la ejecución de las actividades programadas planteando mejoras en los métodos que se llevan a cabo en su respectiva área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso de distribución de los envíos prioritarios, oficiales y los que les asigne.
- b) Supervisar, programar y verificar la transferencia de envíos para su distribución.
- c) Programar y coordinar las rutas de distribución de los envíos.
- d) Programar y coordinar las rutas de los postrenes para el recojo y devolución de cargos.
- e) Coordinar con el Área de Transportes y el Departamento de Control de Cargos la adecuada distribución en los horarios de los vehículos para el oportuno recojo de la correspondencia del servicio empresarial.
- f) Coordinar con el Área de Transportes la adecuada distribución de los vehículos para el oportuno despacho de los envíos.
- g) Supervisar el adecuado flujo de los despachos locales verificando la salida y entrega de los mismos a las diferentes Administraciones Postales de Lima Metropolitana.
- h) Verificar que el personal a su cargo presente las estadísticas mensuales consideradas herramientas de gestión.
- i) Emitir informes de las ocurrencias suscitadas en el desarrollo de las funciones del área de distribución.
- j) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos que se van a utilizar durante el proceso de distribución.
- k) Formular boletines locales y nacionales.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Distribución

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **CONTROL Y DISTRIBUCIÓN**  
**CARGO** : **CARTERO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Distribuir todo tipo de correspondencia a clientes ya sea personas naturales o jurídicas, con los requerimientos estipulados por tipo de envío y/o servicio.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejecutar la clasificación y ruteo de los envíos a distribuirse.
- b) Distribuir la correspondencia al destinatario y llevar el control y registro de los cargos firmados.
- c) Realizar la distribución de envíos corporativos que requieran el servicio de entrega rápida e inmediata, devolviendo los cargos en el día.
- d) Cumplir con devolver los cargos y listados de carteros de envíos registrables diariamente.
- e) Elaborar la estadística mensual de su producción, considerada herramienta de gestión.
- f) Efectuar la labor de distribución, presentando en todo momento amabilidad y cortesía.
- g) Promocionar y difundir los productos y servicios que presta Serpost S.A.
- h) Efectuar el reparto y transferencia de la correspondencia, así como la documentación de la dependencia.
- i) Apoyar en el conteo, ensobrado, engrapado y reparto de los envíos, cargos, guías y otros documentos del área.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Control y Distribución

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>CONTROL Y DISTRIBUCIÓN</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Registrar y clasificar los despachos y correspondencias a las oficinas postales del ámbito de su influencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir los despachos del servicio a los diversos clientes, así como los despachos del servicio EMS verificando el estado de estos, así como las cantidades y peso en los documentos respectivos (guías de admisión, listas de envíos, guías generales).
- b) Efectuar la apertura de los despachos de cargos, verificando la cantidad y clasificándolos por clientes y tipo de servicio.
- c) Elaborar los boletines de verificación y actas por cualquier irregularidad en los despachos y envíos.
- d) Efectuar la depuración y el estado de cuenta de los envíos por lotes y clientes, así como elaborar las guías de devolución, de ser necesario.
- e) Ejecutar la clasificación de los envíos a distribuirse.
- f) Apoyar en el conteo y distribución de los envíos, cargos, guías y otros documentos del área.
- g) Apoyar en la elaboración de los cuadros estadísticos del área de su competencia.
- h) Realizar la recepción y verificación de la cantidad y registro de los envíos.
- i) Clasificar por zonas de los envíos recibidos para su distribución.
- j) Registrar los envíos en la ficha de salida.
- k) Entregar envíos con cargo a los mensajeros, verificando cantidad y estado de los mismos.
- l) Verificar los cargos entregados.
- m) Realizar la devolución de cargos de los diferentes servicios por destino.
- n) Efectuar el descargo en el Sistema de envíos EMS, encomiendas internacionales.
- o) Consolidar los cargos por clientes.
- p) Elaborar informes detallados de las ocurrencias por clientes.
- q) Presentar la estadística mensual, considerada herramienta de gestión.
- r) Llevar las estadísticas diarias por clientes de los envíos entregados y rezagados con su debida justificación.

- s) Realizar el seguimiento de entrega de envíos de llegada y salida de acuerdo al requerimiento de clientes especiales.
- t) Registrar la devolución (descargo), de los envíos no entregados y cargos de los entregados de acuerdo al listado correspondiente.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Control y Distribución

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : POSTAL**  
**SUBGERENCIA : OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO : DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA : CONTROL Y DISTRIBUCIÓN**  
**CARGO : OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de Área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA NACIONAL**  
**CARGO** : **ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar las actividades que se desarrollan en el área planteando mejoras en los métodos que se llevan a cabo en su respectiva área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Proponer proyectos de documentos normativos y/o actualización de los vigentes relacionados con el departamento de su competencia.
- b) Ingresar en el sistema la relación de envíos de salida nacional.
- c) Coordinar con las áreas para asegurar la salida de envíos nacionales.
- d) Confeccionar los pasavantes y facturas.
- e) Analizar las estadísticas de expoliaciones comparando los procesos contra el número de recursos humanos.
- f) Presentar las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- g) Verificar la salida y entrega de los despachos, dando conformidad en cuanto al servicio brindado por la compañía de transporte.
- h) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de los recursos, tanto materiales como humanos, necesarios para un adecuado funcionamiento de los procesos del área.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Distribución

**INFERIOR:** Personal a su cargo

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA NACIONAL**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades administrativas del Área de Salida Nacional, planteando las mejoras convenientes.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con el Área de Encaminamiento las acciones que sustenten el transporte de las sacas y valijas.
- b) Apoyar y complementar las acciones pertinentes para el funcionamiento administrativo y operativo del área.
- c) Elaborar cuadros estadísticos mensuales, considerados herramientas de gestión.
- d) Formular boletines de verificación.
- e) Realizar el control de portes por muestreo.
- f) Apoyar en las labores operativas de acuerdo a la necesidad en el servicio.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Salida Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA NACIONAL**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir y supervisar la ejecución de las actividades programadas, planteando mejoras en los métodos que se llevan a cabo en su respectiva área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso de salida nacional.
- b) Supervisar el normal desenvolvimiento de las tareas asignadas al personal del área.
- c) Coordinar con las diferentes áreas a fin de mejorar el tratamiento y calidad del servicio.
- d) Controlar los despachos de llegada y salida con la documentación que sustentan los mismos.
- e) Realizar el control de calidad por muestreo de los despachos de llegada y salida.
- f) Realizar la supervisión, apertura y clasificación de los despachos de llegada y salida, elaborando despachos de acuerdo al horario de cierre de cada destino.
- g) Supervisar el correcto encaminamiento de los despachos de los envíos prioritarios y no prioritarios.
- h) Coordinar con el Área de Encaminamiento para el recojo y entrega de los despachos a las compañías de transportes.
- i) Efectuar y controlar el pago de fletes y la rendición de los vales de anticipo.
- j) Supervisar la presentación de las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- k) Coordinar con las áreas de Registrable Nacional, Registrable Local, Canje Marítimo y Encomiendas Internacionales para la transferencia oportuna de los despachos en función al cierre de cada destino.
- l) Elaborar reportes de salida nacional de los despachos aéreos y terrestres para su remisión al Área de Encaminamiento.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Salida Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA NACIONAL**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Procesar y clasificar la correspondencia y elaborar despachos con destino a las oficinas a nivel nacional.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- a) Recibir, verificar y ordenar los despachos nacionales.
- b) Recibir los despachos de llegada nacional y local con destino nacional.
- c) Coordinar diariamente el plan de encaminamiento nacional y verificar la secuencia en el numerador de despachos.
- d) Clasificar los envíos comunes y oficiales por destino.
- e) Coordinar la entrega oportuna de los despachos con el área de Registrable Nacional en función a los horarios de cierre de despachos.
- f) Registrar en el sistema los despachos para la elaboración de las facturas.
- g) Realizar el pesado y cierre de las sacas por despachos anotando el peso en la guía general y marbetes.
- h) Preparar la documentación respectiva para los despachos nacionales.
- i) Efectuar y controlar el pago de fletes y la rendición de los vales de anticipo.
- j) Supervisar la presentación de las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- k) Transferir las facturas a la oficina de archivo.
- l) Elaborar las guías de salida y llegada para ser transferidas a la oficina de archivo.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Salida Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA NACIONAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA INTERNACIONAL**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir y supervisar la ejecución de las actividades programadas planteando mejoras en los métodos que se llevan a cabo en su respectiva área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función del proceso de salida internacional.
- b) Coordinar el horario en que deben estar listos los despachos con las áreas responsables de las salidas de los mismos.
- c) Verificar y controlar la recepción de los despachos de envíos postales con destino internacional.
- d) Supervisar el adecuado flujo de los despachos de envíos internacionales de salida.
- e) Verificar la salida y entrega de los despachos, dando conformidad en cuanto al servicio prestado por la compañía aérea.
- f) Emitir informes estadísticos de los envíos que pasan por el área de su competencia.
- g) Realizar seguimiento de los despachos en el tiempo de llegada a destino mediante la CN44.
- h) Hacer seguimiento de los envíos comunes (CN) periódicamente en coordinación con el Departamento de Encaminamiento y Clasificación.
- i) Elaborar actas y boletines locales y nacionales.
- j) Realizar el control de portes por muestreo.
- k) Verificar la estadística de AV-2 una vez al año, octubre (año par) y mayo (año impar).
- l) Supervisar la presentación de las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- m) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad del servicio.
- n) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos que se van a utilizar durante el proceso de salida internacional.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- p) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Distribución

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **SALIDA INTERNACIONAL**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>CANJE AÉREO</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Analizar las actividades que se desarrollan en el área planteando mejoras en los métodos, que garanticen un adecuado desempeño de la misma.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función a su área.
- b) Coordinar permanente con las aerolíneas y agentes de carga sobre la llegada y recojo de despachos aéreos, así como la salida de éstos.
- c) Coordinar con las oficinas de Salida Nacional e Internacional del CCPL y el Área de Encaminamiento.
- d) Verificar la transferencia oportuna de los despachos de salida nacional e internacional a las compañías aéreas en función al encaminamiento establecido.
- e) Verificar la transferencia de los despachos de llegada nacional e internacional al CCPL.
- f) Presentar las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- g) Efectuar comunicaciones con los servicios de correo aéreo de otros países, ante cualquier inconveniente respecto a errores en los manifiestos.
- h) Reportar la confirmación de salida de despachos nacionales e internacionales a su Subgerencia y al Área de Encaminamiento.
- i) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos materiales y humanos que se van a utilizar durante el proceso.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Distribución

**INFERIOR:** Personal a su cargo

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones

**EXTERNO:** Compañías aéreas, Almacenes de carga, Autoridades del aeropuerto.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **CANJE AÉREO**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, controlar y supervisar la ejecución de las actividades programadas de las salidas de los despachos al exterior e interior del país, planteando mejoras en los procesos y métodos que se llevan a cabo en el Área de Canje Aéreo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Verificar la correcta rotulación de la etiqueta, precinto de seguridad y peso de cada saca recibida, comparando con las facturas de entrega.
- b) Coordinar detalles de los despachos de salida internacional con las empresas de transporte aéreo y/o agentes de carga de acuerdo al encaminamiento establecido, recibiendo la documentación pertinente.
- c) Controlar la recepción de las compañías aéreas los despachos para ser llevados al CCPL, verificando el estado en que llegan; el cierre, el precinto, el peso y la integridad de las valijas.
- d) Transferir los despachos aéreos de llegada al CCPL en el menor tiempo posible.
- e) Firmar los cargos (facturas) como constancia de haber recibido los despachos.
- f) Comunicar a las compañías aéreas y a seguridad postal sobre las irregularidades detectadas en las sacas durante la recepción.
- g) Transferir a la central de boletines las irregularidades observadas en la recepción de los despachos.
- h) Controlar y hacer seguimiento a las reexpediciones.
- i) Exigir a la Empresa transportista (aérea) la entrega de los despachos con las respectivas facturas, donde consigne la cantidad y peso de las sacas.
- j) Registrar los despachos en el formato de control de ingreso de despachos.
- k) Ordenar los despachos de salida por oficina de destino para su posterior entrega a las compañías aéreas.
- l) Ordenar y registrar los despachos de correspondencia por oficinas de destino indicando el origen, cantidad, peso, tipo, compañía transportadora, hora de llegada y observaciones si las hubiera.
- m) Formular las facturas de entrega para el correo aéreo en tránsito, de acuerdo al plan de encaminamiento vigente.
- n) Presentar las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.

- o) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad en el servicio.
- p) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- q) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Canje Aéreo

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Compañías aéreas, SUNAT, otros

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **CANJE AÉREO**  
**CARGO** : **OPERADOR POSTAL**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir, verificar, registrar y ordenar los despachos.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Registrar la información de los despachos en el sistema actualizado de uso de la Empresa y la guía de transferencia respectiva.
- b) Transferir los despachos de correspondencia de llegada al Centro de Clasificación Postal de Lima.
- c) Ordenar y verificar los despachos por tipo de servicio para su entrega al medio de transporte.
- d) Elaborar las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- e) Colocar y retirar los precintos de la unidad de transporte, según sea necesario para la carga y/o descarga de las valijas de correspondencia.
- f) Ordenar y registrar los despachos de correspondencia por tipo de servicio indicando el origen, cantidad, peso, tipo, compañía transportadora, hora de llegada y observaciones de expoliación u otros si las hubiera.
- g) Transferir la CN38 y CN41 de llegada para su seguimiento a la central de boletines.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Canje Aéreo

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Compañías aéreas, Autoridades del aeropuerto.

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **CANJE AÉREO**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **DISTRIBUCIÓN**  
**ÁREA** : **APR-SEGUNDA CLASE**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar las actividades programadas planteando mejoras en los métodos que se llevan a cabo en el área.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Procesar y clasificar la correspondencia para salida internacional, nacida y devuelta a origen.
- b) Coordinar el horario en que deben estar listos los despachos con las áreas responsables de las salidas de los mismos.
- c) Recibir y verificar los despachos SAL de llegada y de salida.
- d) Clasificar los envíos LC /AO por países.
- e) Elaboración de la CN 31.
- f) Elaboración de la CN 41.
- g) Presentar las estadísticas mensuales, consideradas herramientas de gestión.
- h) Verificar los paquetes en devolución con número de póliza aduanera.
- i) Ingresar al sistema la relación de los envíos certificados de salida.
- j) Apoyar en labores operativas de acuerdo a la necesidad del servicio.
- k) Programar y coordinar el requerimiento y abastecimiento de recursos que se van a utilizar durante el proceso.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Distribución

**INFERIOR:** Ninguno

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>: JEFE DPTO. DE CONTROL DE CARGOS</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de admisión, recojo, proceso y control de cargos de la correspondencia de usuarios del servicio empresarial.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 a 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.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Operaciones Postales

**INFERIOR:** Personal del Área de Control de Cargos Local y Nacional  
Personal del Área de Extra Postal

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>CONTROL DE CARGOS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>CONTROL DE CARGOS LOCAL Y NACIONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, programar y supervisar la ejecución de las actividades del Área de Control de Cargos, planteando mejoras en los métodos y procesos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar y controlar la admisión, recojo, traslado y manipulación de la correspondencia del servicio empresarial desde las instalaciones del cliente hasta el centro de procesamiento extrapostal.
- b) Revisar las especificaciones operativas de los futuros clientes empresariales y proponer los requerimientos a utilizar.
- c) Supervisar la transmisión de la base de datos (en CD, memoria USB o vía correo electrónico) para la impresión de cargos y etiquetas de acuerdo a las necesidades del cliente.
- d) Elaborar informes comunicando cualquier anomalía que afecte los términos acordados en los contratos.
- e) Programar la ruta de los postrenes para el recojo de envíos y devolución de cargos que se realizan diariamente previa coordinación con los clientes.
- f) Coordinar la oportuna devolución de cargos según los requerimientos del cliente.
- g) Efectuar coordinaciones con el Departamento de Ventas y las Administraciones Postales a nivel nacional en relación a la distribución de los envíos de clientes empresariales y posibles variaciones que se den en el camino, así como posibles culminaciones de contrato.
- h) Asistir a reuniones de coordinación con clientes empresariales en temas relacionados a la operatividad del servicio.
- i) Elaborar los cuadros estadísticos de los cargos y envíos en los diferentes status de cada cliente.
- j) Programar y organizar las actividades y tareas que desarrollará el personal en función al número de envíos, definiendo la carga de trabajo para cada operador postal.
- k) Coordinar con el Área de Servicios de la Subgerencia sobre el consumo de material y su abastecimiento necesario al personal para el desarrollo de sus funciones.

- I) Controlar permanentemente el desenvolvimiento del área de su competencia, coordinando el requerimiento del personal necesario para el desarrollo de las actividades asignadas.
- m) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- n) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe del Departamento.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Jefe del Dpto. de Control de Cargos

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS LOCAL Y NACIONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUPERVISOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de control y devolución de cargos de clientes empresariales a nivel nacional.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar y controlar que el ingreso de la información extrapostal se encuentre debidamente detallada y consolidada, para poder realizar los controles por cliente y la facturación respectiva.
- b) Supervisar la inmediata y correcta digitación, según la necesidad del cliente.
- c) Supervisar y controlar la oportuna devolución de cargos en forma diferenciada para cada cliente.
- d) Supervisar la transferencia de despachos de cargos a las administraciones de Lima y Provincia.
- e) Efectuar las coordinaciones con las administraciones a nivel nacional para la devolución de cargos de los envíos empresariales.
- f) Coordinar con la dependencia de facturación la suspensión del servicio a un determinado cliente, previa comunicación del Departamento de Ventas.
- g) Participar en la dirección del equipo de control de cargos establecido a nivel nacional.
- h) Elaborar los cuadros estadísticos de los cargos y envíos rezagados de cada cliente.
- i) Supervisar el cumplimiento de los plazos de los procesos de control de cargos que según TDR u O/S solicitados por el cliente.
- j) Evaluar permanentemente el desenvolvimiento del área de su competencia, coordinando el requerimiento del personal necesario para el desarrollo de las actividades asignadas.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Control de Cargos Local y Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS LOCAL Y NACIONAL</b>
<b>CARGO</b>	<b>: OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir, clasificar, controlar y devolver los cargos de los envíos de los clientes empresariales.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y efectuar la apertura de despachos de cargos de Lima y provincias.
- b) Efectuar el ordenamiento y verificación de cargos.
- c) Elaborar Boletines de Verificación.
- d) Clasificar los cargos de acuerdo a las guías o registro de cada cliente.
- e) Efectuar la digitación de los cargos por clientes mediante el Sistema Integrado de Mensajería ordenándolos según los requerimientos del cliente.
- f) Elaborar reportes, despachos y guías de devolución de cargos a los clientes empresariales.
- g) Elaborar despachos (de cargos) a nivel nacional.
- h) Elaborar reportes a la dependencia de facturación.
- m) Elaborar el kardex de cargos y rezagos por clientes.
- i) Elaborar cuadros estadísticos por cliente.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Control de Cargos Local y Nacional

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : POSTAL**  
**SUBGERENCIA : OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO : CONTROL DE CARGOS**  
**ÁREA : CONTROL DE CARGOS LOCAL Y NACIONAL**  
**CARGO : OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) Verificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible explotación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL DE CARGOS**  
**ÁREA** : **EXTRAPOSTALES**  
**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Controlar, coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades programadas en el área extrapostal, planteando mejoras en los métodos y procesos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar el circuito de recojo de la correspondencia de los clientes empresariales.
- b) Verificar y controlar la recepción de la correspondencia de los clientes empresariales.
- c) Acondicionar la base de datos (en CD, memoria USB o vía correo electrónico) para la impresión de cargos y etiquetas de acuerdo a las necesidades del cliente.
- d) Supervisar las actividades extrapostales (engrapado, etiquetado, ensobrado, embalado, otros) que desarrollará el personal en función al volumen de envíos empresariales.
- e) Supervisar y controlar la oportuna transferencia de los envíos a las áreas de Clasificación Final y Despacho Nacional Empresarial.
- f) Solicitar los recursos materiales necesarios para el desarrollo de los procesos extrapostales.
- g) Elaborar cuadros estadísticos del flujo de envíos empresariales procesados por cada cliente.
- h) Supervisar el cumplimiento de los plazos extrapostales que el cliente solicitó según TDR u O/S.
- i) Evaluar permanentemente el desenvolvimiento del área de su competencia, coordinando el requerimiento del personal necesario para el desarrollo de las actividades asignadas.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Extrapostales

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL DE CARGOS**  
**ÁREA** : **EXTRAPOSTALES**  
**CARGO** : **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar la ejecución de las actividades programadas en el área de Extrapostales, planteando mejoras en los métodos y procesos.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Verificar y controlar la recepción de la correspondencia de los clientes empresariales.
- b) Controlar las actividades extrapostales que desarrollará el personal en función a la producción y requerimientos de los clientes.
- c) Realizar la transferencia oportuna de envíos extrapostales a las áreas de Despacho Nacional Empresarial y Clasificación Final, con las guías de salida SEL y SEN debidamente recepcionados.
- d) Elaborar informes y reportes estadísticos relacionados con el flujo de envíos procesados por cliente, así como la producción del personal de extrapostales.
- e) Abastecer al personal con el material necesario para el desarrollo de sus funciones.
- f) Coordinar con el Área de Servicios de la Subgerencia sobre el consumo de material y su reposición.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable de Área.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Extrapostales

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: POSTAL</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: OPERACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: CONTROL DE CARGOS</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: EXTRAPOSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Recoger, Recibir y clasificar los despachos provenientes de las oficinas postales; así como la carga recibida de grandes clientes.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recoger correspondencia de los clientes que mantienen un contrato de prestación del servicio con la Empresa.
- b) Revisar y acondicionar la base de datos entregados por los clientes.
- c) Elaborar guías de admisión de la correspondencia admitida de los clientes empresariales, considerando el código del operador.
- d) Imprimir los cargos, etiquetas, otros, mediante el Sistema Integrado de Mensajería, ordenándolos según los requerimientos de los clientes.
- e) Realizar operaciones extrapostales como compaginadas de cargos, embolsado, etiquetado, engrapado, sellado entre otros que el cliente solicite y se encuentren consignados en el contrato.
- f) Elaborar guías de transferencia de los envíos a las áreas de despacho de Clasificación Final y Despacho Nacional Empresarial.
- g) Elaborar cuadros estadísticos del flujo de envíos empresariales.
- h) Informar al responsable del área respecto a anomalías u observaciones relacionadas con el trabajo.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable del Área de Extrapostales

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **POSTAL**  
**SUBGERENCIA** : **OPERACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **CONTROL DE CARGOS**  
**ÁREA** : **EXTRAPOSTALES**  
**CARGO** : **OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES PLANTA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el procesamiento operativo de todo tipo de envíos y documentos, tanto de ingreso como de salida de la planta, cumpliendo la normativa postal, aduanera e interna correspondiente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Dirigir, controlar y evaluar la administración del servicio postal 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) Recibir los despachos de origen nacional e internacional de las compañías aéreas, previa verificación del estado de los mismos y la documentación respectiva de acuerdo con las normas postales, reglamentación UPU y aduaneras establecidas.
- c) Verificar que los despachos nacionales remitidos al Centro de Clasificación Postal estén acompañados del pasavante y los despachos internacionales con el documento de envíos postales (manifiesto), previa transmisión a la SUNAT del Documento de Envíos Postales General-DEP dentro del plazo establecido.
- d) Verificar el acta de traslado y registrar en el sistema la fecha del término de traslado del documento de envíos postales general.
- e) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales, asegurando que se encuentren en buen estado y procesarlos dentro de los plazos establecidos de acuerdo como corresponda por tipo de servicio, en concordancia con las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- f) Efectuar la apertura de los despachos y verificar el ingreso de los envíos, confrontándolos con las guías de origen. En caso se observe alguna irregularidad, se emitirá el respectivo boletín de verificación y acta respectiva.
- g) Transmitir a la SUNAT el documento de envíos postales desconsolidado en el plazo de tres (03) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha del término de traslado y poner a disposición de Aduana los envíos seleccionados para el reconocimiento físico.
- h) Registrar los envíos en el sistema respectivo, clasificarlos, elaborar los despachos y encaminarlos a la administración u oficina postal de destino.
- i) Efectuar el control de portes en los envíos nacidos (llegada y salida).

- j) Elaborar los despachos locales, nacionales e internacionales utilizando los formatos correspondientes, cumpliendo las normas postales, reglamentación UPU y normas aduaneras.
- k) Trasladar los despachos para el control a través del escáner (rayos X) con la presencia de personal de Seguridad y, según sea el caso, elaborar el Acta de Conformidad, coordinando su entrega en función a los horarios de cierre.
- l) Verificar la carga de los despachos, para luego ser estibados en las unidades de transporte programadas para su entrega en las administraciones de Lima Metropolitana y el Callao, así como para las agencias de transporte terrestre y compañías aéreas.
- m) Informar a tiempo la fecha de vencimiento de su acreditación ante SUNAT, Operador Logísticos aéreos y terrestres.
- n) Realizar el seguimiento y control de los despachos de llegada y salida internacional, elaborando el respectivo boletín de verificación cuando el caso lo amerite y transmitir la información al Área de Cuentas Internacionales antes del cierre contable mensual.
- o) Archivar y custodiar los formatos internacionales que amparan los despachos.
- p) Prever la seguridad de los envíos, el buen uso de los equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- q) Participar en programas de capacitación relacionados con los procesos y trámites de importación y exportación y otros, que permitan optimizar la operatividad, los servicios y la atención al cliente.
- r) Procesar los despachos y envíos empresariales de acuerdo con los términos contractuales con cada cliente, cumpliendo con la habilitación, control de calidad, digitalización y entrega de los cargos a los clientes en cuestión.
- s) V  
erificar el estado de los envíos y el levante autorizado en el portal de SUNAT, antes de la remisión de los envíos a las administraciones postales y entrega al destinatario y de corresponder, el cobro de almacenaje y la tasa de presentación, en concordancia con la legislación aduanera vigente.
- t) Rezagarse los envíos cuando presenten deficiencias en las direcciones, o datos del destinatario, devolviéndose a origen evitando el manipuleo y/o posible expliación.
- u) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- v) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Responsable del Área o Supervisor.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Responsable de área/Supervisor

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**CARGO** : **GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

### I. FUNCIÓN GENERAL

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.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y garantizar la continuidad de los procesos operativos de admisión, clasificación, encaminamiento 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 Administraciones Postales y en general en las diferentes etapas del ciclo postal.
- d) Remitir y expedir los despachos de correspondencia al CCPL para su tratamiento y entrega en los plazos previstos a las oficinas de destino.
- e) Implementar los mecanismos de control interno y establecer la debida segregación de funciones de las áreas bajo su cargo.
- f) Implementar procedimientos relacionados a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- g) Cumplir con los principios, deberes y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública.
- h) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- i) Fomentar e implantar la cultura de la Gestión Integral de Riesgos en la Empresa.
- j) Fomentar e implantar la Gestión por Procesos y Sistema Integrado de Gestión, así como su posterior seguimiento, mantenimiento y mejora.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente General.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente General

**INFERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales  
Personal a su cargo

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Gerencia General, otras Gerencias y áreas de la Empresa.

**EXTERNO:** Entidades públicas y privadas.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**CARGO** : **SECRETARIA DE GERENCIA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Gerente en todas las actividades propias del trabajo secretarial.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Gerencia.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las Gerencias de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Preparar la agenda de actividades de la Gerencia, estableciendo las coordinaciones necesarias para su conocimiento y cumplimiento.
- f) Remitir a la Subgerencia y administraciones postales la copia de los documentos normativos que apruebe la Gerencia General para conocimiento y aplicación de las mismas.
- g) Atender a los directivos, colaboradores y personal externo que deseen concertar entrevistas con la Gerencia.
- h) Realizar el seguimiento, control y priorización de los expedientes y documentos elaborando informes periódicos sobre la situación de los mismos.
- i) Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.
- j) Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales necesarios.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones que le sean encargadas por el Gerente de Administración de Canales.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Canales

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**CARGO : ANALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir, analizar, supervisar y coordinar lo concerniente a la operatividad en las administraciones postales a nivel nacional.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar los requerimientos formulados por las Administraciones Postales ante las diversas áreas de la empresa.
- b) Analizar y mantener actualizados los reportes operativos de las administraciones postales.
- c) Generar los reportes de control y seguimiento que le sean solicitados.
- d) Reportar actividades y resultados de atención a los clientes empresariales.
- e) Asistir en el seguimiento de los proyectos que le asigne el Gerente.
- f) Apoyar en la sistematización del trabajo realizado por la Gerencia.
- g) Realizar coordinaciones administrativas y operativas de la Gerencia de Administración de Canales.
- h) Asistir en la formulación del presupuesto de la Gerencia de Administración de Canales y Subgerencia de Administraciones Postales.
- i) Diagnóstico y evaluación de procesos operativos de las Administraciones.
- j) Proponer y coordinar reuniones de trabajo de la Gerencia.
- k) Elaborar los requerimientos de necesidad de bienes y servicios de la Gerencia.
- l) Asistir a las administraciones postales en la formulación de requerimientos de bienes y servicios.
- m) Asistir en la elaboración y/o actualización de documentos normativos relacionados con la Gerencia de Administración de Canales.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el Gerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Canales

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**CARGO** : **SUBGERENTE DE ADMINISTRACIONES POSTALES**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 las 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.
- s) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente de Administración de Canales.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Gerente de Administración de Canales

**INFERIOR:** Coordinador de Administración de Canales  
Jefe Dpto. de Inspectoría  
Personal del Área de Rezago Definitivo  
Administraciones Postales

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>ÁREA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 los Giros Postales.
- c) Asistir en el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de las 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 y oficinas Postales 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 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.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las Administraciones Postales y otras áreas de la Empresa en el cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>REZAGO DEFINITIVO</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>SUPERVISOR POSTAL DE REZAGO DEFINITIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos correspondientes a los rezagos definitivos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 pudiera 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 contenido 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.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Ninguna

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>ÁREA</b>	<b>:</b>	<b>REZAGO DEFINITIVO</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES</b> <b>ADMINISTRACIONES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar las acciones relacionadas con los diversos procesos postales y/o aduaneros de atención, asignados a su cargo en las Administraciones Postales de acuerdo a las políticas de distribución en la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales asegurando que se encuentren en buen estado y correspondan a la zona y/o grupo sectorial designado, o de apoyo, para entrega a domicilio, cumpliendo con la distribución eficaz de los envíos al destinatario a través de la firma de cargos de entrega.
- b) Cumplir con el registro diario de envíos, indicando aquellos envíos no entregados y el motivo de la no entrega, así como realizar la devolución a su supervisor y/o a la persona designada, dando cuenta de las ocurrencias durante su jornada operativa.
- c) Verificar y controlar que los cargos recibidos cumplan con las condiciones de entrega solicitados por cada cliente y devolver a las oficinas de origen dentro del tiempo establecido.
- d) Prever la seguridad de la correspondencia, equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- e) Admitir, clasificar, registrar, despachar y controlar todos los envíos postales (encomiendas, giros postales y otros servicios) cumplir con el registro de datos para la emisión de facturas y/o boletas, solicitar la documentación (DNI, Declaración Jurada (PNP) y la impresión de la huella digital en estos 2 documentos), verificar que no presente contenido prohibido o no permitido, controlar el uso del crédito otorgado (valores).
- f) Realizar la liquidación diaria de estampillas y control diario del estado de las máquinas franqueadoras y entregar al cajero el dinero recaudado de las ventas diarias.
- g) Recabar la firma de los cargos y realizar la descarga de la entrega de los envíos registrados o comunes en los sistemas SOP o CEDSUM, según corresponda.
- h) Recibir los envíos postales de llegada y salida para su procesamiento y clasificación según destino, colocar los marbetes de la correspondencia según guía, así como también verificar los pasavantes y el cierre de los despachos de la correspondencia nacida, elaborando las guías y facturas correspondientes para remitirlas a su destino.

- i) Recibir los despachos del Centro de Clasificación Postal de Lima, así como de las oficinas, representantes comerciales y de las empresas de transportes (aéreas y terrestres) verificando que se encuentren en buen estado e informando a su superior en caso contrario.
- j) Controlar mediante el cuaderno de tarja la salida, llegada, hora, peso y firma de los diferentes despachos en el área de su competencia; llevar un control estadístico del movimiento postal ejecutado en su área, asimismo llevar la estadística de envíos con portes insuficientes, exceso de portes y sin franquear.
- k) Apoyar por necesidad de la Gerencia de Administración de Canales, a las diferentes administraciones y/o departamentos.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Otras funciones que en materia de su competencia le sean asignadas, ejecutando las diferentes operaciones postales de acuerdo a las exigencias y necesidades de la Empresa.

#### **Funciones en el Área de Rezago Definitivo**

- n) Verificar, repesar y clasificar los envíos en condición de rezago definitivo.
- o) Elaborar el inventario de los envíos en condición de rezagos definitivos, clasificándolos por categorías, registrando cualquier observación que pudieran advertir los envíos rezagados.
- p) Elaborar el informe a la Comisión de Rezagos, detallando el inventario de envíos en condición de rezagos definitivos.
- q) Verificar que los envíos cumplan con el plazo mínimo y máximo para su tratamiento definitivo.
- r) Coordinar la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos, a los clientes que lo soliciten a través del Área de Atención al Cliente.
- s) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- t) Proporcionar la información para sustentar ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos a los clientes.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

---

## V. OBSERVACIÓN

**El personal que realice las funciones de Rezago Definitivo (literales n, o, p, q, r, s, t) tendrá como Línea de Autoridad Superior al Subgerente de Administraciones Postales, por tratarse de funciones vinculadas a envíos sujetos a la decisión de la Comisión de Rezagos Definitivos.**

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **INSPECTORÍA**  
**CARGO** : **JEFE DPTO. DE INSPECTORÍA**

### I. FUNCIÓN GENERAL

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.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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.
- j) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- k) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales  
**INFERIOR:** Profesional en Inspectoría  
Supervisor General  
Analista en Seguimiento

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **INSPECTORÍA**  
**CARGO** : **PROFESIONAL EN INSPECTORÍA**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Evaluar y analizar los procesos postales en sus diferentes etapas proponiendo mejoras para el desarrollo de las mismas.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Programar en coordinación con los supervisores generales del Departamento de Inspectoría, el Plan Anual de Inspectoría a fin de realizar y verificar las acciones de control que se realizan en las Administraciones Postales a nivel nacional y oficinas de su jurisdicción.
- b) Evaluar las estrategias de seguimiento y supervisión a las Administraciones Postales a su cargo a fin de proponer ajustes de acuerdo al resultado de las evaluaciones que se hayan efectuado.
- c) Proponer el plan general de supervisión de la Gerencia de Administración de Canales, proponiendo las estrategias para ejecutar las acciones de supervisión.
- d) Efectuar inspecciones a las Administraciones Postales a nivel nacional que así lo requieran para promover efectividad, eficiencia y economía en sus operaciones, así como calidad en el servicio brindado.
- e) Participar de las reuniones de trabajo de la Gerencia de Administración de Canales y de las Administraciones Postales, evaluando periódicamente la ejecución de las actividades programadas.
- f) Realizar el seguimiento y supervisión de la ejecución de los objetivos, metas y actividades inherentes a los planes y programas de las Administraciones Postales.
- g) Apoyar en la formulación del plan operativo del departamento.
- h) Supervisar permanentemente la gestión y ejecución presupuestal de las Administraciones Postales, considerando el movimiento postal, egresos e ingresos.
- i) Analizar la información estadística mensual del tráfico de los servicios postales por cada servicio.
- j) Realizar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo.
- k) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- l) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

---

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Inspectoría

**INFERIOR:** Ninguno

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: INSPECTORÍA</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUPERVISOR GENERAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Efectuar la supervisión, análisis y verificación de las acciones de control interno en las Administraciones Postales, así como verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados por la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejecutar y verificar las acciones de supervisión interna en las Administraciones Postales y oficinas de su jurisdicción.
- b) Supervisar el cumplimiento del Manual de Organización y Funciones, normatividad interna, así como los dispositivos legales vigentes en cuanto a administración de personal, recursos financieros, logísticos y patrimoniales.
- c) Proponer, verificar, administrar y supervisar las medidas de seguridad adoptadas para la custodia de valores y bienes de propiedad de la Empresa.
- d) Supervisar y controlar las actividades y calendarios presupuestales en concordancia con las metas y objetivos de la Gerencia de Administración de Canales.
- e) Programar acciones de supervisión en el cumplimiento de las funciones en las Administraciones Postales, sucursales, oficinas y representantes comerciales para verificar el cumplimiento del servicio postal.
- f) Efectuar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo.
- g) Participar de las reuniones programadas por los equipos de trabajo de la Gerencia de Administración de Canales y de las Administraciones Postales a su cargo.
- h) Participar en la formulación del plan operativo del departamento.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Inspectoría

**INFERIOR:** Ninguno.

---

#### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: INSPECTORÍA</b>
<b>CARGO</b>	<b>: ANALISTA EN SEGUIMIENTO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la supervisión, análisis y verificación de las acciones de control en las Administraciones Postales, así como verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados por la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Apoyar en la realización de las acciones de supervisión en las Administraciones Postales y oficinas de su jurisdicción.
- b) Supervisar el cumplimiento del Manual de Organización y Funciones, normatividad interna, así como los dispositivos legales vigentes en cuanto a administración de personal, recursos financieros, logísticos y patrimoniales.
- c) Proponer, verificar, administrar y supervisar las medidas de seguridad adoptadas para el custodio de valores y bienes de propiedad de la Empresa.
- d) Supervisar y controlar las actividades y calendarios presupuestales en concordancia con las metas y objetivos de la Gerencia de Administración de Canales.
- e) Sugerir estrategias para ejecutar las acciones de supervisión.
- f) Efectuar el seguimiento a las observaciones y recomendaciones planteadas por organismos de control interno y externo.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Jefe Dpto. de Inspectoría

**INFERIOR:** Ninguno

## IV. NIVELES DE COORDINACION

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **ADMINISTRADOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 de 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.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA : ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO : ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO : ADMINISTRADOR POSTAL I**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

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.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 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 en el 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) Verificar el desarrollo de los procesos operativos que realizan las áreas a su cargo e implementar mecanismos de control interno que permitan mejorar el correcto funcionamiento del mismo.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRADOR POSTAL II</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

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.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 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 en el 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) Verificar el desarrollo de los procesos operativos que realizan las áreas a su cargo e implementar mecanismos de control interno que permitan mejorar el correcto funcionamiento del mismo.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

**GERENCIA : ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA : ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO : ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO : ADMINISTRADOR POSTAL III**

## **I. FUNCIÓN GENERAL**

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.

## **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 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 en el 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) Verificar el desarrollo de los procesos operativos que realizan las áreas a su cargo e implementar mecanismos de control interno que permitan mejorar el correcto funcionamiento del mismo.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Subgerente.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Subgerente de Administraciones Postales

**INFERIOR:** Personal a su cargo

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>SUPERVISOR POSTAL GENERAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos y administrativos, así como las normas y procedimientos aprobados por la Empresa, planteando mejoras en las diferentes áreas de trabajo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar los procesos postales, proponiendo los mecanismos y actividades que propicien la automatización y la sustitución de los formatos manuales.
- b) Programar acciones de supervisión para verificar el óptimo desarrollo del servicio en las diferentes etapas del proceso postal en el ámbito de su competencia de acuerdo a la normatividad interna.
- c) Ejecutar la supervisión programada y formular mejoras que conlleven a la optimización del servicio.
- d) Supervisar la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Empresa, así como verificar la implementación de recomendaciones dispuestas para mejorar el servicio.
- e) Supervisar y controlar la ejecución de los programas de ventas.
- f) Realizar arqueos inopinados de caja en la administración postal y oficinas de su competencia.
- g) Remplazar en sus funciones al administrador postal en caso de ausencia (licencia y vacaciones).
- h) Apoyar en la elaboración del plan operativo de la administración.
- i) Supervisar, controlar la ejecución y cumplimiento de los contratos de postas, representantes comerciales y otros.
- j) Verificar la correcta elaboración de los formatos estadísticos en concordancia con las normas y procedimientos para este fin.
- k) Supervisar que las agencias de transportes aéreo, terrestre y fluvial cumplan con los horarios programados para la salida y llegada de los despachos.
- l) Verificar que los plazos de encaminamiento de los envíos locales, nacionales e internacionales cumplan con la celeridad y seguridad del caso, formulando propuestas para mejorar el servicio.
- m) Coordinar con el administrador postal la rotación del personal por necesidad del servicio.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal  
**INFERIOR:** Ninguno

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.  
**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUPERVISOR POSTAL GENERAL I</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos y administrativos, así como las normas y procedimientos aprobados por la Empresa, planteando mejoras en las diferentes áreas de trabajo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar los procesos postales, proponiendo los mecanismos y actividades que propicien la automatización y la sustitución de los formatos manuales.
- b) Programar acciones de supervisión para verificar el óptimo desarrollo del servicio en las diferentes etapas del proceso postal en el ámbito de su competencia de acuerdo a la normatividad interna.
- c) Ejecutar la supervisión programada y formular mejoras que conlleven a la optimización del servicio.
- d) Supervisar la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Empresa, así como verificar la implementación de recomendaciones dispuestas para mejorar el servicio.
- e) Supervisar y controlar la ejecución de los programas de ventas.
- f) Realizar arqueos inopinados de caja en la administración postal y oficinas de su competencia.
- g) Remplazar en sus funciones al administrador postal en caso de ausencia (licencia y vacaciones).
- h) Apoyar en la elaboración del plan operativo de la administración.
- i) Supervisar, controlar la ejecución y cumplimiento de los contratos de postas, representantes comerciales y otros.
- j) Verificar la correcta elaboración de los formatos estadísticos en concordancia con las normas y procedimientos para este fin.
- k) Supervisar que las agencias de transportes aéreo, terrestre y fluvial cumplan con los horarios programados para la salida y llegada de los despachos.
- l) Verificar que los plazos de encaminamiento de los envíos locales, nacionales e internacionales cumplan con la celeridad y seguridad del caso, formulando propuestas para mejorar el servicio.
- m) Coordinar con el administrador postal la rotación del personal por necesidad del servicio.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguno

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SUPERVISOR POSTAL GENERAL II</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos y administrativos, así como las normas y procedimientos aprobados por la Empresa, planteando mejoras en las diferentes áreas de trabajo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar los procesos postales, proponiendo los mecanismos y actividades que propicien la automatización y la sustitución de los formatos manuales.
- b) Programar acciones de supervisión para verificar el óptimo desarrollo del servicio en las diferentes etapas del proceso postal en el ámbito de su competencia de acuerdo a la normatividad interna.
- c) Ejecutar la supervisión programada y formular mejoras que conlleven a la optimización del servicio.
- d) Supervisar la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Empresa, así como verificar la implementación de recomendaciones dispuestas para mejorar el servicio.
- e) Supervisar y controlar la ejecución de los programas de ventas.
- f) Realizar arqueos inopinados de caja en la administración postal y oficinas de su competencia.
- g) Remplazar en sus funciones al administrador postal en caso de ausencia (licencia y vacaciones).
- h) Apoyar en la elaboración del plan operativo de la administración.
- i) Supervisar, controlar la ejecución y cumplimiento de los contratos de postas, representantes comerciales y otros.
- j) Verificar la correcta elaboración de los formatos estadísticos en concordancia con las normas y procedimientos para este fin.
- k) Supervisar que las agencias de transportes aéreo, terrestre y fluvial cumplan con los horarios programados para la salida y llegada de los despachos.
- l) Verificar que los plazos de encaminamiento de los envíos locales, nacionales e internacionales cumplan con la celeridad y seguridad del caso, formulando propuestas para mejorar el servicio.
- m) Coordinar con el administrador postal la rotación del personal por necesidad del servicio.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguno

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>SUPERVISOR POSTAL GENERAL III</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos y administrativos, así como las normas y procedimientos aprobados por la Empresa, planteando mejoras en las diferentes áreas de trabajo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Analizar los procesos postales, proponiendo los mecanismos y actividades que propicien la automatización y la sustitución de los formatos manuales.
- b) Programar acciones de supervisión para verificar el óptimo desarrollo del servicio en las diferentes etapas del proceso postal en el ámbito de su competencia de acuerdo a la normatividad interna.
- c) Ejecutar la supervisión programada y formular mejoras que conlleven a la optimización del servicio.
- d) Supervisar la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Empresa, así como verificar la implementación de recomendaciones dispuestas para mejorar el servicio.
- e) Supervisar y controlar la ejecución de los programas de ventas.
- f) Realizar arqueos inopinados de caja en la administración postal y oficinas de su competencia.
- g) Remplazar en sus funciones al administrador postal en caso de ausencia (licencia y vacaciones).
- h) Apoyar en la elaboración del plan operativo de la administración.
- i) Supervisar, controlar la ejecución y cumplimiento de los contratos de postas, representantes comerciales y otros.
- j) Verificar la correcta elaboración de los formatos estadísticos en concordancia con las normas y procedimientos para este fin.
- k) Supervisar que las agencias de transportes aéreo, terrestre y fluvial cumplan con los horarios programados para la salida y llegada de los despachos.
- l) Verificar que los plazos de encaminamiento de los envíos locales, nacionales e internacionales cumplan con la celeridad y seguridad del caso, formulando propuestas para mejorar el servicio.
- m) Coordinar con el administrador postal la rotación del personal por necesidad del servicio.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

- 
- o) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguno

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

### **V. OBSERVACIÓN**

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **SUPERVISOR POSTAL**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos asignados a su cargo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar y controlar la apertura y salida de los despachos para que se efectúen conforme a las disposiciones establecidas.
- b) Supervisar el desarrollo eficaz de las funciones y procedimientos establecidos en la Empresa.
- c) Verificar el perfecto estado de la correspondencia del correo de llegada y salida, informando oportunamente de cualquier anomalía.
- d) Verificar la apertura de las valijas y/o despachos postales y que estas se despachen el mismo día de su recepción.
- e) Verificar que los carteros cumplan diariamente con recibir y distribuir el íntegro de la correspondencia perteneciente a su grupo sectorial/ zona de reparto.
- f) Verificar por medio del seguimiento la entrega de la correspondencia domiciliaria en las diferentes zonas de reparto del ámbito de su competencia.
- g) Ejecutar los programas de supervisión.
- h) Verificar que los plazos de encaminamiento de envíos locales, nacionales e internacionales cumplan con la celeridad y seguridad del caso, formulando propuestas para mejorar el servicio.
- i) Realizar arqueos inopinados a las áreas de caja y expendio con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Empresa.
- j) Verificar diariamente los libros de despacho tanto en la llegada como en la salida.
- k) Supervisar en forma diaria que las fechas y portes emitidos sean usados correctamente en la correspondencia.
- l) Identificar mejores rutas o postas para mejorar el servicio.
- m) Coordinar con el administrador postal la rotación del personal.
- n) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- o) Participar en equipos de trabajo que sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Clientes

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ADMINISTRADOR DE RED</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar y supervisar la correcta y eficiente utilización de los elementos que constituyen el soporte tecnológico a los procesos operativos y administrativos: hardware, software y procesos en la administración postal en la cual cumple su función.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar el correcto funcionamiento del sistema operativo y las aplicaciones instaladas en la red local, tomando todas las medidas correctivas que se requieran.
- b) Implantar los estándares y políticas de seguridad de información para el buen uso de los equipos de cómputo establecidos por la Subgerencia de Tecnologías de la Información.
- c) Ejecutar la normativa interna respecto al mantenimiento preventivo e inventario de los equipos informáticos y software de oficina.
- d) Hacer cumplir los procedimientos establecidos en los manuales de usuarios de sistemas.
- e) Revisar y reportar, de acuerdo a la periodicidad coordinada con el Jefe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, el buen estado de: la toma de datos, la corriente eléctrica estabilizada, los pozos a tierra, el cableado de datos y eléctrico, los elementos de protección eléctrica (UPS y estabilizadores) y otros previamente establecidos.
- f) Recomendar las mejoras a los sistemas actuales de la Empresa, teniendo como sustento básico la experiencia práctica de los usuarios.
- g) Supervisar el correcto uso de los aplicativos instalados de acuerdo a las funciones operativas en las administraciones y oficinas postales a las que brinden el servicio de soporte técnico, reportando las anomalías presentadas.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

- INTERNO:** Administrador Postal, Subgerencia de Tecnologías de la Información, Dpto. de Tecnología y Comunicaciones y Dpto. de Sistemas de Información.
- EXTERNO:** Proveedores de hardware y software, clientes.

<b>GERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	:	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	:	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	:	<b>ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en las actividades comerciales y por delegación en otras actividades que se le asigne.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios de la administración postal.
- b) Elaborar metodología de trabajo para la aplicación de procesos técnico postales.
- c) Supervisar y evaluar el desempeño del proceso postal en sus diferentes etapas.
- d) Apoyar en la elaboración de normas y procedimientos internos relacionados a las actividades de la administración postal.
- e) Apoyar en la supervisión y control de los planes y programas del servicio postal aprobados, así como velar por su eficaz y eficiente ejecución.
- f) Elaborar propuestas de acciones que conduzcan a la obtención de un servicio postal óptimo y eficiente en rapidez y seguridad.
- g) Coordinar con la elaboración de informes de carácter técnico administrativo relacionados con el ciclo postal.
- h) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- i) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo, encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>: ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>: SECRETARIA</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apojar al administrador postal en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingresa o egresa a la Administración Postal.
- b) Redactar la correspondencia que se solicite.
- c) Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida y emitida por las áreas de la Empresa, a fin de facilitar su rápida ubicación.
- d) Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas.
- e) Consolidar los requerimientos de materiales del ámbito de su competencia.
- f) Solicitar cotizaciones a los proveedores de bienes y servicios registrados, presentando al administrador propuestas para acceder a la adquisición directa.
- g) Proponer, manejar y controlar el sistema de almacenamiento y abastecimiento de materiales de acuerdo a las normas establecidas por la Empresa.
- h) Verificar la vigencia y actualización del kardex de materiales de la administración.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo, encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en el desarrollo de las actividades de su competencia.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Consolidar los requerimientos de materiales del ámbito de su competencia.
- b) Solicitar cotizaciones a los proveedores de bienes y servicios registrados, presentando al administrador propuestas para acceder a la adquisición directa.
- c) Proponer, manejar y controlar el sistema de almacenamiento y abastecimiento de materiales de acuerdo a las normas establecidas por la Empresa.
- d) Mantener vigente el kardex de materiales de la administración.
- e) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- f) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo, encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **CAJERO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar, registrar y controlar los fondos, valores y documentos financieros de la administración postal.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y ejecutar las normas y procedimientos para el control del movimiento de ingresos y egresos de la administración postal, propiciando la automatización de cada una de las operaciones.
- b) Registrar y controlar los fondos presupuestales y valores asignados a las Administraciones Postales, conforme a la normatividad interna.
- c) Prever el stock y preparar el requerimiento de los sellos postales y máquina franqueadora de la administración.
- d) Registrar las operaciones contables por venta de estampillas, máquinas franqueadoras y demás servicios.
- e) Preparar, verificar y controlar los reportes contables y ventas.
- f) Manejar y administrar la información registrada en el sistema informático de mensajería (SIM).
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo, encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

## V. OBSERVACIÓN

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **CAJERO I**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Administrar, registrar y controlar los fondos, valores y documentos financieros de la administración postal.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar y ejecutar las normas y procedimientos para el control del movimiento de ingresos y egresos de la administración postal, propiciando la automatización de cada una de las operaciones.
- b) Registrar y controlar los fondos presupuestales y valores asignados a las Administraciones Postales, conforme a la normatividad interna.
- c) Prever el stock y preparar el requerimiento de los sellos postales y máquina franqueadora de la administración.
- d) Registrar las operaciones contables por venta de estampillas, máquinas franqueadoras y demás servicios.
- e) Preparar, verificar y controlar los reportes contables y ventas.
- f) Manejar y administrar la información registrada en el sistema informático de mensajería (SIM).
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo, encargadas por el Administrador Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

### V. OBSERVACIÓN

La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de administración que defina la Gerencia de Administración de Canales (cantidad de oficinas asignadas en el ámbito, tráfico postal, número de personal, otros).

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **TÉCNICO POSTAL**

#### **I. FUNCIÓN GENERAL**

Apoyar en las actividades de la Administración Postal.

#### **II. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Analizar, elaborar y revisar las operaciones de gestión financiera y presupuestal de la administración.
- b) Analizar los ingresos y gastos financieros por centros de responsabilidad de la administración y sus oficinas, propiciando un registro automatizado de los mismos.
- c) Elaborar y analizar los informes económicos financieros de la administración y oficinas.
- d) Elaborar y analizar la variación de las asignaciones presupuestales por centros de responsabilidad en la administración.
- e) Elaborar informes para el jefe inmediato sobre los aspectos operativos relativos a su administración.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo encargados por el Administrador Postal.

#### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en la ejecución de actividades de la Administración Postal a la que pertenece.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar distribuir y archivar la documentación derivada y recibida en el área.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados en el área de su competencia.
- c) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- d) Mantener actualizado los registros, fichas y documentos administrativos.
- e) Procesar y consolidar la información estadística del área.
- f) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- g) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Administrador Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>OPERADOR POSTAL</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar las acciones relacionadas con la atención a clientes y los diversos procesos postales asignados a su cargo.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Admitir y despachar en buenas condiciones la correspondencia, encomiendas, giros postales y otros servicios del público usuario.
- b) Registrar los datos para la emisión de facturas y/o boletas de venta electrónica.
- c) Recibir y controlar el uso del crédito otorgado (valores) por el cajero.
- d) Realizar la liquidación diaria de estampillas y llevar el control diario del estado de la máquina franqueadora.
- e) Entregar al cajero o quien haga sus veces, el dinero recaudado de las ventas diarias, de ser el caso realizar el depósito en la cuenta corriente de Serpost S.A.
- f) Llenar los cuadros estadísticos del movimiento postal ejecutados en su área.
- g) Recibir los envíos postales de llegada y salida para su procesamiento y clasificación según destino.
- h) Verificar los marbetes de la correspondencia según guía, así como también verificar los pasavantes.
- i) Verificar el cierre de los despachos de la correspondencia nacida, elaborando las guías y facturas correspondientes para remitirlas a su destino.
- j) Llenar los cuadros estadísticos del movimiento postal ejecutados en su área.
- k) Controlar mediante el cuaderno de tarja la salida, llegada, hora, peso y firma de los diferentes despachos en el área de su competencia.
- l) Clasificar, registrar y derivar la correspondencia a sus áreas respectivas, teniendo en cuenta su destino, local nacional e internacional.
- m) Recibir los despachos del Centro de Clasificación Postal de Lima, así como de las oficinas, representantes comerciales y de las empresas de transportes (aéreas y terrestre) verificando que se encuentren en buen estado.
- n) Firmar y archivar las guías de salida y llegada.
- o) Llevar la estadística de envíos con portes insuficientes, exceso de portes y sin franquear.
- p) Ejecutar las normas y procedimientos establecidos para el control de portes.

- q) Verificar y controlar que los cargos recibidos del personal de distribución, cumplan con las condiciones de entrega solicitada por cada cliente.
- r) Llevar el control de los cargos ingresados y devueltos a las oficinas de origen.
- s) Participar en las campañas promocionales programadas por la Empresa.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- u) Realizar otras funciones afines al cargo que le sean asignadas por el Administrador Postal.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

<b>GERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CANALES</b>
<b>SUBGERENCIA</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>:</b>	<b>ADMINISTRACIONES POSTALES</b>
<b>CARGO</b>	<b>:</b>	<b>OFICIAL DE SERVICIOS POSTALES</b> <b>ADMINISTRACIONES</b>

## I. FUNCIÓN GENERAL

Realizar las acciones relacionadas con los diversos procesos postales y/o aduaneros de atención, asignados a su cargo en las Administraciones Postales de acuerdo a las políticas de distribución en la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir, verificar y clasificar los despachos postales asegurando que se encuentren en buen estado y correspondan a la zona y/o grupo sectorial designado, o de apoyo, para entrega a domicilio, cumpliendo con la distribución eficaz de los envíos al destinatario a través de la firma de cargos de entrega.
- b) Cumplir con el registro diario de envíos, indicando aquellos envíos no entregados y el motivo de la no entrega, así como realizar la devolución a su supervisor y/o a la persona designada, dando cuenta de las ocurrencias durante su jornada operativa.
- c) Verificar y controlar que los cargos recibidos cumplan con las condiciones de entrega solicitados por cada cliente y devolver a las oficinas de origen dentro del tiempo establecido.
- d) Prever la seguridad de la correspondencia, equipos, herramientas de trabajo y salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- e) Admitir, clasificar, registrar, despachar y controlar todos los envíos postales (encomiendas, giros postales y otros servicios) cumplir con el registro de datos para la emisión de facturas y/o boletas, solicitar la documentación (DNI, Declaración Jurada (PNP) y la impresión de la huella digital en estos 2 documentos), verificar que no presente contenido prohibido o no permitido, controlar el uso del crédito otorgado (valores).
- f) Realizar la liquidación diaria de estampillas y control diario del estado de las máquinas franqueadoras y entregar al cajero el dinero recaudado de las ventas diarias.
- g) Recabar la firma de los cargos y realizar la descarga de la entrega de los envíos registrados o comunes en los sistemas SOP o CEDSUM, según corresponda.
- h) Recibir los envíos postales de llegada y salida para su procesamiento y clasificación según destino, colocar los marbetes de la correspondencia según guía, así como también verificar los pasavantes y el cierre de los despachos de la correspondencia nacida, elaborando las guías y facturas correspondientes para remitirlas a su destino.

- i) Recibir los despachos del Centro de Clasificación Postal de Lima, así como de las oficinas, representantes comerciales y de las empresas de transportes (aéreas y terrestres) verificando que se encuentren en buen estado e informando a su superior en caso contrario.
- j) Controlar mediante el cuaderno de tarja la salida, llegada, hora, peso y firma de los diferentes despachos en el área de su competencia; llevar un control estadístico del movimiento postal ejecutado en su área, asimismo llevar la estadística de envíos con portes insuficientes, exceso de portes y sin franquear.
- k) Apoyar por necesidad de la Gerencia de Administración de Canales, a las diferentes administraciones y/o departamentos.
- l) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- m) Otras funciones que en materia de su competencia le sean asignadas, ejecutando las diferentes operaciones postales de acuerdo a las exigencias y necesidades de la Empresa.

#### **Funciones en el Área de Rezago Definitivo**

- n) Verificar, repesar y clasificar los envíos en condición de rezago definitivo.
- o) Elaborar el inventario de los envíos en condición de rezagos definitivos, clasificándolos por categorías, registrando cualquier observación que pudieran advertir los envíos rezagados.
- p) Elaborar el informe a la Comisión de Rezagos, detallando el inventario de envíos en condición de rezagos definitivos.
- q) Verificar que los envíos cumplan con el plazo mínimo y máximo para su tratamiento definitivo.
- r) Coordinar la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos, a los clientes que lo soliciten a través del Área de Atención al Cliente.
- s) Proporcionar la información para sustentar ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones la entrega de envíos en condición de rezagos definitivos a los clientes.
- t) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.

### **III. LÍNEA DE AUTORIDAD**

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

## V. OBSERVACIÓN

**El personal que realice las funciones de Rezago Definitivo (literales n, o, p, q, r, s, t) tendrá como Línea de Autoridad Superior al Subgerente de Administraciones Postales, por tratarse de funciones vinculadas a envíos sujetos a la decisión de la Comisión de Rezagos Definitivos.**

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **CARTERO**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Clasificar y distribuir la correspondencia de acuerdo a las políticas de distribución de la Empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Verificar que la correspondencia recepcionada se encuentre en buen estado y corresponda a su zona/grupo sectorial.
- b) Ejecutar la clasificación de la correspondencia, conforme a su zona/grupo sectorial.
- c) Apoyar en la clasificación y reparto de servicios especiales a cargo de la administración.
- d) Cumplir con la entrega eficaz de la correspondencia al destinatario.
- e) Hacer firmar los cuadernos de cargos o cargos de la correspondencia de acuerdo al servicio al que pertenezcan.
- f) Dar cuenta de los envíos con registro y/o con cargos recibidos en el día.
- g) Rezagrar la correspondencia no entregada indicando el motivo de la no entrega.
- h) Devolver al supervisor postal o quien este designe la correspondencia que no fue entregada.
- i) Participar en las campañas promocionales programadas por la Empresa.
- j) Elaborar y mantener actualizado el plano de su zona/grupo sectorial (calles, urbanizaciones, asentamientos humanos, otros.)
- k) Apoyar en los diferentes sectores de reparto.
- l) Dar cuenta de las ocurrencias durante la distribución domiciliaria.
- m) Prever la seguridad de la correspondencia, equipos y herramientas de trabajo.
- n) Salvaguardar la buena imagen de la Empresa.
- o) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- p) Realizar otras funciones afines que le sean encargadas por su jefe inmediato.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

#### **IV. NIVELES DE COORDINACIÓN**

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**

**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**

**CARGO** : **CONDUCTOR I**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Conducir eficientemente los vehículos de la Empresa en cumplimiento de las rutas y tareas asignadas.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir y distribuir las sacas según las instrucciones recibidas para dicho efecto.
- b) Firmar guías de salida y llegada.
- c) Llenar la ficha de informe del vehículo para solicitar el oportuno mantenimiento técnico y velar por el buen estado del vehículo a su cargo.
- d) Velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos para los circuitos y rutas del servicio de transporte a nivel local.
- e) Cargar y acomodar las sacas en el vehículo de acuerdo a la ruta establecida.
- f) Descargar las sacas para su distribución.
- g) Reportar oportunamente sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de sus actividades.
- h) Verificar que las unidades asignadas cuenten con la documentación e implementos necesarios para su circulación, velando por el buen estado de los mismos.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Administrador Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**V. OBSERVACIÓN:** La asignación en el cargo clasificado dependerá del tipo de licencia de conducir (brevete) que posean y del tipo de unidad vehicular que conduzcan (ligeros o pesados), los cuales se encuentran definidos en el Cuadro de Perfiles de Cargo.

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**CARGO** : **AUXILIAR DE SERVICIOS**

### I. FUNCIÓN GENERAL

Apoyar en el desarrollo de las actividades administrativas que se llevan a cabo en su respectiva área.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación derivada y recibida en el área.
- b) Realizar el seguimiento y control de los documentos derivados en el área de su competencia.
- c) Ejecutar trámites y procesar la información de actividades del área de su competencia.
- d) Mantener actualizado los registros, fichas y documentos administrativos.
- e) Elaborar actas y boletines locales y nacionales.
- f) Procesar y consolidar la información estadística del área.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Administrador Postal.

### III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

### IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

**GERENCIA** : **ADMINISTRACIÓN DE CANALES**  
**SUBGERENCIA** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**DEPARTAMENTO** : **ADMINISTRACIONES POSTALES**  
**CARGO** : **POSTREN**

## I. FUNCIÓN GENERAL

Recibir los despachos de llegada, así como trasladar los despachos de salida a las compañías de transportes.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Entregar y recoger los despachos a las empresas de transporte y al aeropuerto con sus respectivos pasavantes, así como realizar la devolución de los cargos y recojo de envíos a los clientes.
- b) Recoger y recibir los despachos de las diferentes administraciones.
- c) Firmar las guías de salida y llegada de despachos.
- d) Recibir y distribuir las sacas de las oficinas y agencias.
- e) Cargar, acomodar y descargar las sacas en el vehículo de acuerdo a la ruta establecida, protegiendo la carga de todo fenómeno físico que pueda estropearla.
- f) Elaborar boletines locales y nacionales.
- g) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- h) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Administrador Postal.

## III. LÍNEA DE AUTORIDAD

**SUPERIOR:** Administrador Postal

**INFERIOR:** Ninguna

## IV. NIVELES DE COORDINACIÓN

**INTERNO:** Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.

**EXTERNO:** Ninguna

## MODIFICACIONES DEL MOF 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 MEDIANTE ACUERDOS DEL DIRECTORIO

### ACUERDOS DE DIRECTORIO

Nº ACUERDO	FECHA	DEPENDENCIA	ACCIÓN	MODIFICACIÓN EN EL MOF
032-2019	25.04.19	Gerencia Postal	Creación de 137 plazas de Oficial de Servicios Postales Administraciones	Crea funciones de Oficial de Servicios Postales Administraciones
			Creación de 10 plazas de Oficial de Servicios Postales Planta	Crea funciones de Oficial de Servicios Postales Planta (Áreas Operativas, Clasificación, Distribución y EMS)
033-2019	25.04.19	Dpto. de Contabilidad	Creación de 1 plaza de Analista en Contabilidad II	Crea funciones de Analista en Contabilidad II Elimina funciones de Auxiliar Administrativo de Contabilidad
		Dpto. de Tesorería	Creación de 1 plaza de Analista en Tesorería II	Crea funciones de Analista en Tesorería II Elimina funciones de Secretaria de la Subgerencia de Finanzas
		Gerencia de Administración de Recursos	Creación de 1 plaza de Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo	Crea funciones de Jefe de SST
		Gerencia Legal	Creación de 1 plaza de Secretario Letrado del Directorio	Crea funciones de SLD
055-2019	25.06.19	Dpto. de Tecnología y Comunicaciones	Reasignación de 2 plazas de Administrador de Red de Adm. Postal Chiclayo y Huancayo	Crea funciones de Administrador de Red en Tecnología y Comunicaciones
069-2019	25.07.19	Área de Seguridad	Creación de 1 plaza de Jefe de Seguridad	Crea funciones de Jefe de Seguridad Elimina funciones de Conserje de Gerencia de Adm. de Recursos Elimina funciones de Profesional en Seguridad de Área de Seguridad
083-2019	12.09.19	Subgerencia de Marketing y Filatelia	Creación de 1 plaza de Jefe del Dpto. de Marketing y Filatelia	Crea funciones de Jefe de Dpto. de Marketing y Filatelia Elimina funciones de Jefe de Dpto. de Filatelia
			Creación de 1 plaza de Especialista Gráfico de Marketing	Crea funciones de Especialista Gráfico de Marketing Elimina funciones de Especialista Gráfico y Filatélico
098-2019	24.10.19	Gerencia Postal	Creación de 6 plazas de Oficial de Servicios Postales Planta	Crea funciones de Oficial de Servicios Postales Planta (Control y Distribución)
106-2019	14.11.19	Gerencia General	Creación de 1 plaza de Asistente de Gerencia General	Crea funciones de Asistente de Gerencia General Elimina funciones de Asistente Administrativo del Dpto. de Operaciones Aduanera Elimina funciones de Conserje de Gerencia General
		Presidencia del Directorio	Reasignación de 1 plaza de Asistente de Presidencia del Directorio de Gerencia General	Crea funciones de Asistente de Presidencia de Directorio Elimina funciones de Asistente de Gerencia de la Gerencia General
		Presidencia del Directorio	Reasignación de 1 plaza de Técnico Administrativo de la S.G. de Operaciones Postales	Crea funciones de Técnico Administrativo de la Presidencia del Directorio
		Gerencia General	Reasignación de 1 plaza de Técnico Administrativo de la S.G. de Logística	Crea funciones de Técnico Administrativo de la Gerencia General Elimina funciones de Técnico Administrativo del Área de Reproducciones
107-2019	14.11.19	Área de Cuentas Internacionales	Creación de 1 plaza de Asistente en Cuentas Internacionales	Crea funciones de Asistente en Cuentas Internacionales
005-2020	16.01.20	Dpto. de Administración de Personal	Desplazamiento de 1 plaza de Abogado de Procesos Administrativos de la S.G. de Recursos Humanos	Traslada funciones de Abogado de Procesos Administrativos de la Subgerencia de Recursos Humanos hacia el Dpto. de Administración de Personal
006-2020	16.01.20	Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo	Creación del Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo e incorporación de 2 plazas de Técnicos Administrativos	Crea Dpto. de SST de la Subgerencia de Recursos Humanos Crea funciones de Técnico Administrativo de SST
014-2020	30.01.20	Dpto. de Abastecimiento	Creación de 1 plaza de Profesional en Contrataciones del Estado	Crea funciones de Profesional en Contrataciones del Estado Elimina funciones de Auxiliar Administrativo del Dpto. de Abastecimiento

Nº ACUERDO	FECHA	DEPENDENCIA	ACCIÓN	MODIFICACIÓN EN EL MOF
055-2020	09.07.20	Gerencia de Desarrollo Corporativo	Creación de 1 plaza de Oficial de Seguridad de la Información	Crea Funciones de Oficial de Seguridad de la Información en la Gerencia de Desarrollo Corporativo Elimina funciones de Oficial de Seguridad de la Información de la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones
060-2020	13.08.20	Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo	Creación de 1 plaza de Analista en Seguridad y Salud en el Trabajo	Crea funciones de Analista en SST Crea funciones de Profesional en SST
			Creación de 1 plaza de Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo	Elimina funciones de Auxiliar Administrativo del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal (elimina funciones de Cuna)
065-2020	27.08.20	Área de Servicios Auxiliares	Reasignación de 1 plaza de Especialista Administrativo del Dpto. de Abastecimiento	Crea funciones de Especialista Administrativo del Área de Servicios Auxiliares (Recepción y Central Telefónica) Elimina funciones de Especialista Administrativo de Abastecimiento (Trámite Documentario)
			Reasignación de 3 plazas de Técnico Administrativo del Dpto. de Abastecimiento	Modifican funciones de Técnico Administrativo del Área de Servicios Auxiliares, agregándole funciones de Trámite Documentario
		Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales	Reasignación de 2 plazas de Técnico Administrativo del Dpto. de Abastecimiento	Crea funciones de Técnico Administrativo del Dpto. de Control Patrimonial y Seguros Generales
			Creación de 1 plaza de Técnico Administrativo	Elimina Funciones de Secretaria de la Subgerencia de Recursos Humanos
		Dpto. de Administración de Personal	Reasignación de 1 plaza de Especialista Administrativo del Dpto. de Control Patrimonial y SS.GG.	Modifica funciones de Especialista Administrativo del Dpto. de Administración de Personal, agregándole 2 literales
069-2020	10.09.20	Dpto. de Administración de Personal	Reasignación de 1 plaza de Auxiliar Administrativo de la S. G. de Recursos Humanos	Crea funciones de Auxiliar Administrativo del Dpto. de Administración de Personal Elimina funciones de Auxiliar Administrativo de la Subgerencia de Recursos Humanos
		Subgerencia de Recursos Humanos	Reasignación de 1 plaza de Especialista Administrativo del Dpto. de Administración de Personal	Crea funciones de Especialista Administrativo de Recursos Humanos
		Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal	Reasignación de 1 plaza de Técnico Administrativo del Dpto. de Administración del Personal	Modifica funciones eliminando las de cuna y tópico
		Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal	Creación de 1 plaza de Asistente Social	Elimina funciones de Asistente Profesional del Dpto. de Administración de Personal
077-2020	24.09.20	Gerencia Postal	Creación de 3 plazas de Oficial de Servicios Postales Planta -Central de Boletines	Crea funciones de Oficial de Servicios Postales Planta del Área de Central de Boletines
082-2020	05.11.20	Gerencia de Administración de Canales	Creación de la Gerencia de Administración de Canales	Crea funciones de Gerente de Administración de Canales Crea funciones de Secretaria de Gerencia Crea funciones de Coordinador de Administración de Canales Elimina funciones de Auxiliar Administrativo del Área de Transportes
			Creación de 1 plaza de Gerente de Administración de Canales	
			Creación de 1 plaza de Secretaria de Gerencia	
			Creación de 1 plaza de Coordinador de Administración de Canales	
084-2020	05.11.20	Dpto. de Abastecimiento	Creación de 1 plaza de Profesional en Contrataciones del Estado	Elimina funciones de Técnico en Servicios del Dpto. de Abastecimiento
		Dpto. de Tesorería	Creación de 1 plaza de Analista en Tesorería	Elimina funciones de Auxiliar Administrativo de Prefacturación
087-2020	19.11.20	Área de Seguridad	Creación de 1 Auxiliar de Seguridad	Elimina funciones de Receptor del Área de Registrables Internacionales de la Subgerencia de Operaciones Postales

Nº ACUERDO	FECHA	DEPENDENCIA	ACCIÓN	MODIFICACIÓN EN EL MOF
098-2020	17.12.20	Dpto. de Inspectoría	Creación de 1 plaza de Profesional en Inspectoría	Elimina funciones de Abogado en Procesos Administrativos del Dpto. de Administración de Personal
		Dpto. de Áreas Operativas	Creación de 2 plazas de Técnico Postal	Crea funciones de Técnico Postal
		Área de Clasificación Final	Creación de 1 plaza de Técnico Postal	Crea funciones de Técnico Postal
		Área de Reproducciones	Creación de 1 plaza de Asistente en Reproducciones	Crea funciones de Asistente en Reproducciones
		Dpto. de Abastecimiento	Creación de 1 plaza de Asistente en Abastecimiento	Crea funciones de Asistente en Abastecimiento y Elimina funciones de Asistente Contable del Dpto. de Abastecimiento
009-2021	28.01.21	Área de Servicios Auxiliares	Cambio de denominación de 6 plazas de Auxiliar Administrativo por Auxiliar de Servicios	Cambia denominación de Auxiliar Administrativo por Auxiliar de Servicios, mantiene las mismas funciones.
026-2021	22.04.21	Gerencia Postal	Creación de 1 plaza de Especialista Administrativo	Crea funciones de Especialista Administrativo Elimina funciones de Asistente en Encomiendas Internacionales
			Creación de 1 plaza de Coordinador de Ingeniería Postal	Crea funciones de Coordinador de Ingeniería Postal Elimina funciones de Técnico Postal (overnight)
032-2021	10.06.21	S. G. Marketing y Filatelia	Cambio de denominación de Analista de Marketing por Especialista de Comunicaciones y Redes Sociales	Crea funciones de Especialista de Comunicaciones en Redes Sociales Elimina funciones de Analista de Marketing
035-2021	15.07.21	Gerencia General	Desplazamiento de 1 plaza de Secretario Letrado de Directorio de la Gerencia Legal	Traslada funciones de Secretario Letrado de Directorio de la Gerencia Legal hacia Gerencia General Modifica funciones del Gerente General Modifica funciones del Gerente Legal
		Gerencia Legal	Desplazamiento de 1 plaza de Abogado en Relaciones Laborales (antes Ab. Procesos Administrativos)	Traslada funciones de Abogado de Procesos Administrativos de la Subgerencia de Recursos Humanos hacia la Gerencia Legal
			Desplazamiento de 1 plaza de Profesional en Legislación Postal Aduanera	Traslada funciones de Profesional en Legislación Postal Aduanera de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras hacia la Gerencia Legal
042-2021	14.10.21.	Dpto. Costos y Control Presupuestal	Creación de 1 plaza de Profesional en Costos y Control Presupuestal	Elimina funciones de Asistente en Presupuesto de Costos y Control Pptal.
043-2021	10.11.21.	Adm. de Canales	Creación de 1 plaza de Analista de Administración de Canales	Crea funciones de Analista de Administración de Canales Elimina funciones de Técnico Administrativo de la Subgerencia de Administraciones
041-2022	25.08.22.	Dpto. Costos y Control Presupuestal	Creación de 1 plaza de Jefe de Dpto. de Costos y Control Presupuestal	Crea funciones de Jefe de Dpto. de Costos y Control Presupuestal Elimina funciones de Jefe de Dpto. de Publicidad de la Subgerencia de Marketing y Filatelia de la Gerencia Comercial.
048-2022	28.09.22.	Área de Rezago Definitivo	Creación el Área de Rezago Definitivo Creación de 1 plaza de Supervisor Postal de Rezago Definitivo Traslado de 2 plazas de Oficial de Servicios Postales Administraciones	Crea funciones de Supervisor Postal de Rezago Definitivo Modifica funciones de Subgerente de Administraciones Postales Modifica funciones de Oficial de Servicios Postales Administraciones
053-2022	12.10.22	Dpto. Administración de Personal	Creación de 1 plaza de Analista de Selección y Desarrollo de Personal	Crea funciones de Analista de Selección y Desarrollo de Personal Modifica funciones del Jefe del Dpto. de Administración de Personal
054-2022	12.10.22	Gerencia Legal	Renombra cargo de Abogado en Legislación Postal Aduanera, antes Profesional en Legislación Postal Aduanera	Modifica el nombre del cargo del Profesional en Legislación Postal Aduanera por Abogado en Legislación Postal Aduanera
055-2022	27.10.22	Directorio	Creación de 1 plaza de Oficial de Cumplimiento y Prevención Cambio de nombre de la dependencia del Directorio, antes Presidencia de Directorio	Crea funciones de Oficial de Cumplimiento y Prevención Modifica funciones del Asistente de Directorio y del Técnico Administrativo
064-2022	05.12.22	Gerencia de Desarrollo Corporativo	Modificación de funciones del Analista de Cumplimiento, retira funciones de Responsabilidad Social e incluye funciones sobre GIR, BGC y SIG	Modifica funciones de Analista de Cumplimiento

Nº ACUERDO	FECHA	DEPENDENCIA	ACCIÓN	MODIFICACIÓN EN EL MOF
064-2022	05.12.22	Gerencia General	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente General, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente General
		Gerencia Legal	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente Legal, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente Legal
		Gerencia de Desarrollo Corporativo	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente de Desarrollo Corporativo y sus Subgerentes, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente de Desarrollo Corporativo, Subgerente de Desarrollo Empresarial y Subgerente de Tecnologías de la Información
		Gerencia de Administración de Recursos	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente de Administración de Recursos y sus Subgerentes, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente de Administración de Recursos, Subgerente de Logística, Subgerente de Finanzas y Subgerente de Recursos Humanos
		Gerencia Comercial	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente Comercial y sus Subgerentes, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente Comercial, Subgerente de Marketing y Filatelia y Subgerente de Ventas
		Gerencia Postal	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente Postal y sus Subgerentes, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente Postal, Subgerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras y Subgerente de Operaciones Postales.
		Gerencia de Administración de Canales	Inclusión de funciones en el MOF del Gerente de Administración de Canales y su Subgerente, de acuerdo a los planes de trabajo de la SIG y GIR.	Modifica funciones del Gerente de Administración de Canales y Subgerente de Administraciones Postales
018-2023	08.03.23.	Gerencia Postal	Crea 2 funciones de Oficial de Servicios Postales Planta de Registrable Internacional y Extra postales y modifica el MOF del Of. Planta en todas las posiciones del MOF: Boletines, Enc. Internacionales, EMS, 1ra Clasificación, Clasificación Final, Registrable Local, Registrable Nacional, Registrable Internacional, Control y Distribución, Salida Nacional, Canje Aéreo, Control de Cargos Local y Nacional, Extra Postal.	Crea funciones del Oficial de Servicios Postales Planta de Registrable Internacional y Extra postales y modifica el MOF del Of. Planta en todas las posiciones del MOF: Boletines, Enc. Internacionales, EMS, 1ra Clasificación, Clasificación Final, Registrable Local, Registrable Nacional, Registrable Internacional, Control y Distribución, Salida Nacional, Canje Aéreo, Control de Cargos Local y Nacional, Extra Postal.
047-2023	23.08.23.	Gerencia Postal	Crea 20 Of. De Servicios Postales Administraciones y 5 Of. De Servicios Postales Planta	Crea funciones de Oficial de Servicios Postales Planta en Salida Internacional.
061-2023	25.10.23	Directorio	Crea la unidad orgánica Oficialía de Cumplimiento y Prevención y traslada al Oficial de Cumplimiento y Prevención y al Analista de Cumplimiento de la Gerencia de Desarrollo Corporativo a la Oficialía de Cumplimiento y Prevención.	Crea la dependencia, con nivel de gerencia, Oficialía de Cumplimiento y Prevención. Retira al Oficial de Cumplimiento y Prevención y al Analista de Cumplimiento de la Gerencia de Desarrollo Corporativo.
062-2023	25.10.23	Gerencia Postal	Crea 3 plazas de Analista de Operaciones y eliminia seis categorías XII de la Gerencia Postal.	Crea el MOF Analista de Operaciones Elimina funciones de Auxiliar Administrativo de la Subgerencia de Operaciones Postales.
065-2023	09.11.23	Directorio	Incluir en las funciones específicas de las categorías remunerativas IV hasta la XII el siguiente literal: "Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno".	Se incluyó en el MOF de las categorías IV hasta la XII el literal propuesto de todas las unidades orgánicas involucradas.
		Gerencia General		
		Gerencia Legal		
		Gerencia de Desarrollo Corporativo		
		Gerencia de Administración de Recursos		
		Gerencia Comercial		
		Gerencia Postal		
054-2024	09.10.24	Oficialía de Cumplimiento y Prevención	Modificar el MOF y ROF funciones de Oficial de Cumplimiento y Prevención y del Analista de Cumplimiento, adicionando funciones del Modelo de Integridad, Gestión Integral de Riesgos y retirando las funciones relativas al Sistema Integrado de Gestión (SIG) y Buen Gobierno Corporativo (BGC)	Se incluyó funciones del Modelo de Integridad, Gestión Integral de Riesgos y retirando las funciones relativas al Sistema Integrado de Gestión (SIG) y Buen Gobierno Corporativo (BGC)
056-2024	21.11.24	Área de Transportes	Crear las funciones de Conductor y Conductor I en Transportes y Conductor I en las Administraciones Postales.	Se elimina las funciones de Chofer y Chofer I, se crean funciones de Conductor y Conductor I. Se elimina las funciones de Técnico Administrativo de 1ra Clasificación Se elimina las funciones de Auxiliar Administrativo del Dpto. de Operaciones Aduaneras. Se modifica el MOF del Profesional en Transportes.
064-2024	12.12.24	Área se Salida Internacional	Crear 2 funciones adicionales de Oficial de Servicios Postales Planta	Elimina las funciones de Operador Postal

Nº ACUERDO	FECHA	DEPENDENCIA	ACCIÓN	MODIFICACIÓN EN EL MOF
010-2025	12.02.25	Área de Procedimientos Disciplinarios	Crear Área de Procedimientos Disciplinarios dentro del Dpto. de Administración de Personal. Consta de 2 plazas: Analista en Derecho y Auxiliar de Derecho	Elimina las funciones de Auxiliar en Derecho en el Departamento de Administración de Personal Crea Funciones de Analista en Derecho Crea Funciones de Auxiliar de Derecho
011-2025	12.02.25	Gerencia Legal	Eliminar la función de Abogado en Legislación Postal Aduanera de la Gerencia Legal para crear otra plaza de Abogado Administrativo	Elimina las funciones de Abogado en Legislación Postal Aduanera de la Gerencia Legal
017-2025	28.02.25	Dpto. Operaciones Aduaneras	Crea funciones de Oficial Servicios Postales Planta y elimina funciones de Operador Postal	Elimina funciones de Operador Postal Crea funciones de Oficial Servicios Postales Planta Modifica Mof de Jefe del Dpto. de Operaciones Aduaneras, retirando al Operador Postal y Agregando al Of. Servicios Postales Planta como línea de autoridad inferior
		Área de Canje Marítimo	Crea funciones de Oficial Servicios Postales Planta y elimina funciones de Operador Postal	Elimina funciones de Operador Postal Crea funciones de Oficial Servicios Postales Planta