

**DIRECTIVA N° 004 -G/09**

**ASUNTO : Tratamiento de Rezagos**

**I. OBJETIVO**

Normar la determinación de rezagos y el trámite para autorizar la incineración de los rezagos definitivos, depositados en los almacenes de las administraciones postales.

**II. ALCANCE**

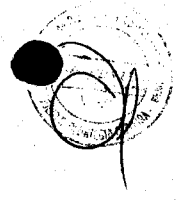
A la Gerencia Postal, Gerencia de Administración de Recursos a través del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal y Gerencia Comercial a través de la Oficina de Marketing y Filatelia

**III. BASE LEGAL**

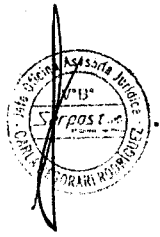
- 3.1 Decreto Legislativo No. 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2 Estatuto SERPOST S.A
- 3.3 Manual del Convenio Postal Universal y su Reglamento
- 3.4 Resolución Ministerial N° 572- 2008 MTC /03 Directiva Regula el tratamiento de los envíos postales no distribuibles en el Perú
- 3.5 Normatividad Interna

**IV. DEFINICIÓN**

1. **Rezago Provisional (Estafeta).**- Son envíos que no fueron recogidos (No Reclamados) por el remitente en la administración, sucursal u oficina postal en un periodo de 30 días (contados a partir del día siguiente del primer intento de entrega), pasando a una lista de rezagos que es publicada en la administración por 30 días.
2. **Rezago Definitivo.**- Se considera rezago definitivo en los siguientes casos:
  - El envío no puede ser entregado a su expedidor por causas ajenas como el envío rechazado, deficiente, desconocido, se mudó u otros motivos como fallecido o ausente.
  - Envíos rotulados con iniciales o con la cubierta en blanco.
  - Impresos ordinarios no distribuibles que no indiquen en la cubierta su retorno.
  - Estafeta (No reclamada por el remitente): Cuando los envíos han permanecido más de 60 días (30 en estafeta, 30 en rezago provisional).
3. **Valores.**-Se considera valores a lo siguiente:
  - a) Estampilla
  - b) Dinero
  - c) Joyas



Tratamiento de Rezagos  
06/04/09



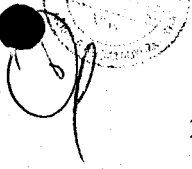
- d) Libros
- e) Revistas
- f) Mapas
- g) Partituras Musicales
- h) Cupones internacionales
- i) Cecogramas

4. Los envíos postales considerados como rezagos definitivos podrán ser afectos a algún tipo de reclamo o devolución.
5. El Área de Atención al Cliente será la encargada de la atención de los casos de reclamos y devolución de envíos; en este último caso entregará el envío previa firma del destinatario o expedidor o algunos de sus representantes.
6. La Comisión de Rezagos definitivos informará al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la fecha, hora y lugar en el que se realizará la apertura de los envíos postales, con una anticipación de treinta (30) días calendario, adjuntando el listado de los envíos que participarán de dicho tratamiento definitivo.
7. De darse la devolución de algún envío considerado como rezago definitivo posterior a la comunicación al Ministerio, el Área de Atención al Cliente formulará y entregará a la comisión el listado de estos envíos con los cargos correspondientes por la entrega de los mismos como sustento.
8. La Sub Gerencia de Administraciones Postales a través del responsable de rezagos administrará la documentación que acredite la imposibilidad de la entrega de los envíos postales o su devolución a los remitentes, según corresponda (Lista de Envíos Rezagos Definitivos y las Guías de Despacho al Área de Rezagos) durante el plazo de mínimo de seis (6) meses.
9. Las Administraciones Postales, el Área de Encomiendas y áreas operativas que realicen la distribución de envíos guardarán en sus archivos de manera ordenada los Avisos de Llegada de los envíos que no pudieran ser entregados; a solicitud del Área de Atención al Cliente enviarán los Avisos de Llegada (documentación que acredita la imposibilidad de la entrega del envío).

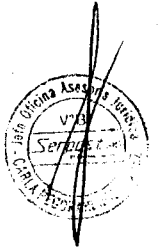
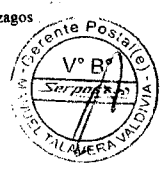


## V. PROCEDIMIENTO

1. Las Administraciones Postales elaborarán la Lista de Rezagos, la misma que será publicada en las Administraciones.
2. Pasado los 60 días del primer intento de entrega, las Administraciones Postales elaborarán y reportarán a la Sub Gerencia de Administraciones Postales y al Área de Atención al Cliente, adicionalmente se enviará a este último y al Área de Rezagos Definitivos el archivo en Excel de acuerdo al Anexo N° 1 Lista de Envíos Rezagos Definitivos.
3. Las Administraciones Postales remitirán la existencia de envíos postales en calidad de rezago definitivo, al Área de Rezagos Definitivos, actualmente ubicada en la Administración del Callao Av. 2 de Mayo N° 437.
4. Las áreas del CCPL reportarán a su Sub Gerencia y al Área de Atención al Cliente, la existencia de envíos postales en calidad de rezago definitivo, remitiéndolos al Área de Rezagos Definitivos.



Tratamiento de Rezagos  
06/04/09



**Responsable del Área de Rezagos Definitivos**

5. Realizará bajo responsabilidad, la verificación y clasificación de los rezagos definitivos; de ser el caso, determinará las responsabilidades por aquellos que encontrándose como rezago definitivo, no lo son; así como la devolución al lugar de origen.
6. Realizará el inventario de los envíos contenidos en las sacas, clasificándolos por categorías de envíos.
7. Emitirá un informe a la Comisión, detallando el inventario realizado por envío postal por categorías.
8. Los envíos postales tendrán un periodo mínimo de treinta (30) días y no mayor de ciento ochenta (180) días calendario para su tratamiento definitivo.

**Tratamiento Definitivo**

9. Toda comunicación contenida en los envíos postales deberá ser destruida respetando bajo toda circunstancia el secreto de las comunicaciones.
10. Los envíos postales que contengan objetos o prendas susceptibles de donación, tales como libros revistas, y demás impresos con fines culturales o científicos y prendas de vestir, serán destinados a entidades sin fines de lucro.
11. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal será responsable de clasificar los libros revistas y demás impresos con fines culturales o científicos así como de las prendas de vestir para la donación correspondiente previa evaluación de las entidades sin fines de lucro.
12. Las estampillas o sellos de los envíos postales franqueados, conforme a lo señalado en el Convenio Postal Universal podrán ser retirados para su uso en la difusión de actividades filatélicas, debiendo ser remitidos al Museo Postal Filatélico a cargo del Instituto Nacional de Cultura.
13. La Oficina de Marketing y Filatelia será la responsable de realizar el trámite correspondiente ante el Museo Postal Filatélico de las estampillas o sellos de los envíos postales franqueados.

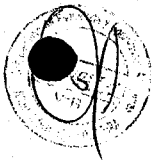
**Responsable de la Supervisión General**

14. Será designado por la Gerencia Postal y se encargará de tomar una muestra estadística de los envíos caídos en rezago definitivo, a fin de evaluar las causas de los rezagos y proponer las alternativas de corrección de las mismas.
15. Supervisar el desglose de las estampillas, emitiendo un informe en paralelo a la comisión.
16. Supervisar la destrucción de los envíos cuyo material inservible será vendido.

**De la Comisión**

17. La evaluación y determinación del destino de los materiales en mención estarán a cargo de una comisión conformada por:

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| a) Gerente Postal (*)  | Quien la Presidirá |
| b) Asesor Jurídico (*) | Secretario         |



c) Jefe de Seguridad Postal  
(\* ) o quien delegue.

Miembro

18. La comisión solicitará el apoyo de personal de seguridad siempre que lo crea conveniente.
19. La comisión recibirá el informe detallado elaborado por el responsable del área de rezagos definitivos; determinará la fecha, hora y lugar en el cual se realizará el tratamiento definitivo.
20. Informará al Ministerio de Transportes y Comunicaciones con una anticipación de treinta (30) días calendarios la fecha y el lugar en el que se realizará la apertura de los envíos postales; adjuntará el listado de los envíos que participarán de dicho tratamiento definitivo.
21. El tratamiento definitivo de los envíos postales se realizará en presencia de un representante de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en calidad de veedor.
22. Se clasificará y definirá los envíos a venderse como papelería y los incinerables.
23. Supervisará el desglose de estampillas de los envíos con el apoyo del Supervisor General y en presencia del personal de seguridad designado y el veedor designado por el Ministerio.
24. De encontrarse droga o se presuma que fuera droga se comunicará a la Policía Fiscal, quienes efectuarán las debidas verificaciones, de ser el caso, se entregará el envío quedándose con una copia del Acta que la policía emita.
25. En el caso de envíos postales que sean para incinerar, la comisión determinará el día y lugar donde se llevará a cabo la incineración.
26. Emitirá un Acta, en el que detallará las acciones desarrolladas de acuerdo al presente documento, así como los pormenores de los objetos hallados y el destino de los mismos.

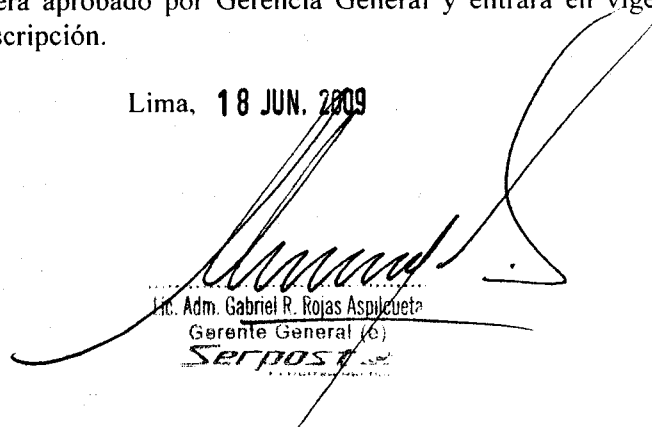
## VI. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

El presente documento deja sin efecto la Directiva N° 016-G/03 "INCINERACIÓN DE REZAGOS DEFINITIVOS, VENTA DE DOCUMENTOS INSERVIBLES Y PAPELERÍA DESECHABLE" aprobado con fecha 31/12/03

## VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 18 JUN. 2009

  
Lic. Adm. Gabriel R. Rojas Aspilueta  
Gerente General (e)  
**Serpost**

