

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA EL PAGO

POR INDEMNIZACIONES EN EL

SERVICIO POSTAL

SF-NP-016.01



SF-NP-016.01

I. OBJETIVO

Establecer las normas para los pagos por indemnizaciones en el servicio postal, en el caso de pagos sin provisión y para la reversión de provisiones por indemnización que superen el plazo máximo en que los beneficiarios puedan efectuar el cobro.

II. ALCANCE

A los Departamentos de Tesorería y Contabilidad de la Sub Gerencia de Finanzas; al Área de Atención al Cliente y las administraciones postales de la Gerencia Postal.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo No. 685. Ley de creación de SERPOST S.A
- 3.2 Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3 Decreto Legislativo 716 Ley de Protección al Consumidor y su Texto Único Ordenado y modificatorias.
- 3.4 Convenio Postal UPU y su reglamento
- 3.5 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.6 Normativa interna.

IV. NORMAS

1. El Área de Atención al Cliente elaborará la Solicitud de Cheque para la Indemnización a los Clientes; el pago al cliente no debe exceder a tres (03) meses desde que efectuó su reclamo de acuerdo a lo establecido por la Unión Postal Universal (UPU).
2. El plazo máximo para la permanencia de la obligación contraída para el pago de indemnizaciones del servicio postal deberá ser como máximo de seis (6) meses contados a partir de la emisión del cheque elaborado por el Departamento de Tesorería.
3. Las notificaciones deberán ser canalizadas y emitidas por el Área de Atención al Cliente en coordinación con el Departamento de Tesorería.
4. El Departamento de Tesorería realizará el cronograma de emisión de cheques, el mismo que será enviado al Área de Atención al Cliente para la elaboración de las notificaciones.
5. Se emitirán hasta dos notificaciones que deberán indicar claramente los siguientes datos:

Primera notificación

- Informar que tiene derecho al cobro de una indemnización por el monto asignado, así mismo que debe de comunicarse con el Departamento de Tesorería para la emisión del cheque y coordinar su cobro.
- Indicar que transcurrido el período de 30 días de emitido el cheque éste se anulará.
- Indicar que transcurrido el período de seis meses desde la emisión del primer cheque y este no es recogido no tendrá derecho a la indemnización.

Nota: Se debe indicar la fecha de emisión del cheque.

Segunda notificación

- El usuario deberá comunicarse con el Departamento de Tesorería para la emisión del segundo cheque.
- Reiterar al usuario que transcurrido el período de seis meses desde la emisión del primer cheque y este no es recogido perderá su derecho a la indemnización.

Nota: Se debe indicar la fecha de emisión del cheque.

6. La permanencia de cheques en el Departamento de Tesorería / Caja es de treinta (30) días calendario a partir de su emisión. Cumplido este periodo de vigencia se anulará en el sistema mecanizado y deberá comunicar al Área de Atención al Cliente la anulación del mismo.
7. Para la reversión de la provisión, el Departamento de Tesorería deberá enviar al Departamento de Contabilidad los siguientes documentos:
 - a) Solicitud de cheque conteniendo el expediente de reclamo
 - b) Asiento contable por la anulación del cheque
 - c) Copia del cheque anulado
 - d) Copia de la Hoja de Coordinación, solicitando se proceda con la anulación de los cheques.
 - e) Memorándum indicando la relación de los documentos anulados.
8. Para efectuar la reversión de la provisión (descuento a compañías de transporte aéreo y terrestre por pérdida de envíos pendientes de pago) efectuada mediante Nota de Débito/ Nota de Crédito, habiéndose cumplido el plazo de seis (6) meses, se adjuntará al expediente el memorándum del Departamento de Contabilidad, en el cual se indicará el saldo por compañía aérea o de transporte terrestre pendiente de aplicación al Área de Atención al Cliente para la confirmación y/o modificación del saldo que formará parte del Acta de Anulación y/o Reclasificación de la referida provisión donde participarán el Departamento de Contabilidad y el Área de Atención al Cliente.
9. Para efectuar la reversión de la provisión (descuento a trabajadores de SERPOST S.A.), efectuada mediante planillas, habiéndose cumplido el plazo de seis (6) meses, se adjuntará al expediente el memorándum del Departamento de Contabilidad, en el cual se indicará el saldo por trabajador pendiente de aplicación al Departamento de Remuneraciones para la confirmación y/o modificación del saldo que formará parte del Acta de Anulación y/o Reclasificación de la referida provisión donde participarán los Departamentos de Contabilidad y Atención al Cliente.
10. En los casos que se requiera indemnizar al beneficiario y no se cuente con la provisión respectiva, dicho pago será asumido por SERPOST S.A. con cargo a la cuenta "Gastos", el mismo que será revertido a ingresos cuando se efectúe el descuento al responsable. El Área de Atención al Cliente enviará la solicitud de cheque adjuntando un memorándum el cual indique la situación del expediente y/o responsables.
11. En caso que la compañía de transportes se negase a indemnizar a SERPOST S.A., se pagará al cliente según lo especificado en el párrafo 10 y posteriormente se tramitará el expediente a la Oficina de Asesoría Jurídica para las acciones legales pertinentes, a fin de obtener su recuperación, siempre que exista algún documento que obligue a la compañía de transportes a la respectiva indemnización.



SF-NP-016.01

V. PROCEDIMIENTOS

1. El Área de Atención al Cliente elaborará la solicitud de cheque por el monto a indemnizar y la remitirá al Departamento de Contabilidad.
2. El Departamento de Contabilidad verificará que la solicitud tenga el sustento correspondiente, registrará contablemente la solicitud de cheque y emitirá un reporte del mismo, de no encontrarse conforme, lo devolverá a Atención al Cliente, en un plazo de tres días, contados a partir de su recepción.
3. En el caso que la indemnización sea responsabilidad de SERPOST S.A., el Departamento de Contabilidad enviará la solicitud de cheque con el reporte al Departamento de Costos y Control Presupuestal, de no ser así los mencionados documentos serán enviados al Departamento de Tesorería.
4. El Departamento de Costos y Control Presupuestal verificará los documentos y efectuará la afectación presupuestal, emitirá el reporte correspondiente y lo enviará al Departamento de Contabilidad para que este a su vez lo envíe al Departamento de Tesorería.
5. El Departamento de Tesorería elaborará el cronograma de la emisión de cheque y la enviará al Área de Atención al Cliente que tendrá dos días para notificar al cliente.
6. El Área de Atención al Cliente elaborará la notificación al beneficiario indicando que se le ha otorgado una indemnización con el monto correspondiente, y que debe llamar al Departamento de Tesorería para coordinar fecha, hora, lugar de cobranza y periodo de vigencia del cheque entre otros aspectos importantes.
7. El Departamento de Tesorería coordinará con el beneficiario y emitirá el cheque.
8. El Departamento de Tesorería emitirá el cheque por el monto a pagar al beneficiario, debiendo permanecer por un plazo máximo de treinta (30) días.
9. En el caso que el beneficiario no se haya acercado a recoger su cheque en las tres primeras semanas de emitido el Departamento de Tesorería se comunicará con el cliente indicándole que tiene un cheque el cual se anulará de no ser recogido.
10. Transcurrido el procederá a anular el cheque y se efectuará en el asiento contable correspondiente debiendo informar al Área de Atención al Cliente para que efectúe la segunda notificación.
11. El Área de Atención al Cliente elaborará y enviará la segunda notificación al beneficiario indicando que el cheque emitido ha sido anulado y que tendrá que comunicarse con el Departamento de Tesorería para coordinar la emisión de su cheque
12. Si en el plazo máximo de seis (6) meses, contabilizados desde la emisión del primer cheque, el beneficiario no recoge el cheque perderá el derecho de indemnización y el dinero quedará en la cuenta de la Empresa, debiendo efectuarse un acta entre el Departamento de Contabilidad y el Área de Atención al Cliente.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El presente documento deja sin efecto a las "Normas y procedimientos para el pago por indemnizaciones en el Servicio Postal" (SF-NP.016.00), aprobado con fecha 13/08/02.

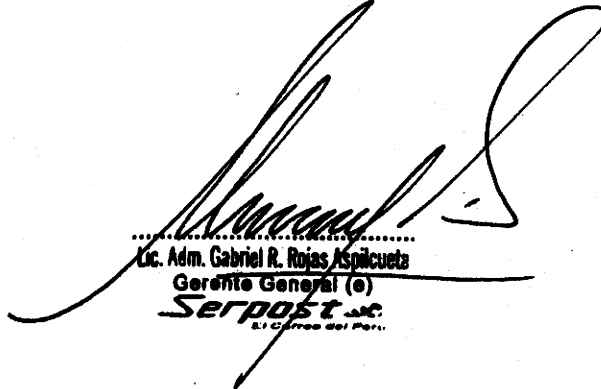
Reversión del pago por indemnizaciones en el servicio postal
13/07/2010



VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 03 SET. 2010


.....
Lic. Adm. Gabriel R. Rojas Aspícueta
Gerente General (e)
Serpost S.A.
El Correo del Perú

