

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL

LIBRO DE RECLAMACIONES DE

SERPOST S.A.

SO-NP-036.01

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para la implementación del Libro de Reclamaciones de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. ALCANCE

A las Administraciones y Oficinas Postales de la Subgerencia de Administraciones Postales, así como al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Postal.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Supremo N° 685. Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2. Estatuto de SERPOST S.A.
- 3.3. Ley N° 29571 Código de Protección y defensa del consumidor
- 3.4. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Aprueban el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 3.5. Decreto Supremo N° 037-2011-PCM Disponen implementar en el plazo más breve el Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 3.6. Normativa interna

IV. DEFINICIONES

Libro de Reclamaciones:

Es el documento por el cual los usuarios pueden presentar reclamos o quejas por el servicio recibido o por un bien adquirido.

Reclamo:

Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

Ejemplo: pérdida, avería o expoliación del envío, devolución indebida, demora en la entrega, otros.

Queja:

Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público

Ejemplo: maltrato verbal al usuario, incumplimiento de los horarios de atención, cobros indebidos, falta de información de los servicios, otros.

V. NORMAS

1. Cada Administración y Oficina Postal deberá contar un Libro de Reclamaciones independiente, cada uno de los cuales deberá contar con un código de identificación, el cual será el número de Centro Gestor, que le permita a la Empresa consolidar todos los Libros de Reclamaciones en un único registro a nivel nacional.
2. La Subgerencia de Administraciones Postales será la responsable de consolidar los Libros de Reclamaciones de INDECOPI.
3. La Oficina de Atención al Cliente es la encargada de responder a los clientes todos los reclamos registrados en los Libros de Reclamaciones.

SO-NP-036.01

4. El Libro de Reclamaciones deberá colocarse en un lugar visible y de fácil acceso para los consumidores. Si éste es un ejemplar físico, deberá contar con al menos tres hojas autocopiativas (hojas de reclamaciones), una de las cuales será entregada al consumidor.
5. Las Administraciones y Oficinas Postales deberán exhibir en cada una de ellas o cuando corresponda, en medios virtuales, un aviso de fácil acceso al público que indique la existencia del Libro de Reclamaciones.
6. En caso que SERPOST S.A. no entregue o presente el Libro de Reclamaciones a un consumidor, el trabajador responsable de la Administración u Oficina Postal será sujeto a una sanción y/o medida correctiva de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
7. El responsable de la Administración u Oficina Postal deberá remitir a la brevedad al Indecopi las copias del Libro de Reclamaciones cuando éste lo solicite, bajo responsabilidad.
8. Todo reclamo registrado determina la obligación de ser atendido y respondido en un plazo de 30 días calendario. El plazo puede ser extendido por 30 días calendario más si la situación y naturaleza del reclamo lo justifican, haciéndose de conocimiento del término del primer plazo.
9. La Empresa deberá conservar las hojas de reclamación por dos años, contados desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Luego de este plazo, las hojas de reclamaciones se enviarán con memorándum al área destinada para rezagos definitivos, para proceder con el procedimiento correspondiente de rezagos.
10. En caso de pérdida del Libro de Reclamaciones o de sus hojas, el hecho deberá ser comunicado a la autoridad policial competente en un plazo no mayor a las 48 horas de ocurrido el hecho.

VI. PROCEDIMIENTO

Administraciones Postales, Sucursales, Oficinas Unipersonales y Representantes Comerciales

1. El personal encargado de atender los reclamos o quejas de los usuarios, verificará que el Libro de Reclamaciones se encuentre en el lugar visible y de fácil acceso al público, el mismo que deberá procurar la logística necesaria para que nunca falte en un lugar para su ubicación.
2. El personal encargado alcanzará al reclamante el Libro de Reclamaciones e indicará la forma correcta de llenar el formato: Hoja de Reclamación. Anexo N° 1
3. La Hoja de Reclamación deberá ser llenada con las características siguientes:
 - a) Letra de imprenta
 - b) Completar todos los datos exigidos en dicho formato
4. De ser un reclamo adicionalmente llenará el formato interno de "Solicitud de Reclamos" Anexo N° 2, adjuntará copia de:
 - a) Factura o Boleta de Venta.
 - b) Según corresponda la Etiqueta EMS, CP 72 o el formato de certificación SP 49, físico o sistematizado
 - c) Copia de DNI o Carnet de Extranjería.

SO-NP-036.01



5. El personal encargado recibirá y verificará que la Hoja de Reclamación se encuentre correctamente llenada, de no ser así, indicará al usuario para que complete la información y en el caso de Reclamos adjunte los documentos necesarios.
6. El personal encargado recibirá la Hoja de Reclamación y procederá a:
 - a) Entregar al reclamante la hoja que indica: usuario.
 - b) Enviar una copia a la Administración Postal correspondiente cuando se trate de una queja.
 - c) Enviar una copia al Área de Atención al Cliente, cuando se trata de un reclamo.
 - d) Guardar una copia en el Libro de Reclamaciones, como archivo, la misma que en caso de ser requerida por INDECOPI, deberá ser enviada a dicha institución a la brevedad, bajo responsabilidad, previamente deberá ser fotocopiado para reemplazar la original.
7. En caso de una queja, la Administración Postal, será la encargada de efectuar las investigaciones y/o coordinar con el (la) reclamante, enviando los actuados, sus conclusiones y recomendaciones al Área de Atención al Cliente, en un máximo de siete (07) días calendario, contados a partir del día siguiente de su presentación.
8. El Área de Atención al Cliente, será la encargada de registrar la queja y elaborar la carta explicativa correspondiente.
9. En el caso de un reclamo, este deberá ser enviado al Área de Atención al Cliente en el día, el cual efectuará el tratamiento conforme lo estipula la normatividad referida a Reclamos.



VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deroga a las Normas y Procedimientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones de SERPOST S.A (SO-NP-036.00), aprobado con fecha 11 de mayo de 2011
2. En incumplimiento de lo establecido en el presente documento será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.



VIII. AUTORIZACIÓN

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



Lima, 05 NOV. 2013

M. BARTOLOMÉ CUEVA SAENZ
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú

ANEXO N° 1

HOJA DE RECLAMACIÓN

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	(N° 000000001 - 2013)
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE			TELÉFONO / E-MAIL	
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO	QUEJA
DETALLE:				
				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
DETALLE:				
				FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público.	

ANEXO N° 2 -A

ANVERSO



N° DE EXPEDIENTE

FECHA ----/----/----

SOLICITUD DE RECLAMO

Señor:

Jefe Atención al Cliente :

Formulo el siguiente Reclamo por el:

Servicio: CERTIFICADO COMUN EMS SEN (Otros)

Motivo : PERDIDA DEVOLUCION (Otros)

Envío : CARTA PEQ.PAQUETE /IMPRESOS ENCOMIENDA

REGISTRO..... FECHA DE DEPOSITO.....

OFICINA DE DEPOSITO.....

REMITENTE.....

DIRECCION.....

TELEFONO.....

DESTINATARIO.....

DIRECCION.....

TELEFONO.....

OBSERVACIONES.....

Lugar y Fecha:.....

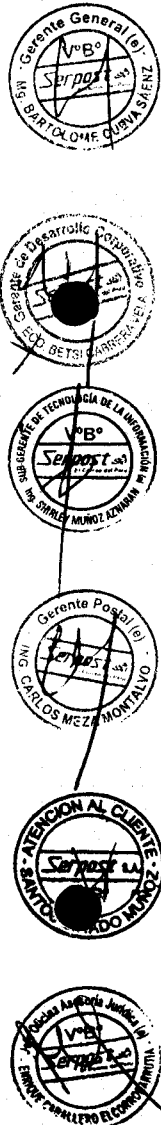
Firma del Reclamante
L.E. N°:.....
RUC:

Firma del Empleado Postal
Código:

LEYENDA:

- Original
- *Tipo de Papel: Bond
- *Tamaño de Papel: A5 color blanco
- *Impresión del texto tira y retira: color negro

2 Copias
*Tipo de papel: Periodico



ANEXO N° 2-B

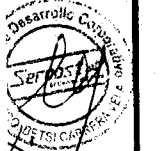
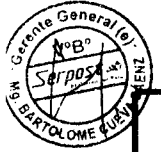
REVERSO

PARA SER LLENADOS POR LA OFICINA
RECEPTORA

N° Despacho	Fecha	Lista	N° Orden	Peso	Porte	Destino

PARA SER LLENADO EN OFICINA DE TRANSITO

N° Despacho	Fecha	Lista	N° Orden	Destino



[Handwritten signature]