

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**DE RECLAMOS**

**E INDEMNIZACION**

**POR PÉRDIDA, EXPOLIACIÓN O**

**AVERÍA DE ENVÍOS POSTALES**

**SO-NP.015.02**

**SO-NP.015.02**

**I. OBJETIVO**

Normar el procedimiento para la atención y solución de los reclamos e indemnizaciones por pérdida, avería o expoliación de los despachos, sacas y envíos postales remitidos, determinando responsabilidades ocurridas en su procesamiento.

**II. ALCANCE**

El presente documento alcanza a los Departamentos de Contabilidad y Tesorería de la Gerencia de Administración de Recursos, a las diferentes unidades operativas de la Gerencia Postal y al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Postal.

**III. BASE LEGAL**

**SERVICIO EXPRESS MAIL SERVICE**

- Actas de la Unión Postal Universal - Congreso de Berna - 2009.
- Convenio de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (I.A.T.A.) y la Unión Postal Universal (Comité de Contacto).
- Acuerdo Multilateral EMS
- Acuerdo Bilateral EMS
- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor

**SERVICIO TRADICIONAL CERTIFICADO**

- Convenio Postal Universal - Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y su Protocolo Final.
- Artículos N°: 05, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, Protocolo Art. I, VII, VIII, X, XI, RL 103, RL 132, RL 148, RL 149, RL 150, RL 151, RL 155, RL 157, RL 158, RL 159, RL 160, RL 161, RL 162, RL 163, RL 164, RL 165, RL 166, RL 251, RL 262, RL 264, RL XI.

**ENCOMIENDAS POSTALES INTERNACIONALES**

- Reglamento relativo a Encomiendas Postales Protocolo Final.
- Artículos N° RC 104, RC 144, RC 145, RC 149, RC 151, RC 152, RC 155, RC 156, RC 157, RC 158, RC 159, RC 160, RC 192, RC 216

**IV. RECLAMO POR PÉRDIDA, EXPOLIACIÓN O AVERÍA DE ENVIOS EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)**

**1. NORMAS**

**A. CORREO DE SALIDA**

- a) Las peticiones y reclamos E.M.S. serán admitidas dentro del plazo de seis (06) meses a contar desde el día siguiente del depósito del envío vía telefónica (Call Center) y a través del llenado del formato Solicitud de Reclamo (Anexo 1-A, 1-B) en las oficinas postales.
- b) Las administraciones y oficinas postales a nivel nacional, darán respuesta al reclamo en un período de 48 horas, contadas a partir del momento en que reciban dicha petición, siendo el responsable de ésta gestión el administrador postal o jefe de oficina.

SO-NP.015.02

- c) Los reclamos por envíos E.M.S. serán admitidos al día siguiente de haberse cumplido el plazo establecido para la entrega a destino y no haber sido recibido por el destinatario.
- d) El Área de Atención al Cliente formulará el reclamo a la Administración Postal extranjera del lugar de destino utilizando el sistema Rugby y para los países que no cuentan con dicho dispositivo, usando el formato UPU – E3 INQUIRY, el cual deberá ser canalizado por la vía más rápida (fax, correo electrónico)
- e) De no mediar respuesta del país de destino, se reiterará dos veces y en la última se anotará que, de no haber respuesta en el plazo de tres (03) días, se aplicará por extensión el Art. 37.3 del Convenio UPU.
- f) De acuerdo al resultado de la investigación el Área de Atención al Cliente, determinará la pérdida por las siguientes causas:
1. Responsabilidad de la compañía transportista.
  2. Responsabilidad de la Administración Postal de destino o de tránsito.
  3. Responsabilidad del trabajador, agente postal o representante comercial.
  4. Responsabilidad de SERPOST S.A.
  5. Caso de "Fuerza Mayor" (Inundación, sismo, guerra, otros).
- g) Comprobada la pérdida del envío, la Gerencia Postal autorizará el pago por indemnización, a través de la Solicitud de Cheque (anexo-2)
- h) La Subgerencia de Finanzas contará con un fondo intangible previo al pago de indemnización a los clientes.

**B. CORREO DE LLEGADA**

- a) La administración postal del Perú, recibirá los reclamos de las administraciones postales extranjeras vía el Sistema Rugby y en el formato UPU-E3 INQUIRY, remitidas al Área de Atención al Cliente.
- b) Conforme a lo establecido en las Normas Postales Internacionales, la Administración Postal Peruana deberá dar respuesta a los reclamos y autorizaciones a que hubiera lugar, en los plazos establecidos por la Cooperativa EMS, para los requerimientos de información: Special Search, Full Investigation, Writen POD, General Information.
- c) Si el servicio EMS de la administración postal peruana, da conformidad a la recepción de los despachos procedentes de otras administraciones, será responsable por la pérdida, expoliación o avería que se produjera en el servicio, salvo acuerdo escrito que indique lo contrario.

**C. INVESTIGACION PARA LA INDEMNIZACIÓN**

Cuando el envío del correo de salida o llegada haya sufrido expoliación o avería total, el reclamo dará lugar a la investigación correspondiente entre las administraciones postales de origen y destino, quedando por tanto la indemnización por el envío expedido o recibido, sujeto al resultado de la investigación a cargo del Área de Atención al Cliente.



SO-NP.015.02

**D. EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES**

De conformidad con el Convenio Postal Universal, la administración postal peruana no se responsabilizará por la pérdida de envíos EMS por motivos de fuerza mayor.

**E. DETERMINACION DE RESPONSABILIDADES DE LAS COMPAÑIAS AEREAS TRANSPORTISTAS**

- a) Se efectuará en concordancia con el artículo RL 163 del Reglamento Relativo a Envíos de Correspondencia y RC 157, del Reglamento Relativo a Encomiendas Internacionales Berna - 2009
- b) El cobro a aplicarse a la compañía de transporte se calculará por la cantidad de sacas, de envíos y su respectivo flete.

**2. PROCEDIMIENTO**

**A. CORREO DE SALIDA**

**1. Administración u Oficina Postal:**

- a) Llenará y hará firmar al remitente (solicitante) el formato Solicitud de Reclamo (Anexo-1-A, 1-B) con los datos correspondientes, el mismo que será distribuido de la siguiente manera:
  - Original : Atención al Cliente
  - 1ra. Copia : Usuario
  - 2da. Copia : Administración / Oficina Postal
- b) La administración u oficina postal receptora, una vez deslindada la responsabilidad en el ámbito de su jurisdicción, canalizará el expediente al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Postal.
- c) En caso que el envío motivo del reclamo haya sido distribuido correctamente, la administración postal de destino enviará la confirmación de entrega al Área de Atención al Cliente para comunicarlo al usuario.

**2. Área de Atención al Cliente**

- a) Recibirá y registrará la solicitud de reclamo de la administración y oficinas postales a nivel nacional.
- b) Iniciará las investigaciones y coordinaciones pertinentes a fin de determinar las responsabilidades por la pérdida del envío EMS.
- c) Comprobada la salida o reexpedición del envío a través del Sistema IPS, formulará el reclamo a la Administración Postal de destino extranjera.
- d) Solicitará la información al país de destino, vía el Sistema Rugby.
- e) Elaborará el formato UPU - E3 INQUIRY y lo remitirá por la vía más rápida, en el caso de los países que no cuentan con el Sistema Rugby.
- f) Recibirá las respuestas de los reclamos, determinando la conformidad de entrega o las causas de la pérdida del envío.

SO-NP.015.02

- g) Comprobada la pérdida del envío por las distintas causas estipuladas en el punto IV.1.A.f del presente documento, se procederá a elaborar la Solicitud de Cheque de Indemnización (anexo - 2), en original y dos copias:

Original y una copia : Departamento de Contabilidad  
2da. Copia : Área de Atención al Cliente

En caso de determinarse la conformidad de entrega del envío, el Área de Atención al Cliente informará al cliente usuario la situación del envío.

- h) Se elaborará la Solicitud de Cheque adjuntando la documentación sustentatoria.  
i) Se remitirá la solicitud de reclamo por pérdida, solicitud de cheque y la documentación sustentatoria a la Gerencia Postal para su visado.  
j) Se elaborará la carta en la cual se comunica al cliente el resultado final de su reclamo, si se indemniza al cliente, se indicará la dirección y fecha de cobro.

### 3. Departamento de Contabilidad

- a) Recibirá de la Gerencia Postal la solicitud de cheque con la documentación sustentatoria y el informe dirigido al contador.  
b) Verificará y contabilizará la documentación sustentatoria  
c) Enviará copia de la solicitud de cheque con la correspondiente sustentación al Área de Cuentas Internacionales en caso de tratarse de administraciones extranjeras.

### 4. Departamento de Tesorería / Caja

- a) Emitirá el cheque por la indemnización, en el caso de las Administraciones Postales de Lima y Callao y efectuará la transferencia electrónica, cuando se trate de las Administraciones Postales del interior.  
b) Informará al usuario la fecha de recojo del cheque y en caso de no acercarse comunicará al Área de Atención al Cliente para la elaboración de la carta respectiva.  
c) Enviará al Área de Atención al Cliente copia del voucher cobrado por el cliente.  
d) En el caso de provincias, enviará copia de la Solicitud de Cheque con la firma del usuario.

## B. CORREO DE LLEGADA

### 1. Área de Atención al Cliente

- a) La Administración Postal del Perú a través del Área de Atención al Cliente efectuará la recepción de los requerimientos de información vía el Sistema Rugby y en los formatos de reclamo EMS E3 - INQUIRY.  
b) El Área de Atención al Cliente verificará la llegada o recepción del envío en el Sistema SOP y de no existir registro solicitará a la Central de boletines de Verificación su ubicación en las guías del despacho correspondiente (CN38-CN31- CN33).



**SO-NP.015.02**

- c) Verificará la entrega del envío al destinatario y comunicará a la administración postal extranjera de origen, por la vía más rápida, consignando en el formato:
- Número del envío
  - Fecha de entrega
  - Nombre del destinatario o persona que recibió el envío, firma y documento de identidad, en caso lo solicite la Administración Postal reclamante.
- d) Si se determina que el envío ingresado se ha perdido, se elaborará un informe dirigido a la Gerencia Postal adjuntando el expediente de reclamo.
- e) Se comunicará a la Administración Postal extranjera de origen, vía el Sistema Rugby y a través de la fórmula EMS E3 – INQUIRY, debidamente complementada a las que no cuentan con el citado sistema, autorizando el pago indemnizatorio a cuenta de nuestra administración postal.

**2. Gerencia Postal**

- a) Recibirá del Área de Atención al Cliente los informes con los expedientes de reclamos respectivos.
- b) Aprobará la continuación del reclamo y remitirá la documentación al Área de Atención al Cliente para su trámite.

**3. Contabilidad**

- a) Recibirá la previsión por el envío perdido, procedente de los países miembros de la UPU.
- b) Efectuará el descuento contable correspondiente.

**V. RECLAMO POR PERDIDA, EXPOLIACIÓN O AVERÍA DE ENVIOS CERTIFICADOS Y ENCOMIENDAS NACIONALES E INTERNACIONALES**

**1. NORMAS**

**A. CORREO DE SALIDA**

- a) Las peticiones y reclamos serán admitidos dentro del plazo de seis (6) meses a contar desde el día siguiente al depósito del envío.
- b) Todas las peticiones y reclamos en el ámbito nacional e internacional serán remitidos al Área de Atención al Cliente para su gestión correspondiente.
- c) Todas las administraciones y oficinas postales recibirán los reclamos relativos a cualquier envío certificado y encomienda nacional e internacional, a través de la Solicitud de Reclamo (anexo-1-A, 1-B).
- d) Se utilizará una sola fórmula para varios envíos depositados simultáneamente en una misma oficina para el mismo expedidor y el mismo destinatario.
- e) La pérdida, expoliación y/o avería de envíos postales de circulación nacional e internacional, motivará a la administración postal peruana a indemnizar al derechohabiente según lo estipulado en el tarifario vigente y en el Convenio Postal Universal UPU.

SO-NP.015.02

- f) La investigación y el resultado de la misma estará a cargo del Área de Atención al Cliente, en coordinación con los jefes de las administraciones y oficinas postales.
- g) El pago indemnizatorio por la pérdida, expoliación o avería total de los envíos postales, deberá efectuarse teniendo en cuenta el principio de celeridad para envíos de circulación nacional dentro del plazo de un (01) mes después de presentado el reclamo y para envíos de circulación internacional dentro de tres (03) meses contado a partir del día siguiente de la reclamación a excepción de aquellos en que el usuario persista en su reclamo o que por la naturaleza de su tratamiento rebase dicho plazo.
- h) Los despachos extraviados durante el transporte motivará a que se abone al demandante las indemnizaciones correspondientes, cuyo monto se cargará a la compañía de transporte aéreo o terrestre, según se haya determinado su responsabilidad.
- i) Si la pérdida se produce durante el transporte sin que sea posible determinar en qué país ocurrió el hecho, la indemnización será asumida en partes iguales por las administraciones en causa, siempre y cuando lo acepten.
- j) La expoliación o avería de un envío motivará una indemnización al expedidor, correspondiente en principio al importe real del daño; los daños indirectos, los beneficios no realizados o el lucro cesante no se tomarán en consideración. Sin embargo, la indemnización no sobrepasará en ningún caso el importe fijado para el servicio internacional.
- k) Las peticiones de devolución, modificación o corrección de dirección de envíos postales serán admitidas en todas las oficinas postales y debidamente gestionadas por el Área de Atención al Cliente.
- l) Todo requerimiento de reclamo debe tramitarse en el plazo máximo de tres (03) días hábiles después de registrado el reclamo.

## B. CORREO DE LLEGADA

- a) La Administración Postal Peruana aceptará las peticiones (CN17) y reclamos (CN08) relativos a cualquier envío depositado en los servicios de otras administraciones postales internacionales.
- b) Los reclamos relativos a envíos postales depositados en otro país se transmitirán al Área de Atención al Cliente para que informe sobre el ingreso del envío y/o su destino.

## 2. PROCEDIMIENTO

### A. CORREO DE SALIDA

#### 1. Administración u Oficina Postal de destino

Seguirá el mismo procedimiento indicado en el correo de salida del servicio EMS del presente documento.



SO-NP.015.02

**2. Área de Atención al Cliente**

- a) Recibirá y registrará la solicitud de reclamo de las administraciones y oficinas postales a nivel nacional.
- b) Iniciará las investigaciones y coordinaciones a fin de determinar las responsabilidades por la pérdida de los envíos de correspondencia certificados y encomiendas.
- c) En el caso que se haya determinado la responsabilidad de la compañía aérea, el Área de Atención al Cliente, calculará el monto indemnizatorio y comunicará el descuento respectivo mediante carta; asimismo, comunicará al Área de Encaminamiento para que a través de la nota de crédito respectiva se realice el descuento en coordinación con el Departamento de Contabilidad.
- d) Cuando se haya determinado la responsabilidad de la compañía de transporte terrestre, en base a los comprobantes de pago remitidos por las oficinas postales de origen (ámbito local y nacional) de los envíos perdidos, se calculará el monto indemnizatorio y comunicará el descuento respectivo mediante carta, el cual será ejecutado por el Departamento de Contabilidad en base a las coordinaciones realizadas por el Área de Encaminamiento y los administradores postales en cuyo ámbito se formuló el despacho.
- e) Comprobada la pérdida del envío se procederá al pago indemnizatorio de acuerdo al procedimiento del correo de salida del servicio EMS punto IV.2.A.2.g,h,i,j
- f) Para envíos depositados en cualquier administración u oficina postal a nivel nacional, el pago o transferencia se efectuará en la administración u oficina postal próxima al domicilio del demandante.
- g) De no haber responsabilidad de la Empresa de transportes (aéreo o terrestre), las peticiones se procesarán según lo solicitado por el cliente de acuerdo al servicio:

**1. Servicio Nacional**

- El Área de Atención al Cliente solicitará la ubicación del envío a la oficina de destino final.
- Si no se recibiera respuesta alguna en el plazo de tres (03) días hábiles, se otorgará, si fuera justificable, un plazo adicional por el mismo tiempo después del cual el Área de Atención al Cliente gestionará según sea el caso, la medida disciplinaria correspondiente o la indemnización respectiva, cuyo monto será cargado al responsable de la atención del reclamo.

**2. Servicio Internacional**

- El Área de Atención al Cliente remitirá el formato de reclamación CN08 directamente a la administración postal de destino.
- Si pasado los 30 días no se hubiera recibido respuesta de la administración extranjera, el duplicado del formato CN08 provista de los datos de encaminamiento se dirigirá a la administración del país de destino, el mismo que llevará visiblemente la indicación "Duplicata" e indicará la fecha de expedición de la reclamación original.



SO-NP.015.02

- Si no se recibiera respuesta en el plazo máximo de dos meses (02) la Administración Postal Peruana estará obligada a indemnizar al cliente a cuenta de la administración postal extranjera que habiendo recibido el formato CN 08 no hubiera emitido respuesta o ésta no estuviera debidamente complementada.



## B. CORREO DE LLEGADA

### Área de Atención al Cliente

- a) Recibirá y atenderá las peticiones y reclamos (CN17 – CN08), procedentes de las administraciones extranjeras.
- b) Registrará el reclamo y realizará el seguimiento en el sistema de seguimiento sistematizado mecanizado del expediente.
- c) Verificará en el Sistema SOP y en el caso de no haber registro del envío, en las guías del archivo (CN31 / CN33 / CN37 / CN38 / CN41 / CN43 / CP78 / CP86 / CP87 etc.), la llegada o recepción del envío en el despacho correspondiente en el plazo de 72 horas, bajo responsabilidad.
- d) Confirmada la recepción del envío, solicitará a la administración postal de destino local o nacional la verificación de la distribución del envío.
- e) Remitirá el formato CN08 a la administración de origen con la respuesta, pudiendo ser:
  - Se devolvió
  - Se entregó
  - Se perdió – Indemnizar
  - Envío no admitido (Despacho Faltante)
  - Envío incautado
  - Envío en abandono legal
  - Rechazado
- f) Si se determina que está perdido el envío, se elaborará un informe a la Gerencia Postal para efectuar la indemnización.



## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El resultado final de los reclamos presentados en territorio nacional se comunicará por medio de las oficinas postales próximas al domicilio del cliente o vía correo electrónico.
2. Las respuestas a peticiones por correspondencia del Poder Judicial se efectuará por medio del Área de Atención al Cliente.
3. Cualquier caso no previsto en el presente documento, será resuelto por la Gerencia Postal en coordinación con el Área de Atención al Cliente quienes determinarán las responsabilidades y propondrán las sanciones pertinentes en los casos siguientes:
  - a) Determinar la pérdida del envío en la Administración Postal Peruana.
  - b) Cuando el plazo de los reclamos exceda al tiempo reglamentario.



**SO-NP.015.02**



- c) Cuando se infrinja lo dispuesto en el presente documento.
- d) Indemnizaciones mayores a las estipuladas por la UPU.
- e) Casos de INDECOPI.



- 4. Para llevar el control de los reclamos por pérdida de envíos postales el Área de Atención al Cliente llevará un registro sistematizado de cada uno de ellos, contando con información inmediata sobre el estado de los mismos.
- 5. El presente documento deroga y deja sin efecto a las "Normas y procedimientos de reclamos e indemnización por pérdida o extravío de envíos postales" (SO-NP.015.01), documento aprobado con fecha 31 de julio de 2002


**VII. AUTORIZACION**

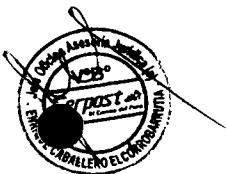


El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 25 NOV. 2013

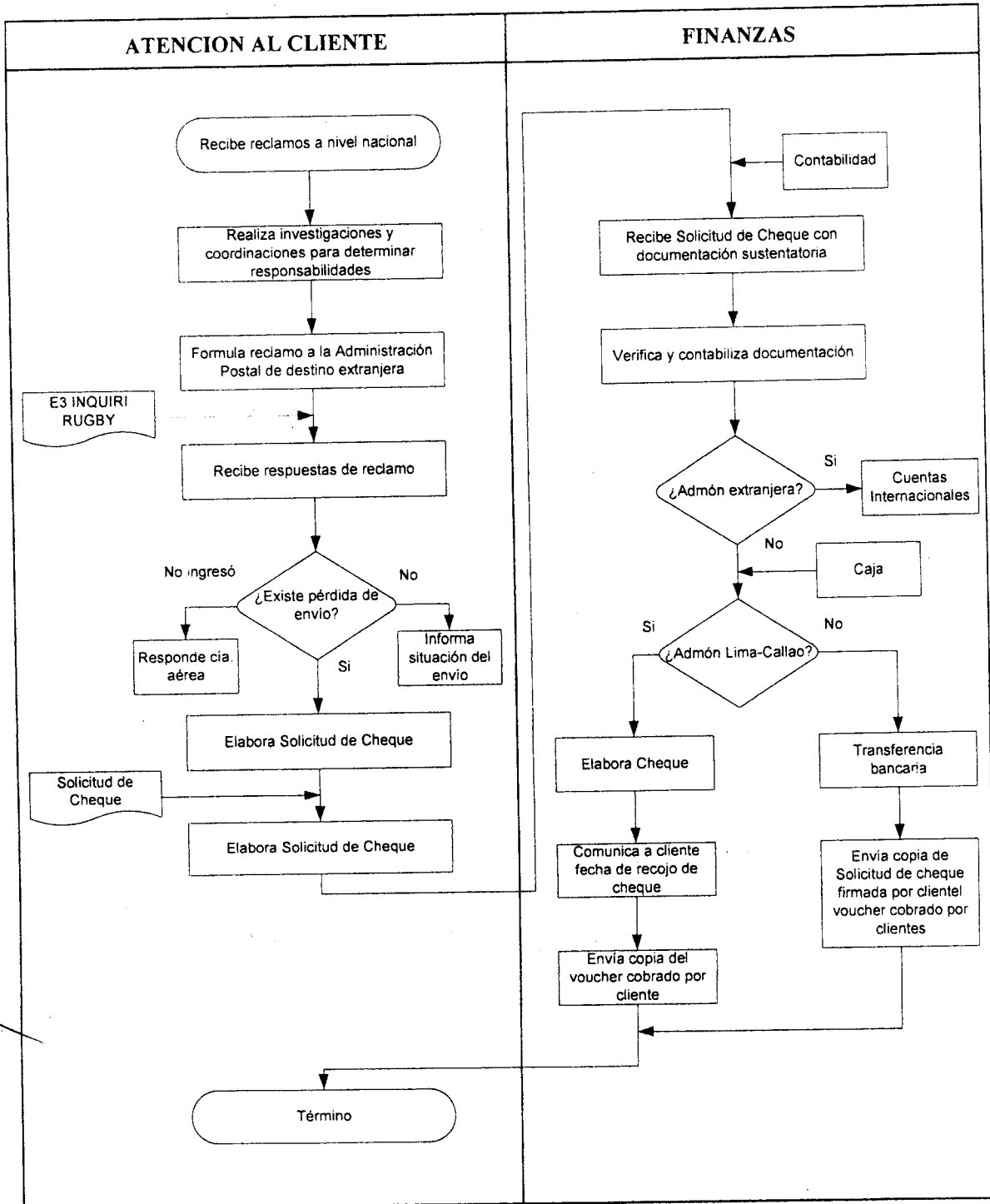


  
M<sup>g</sup>. BARTOLOMÉ CUEVA SAENZ  
Gerente General (e)  
**Serpost**  
El Correo del Perú



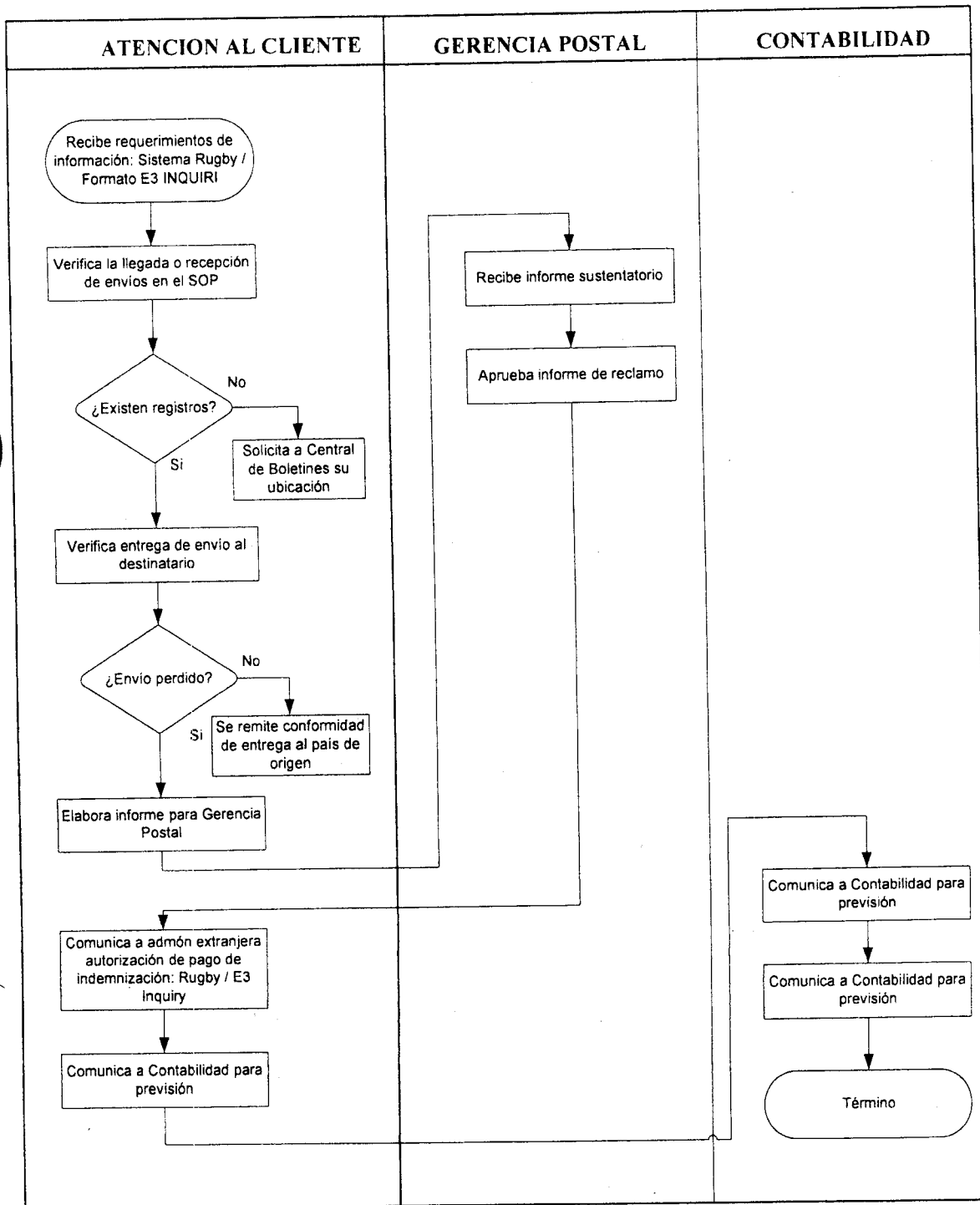
SO-NP.015.02

**FLUJOGRAMA -1  
DE RECLAMO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE ENVÍOS EMS  
CORREO DE SALIDA**



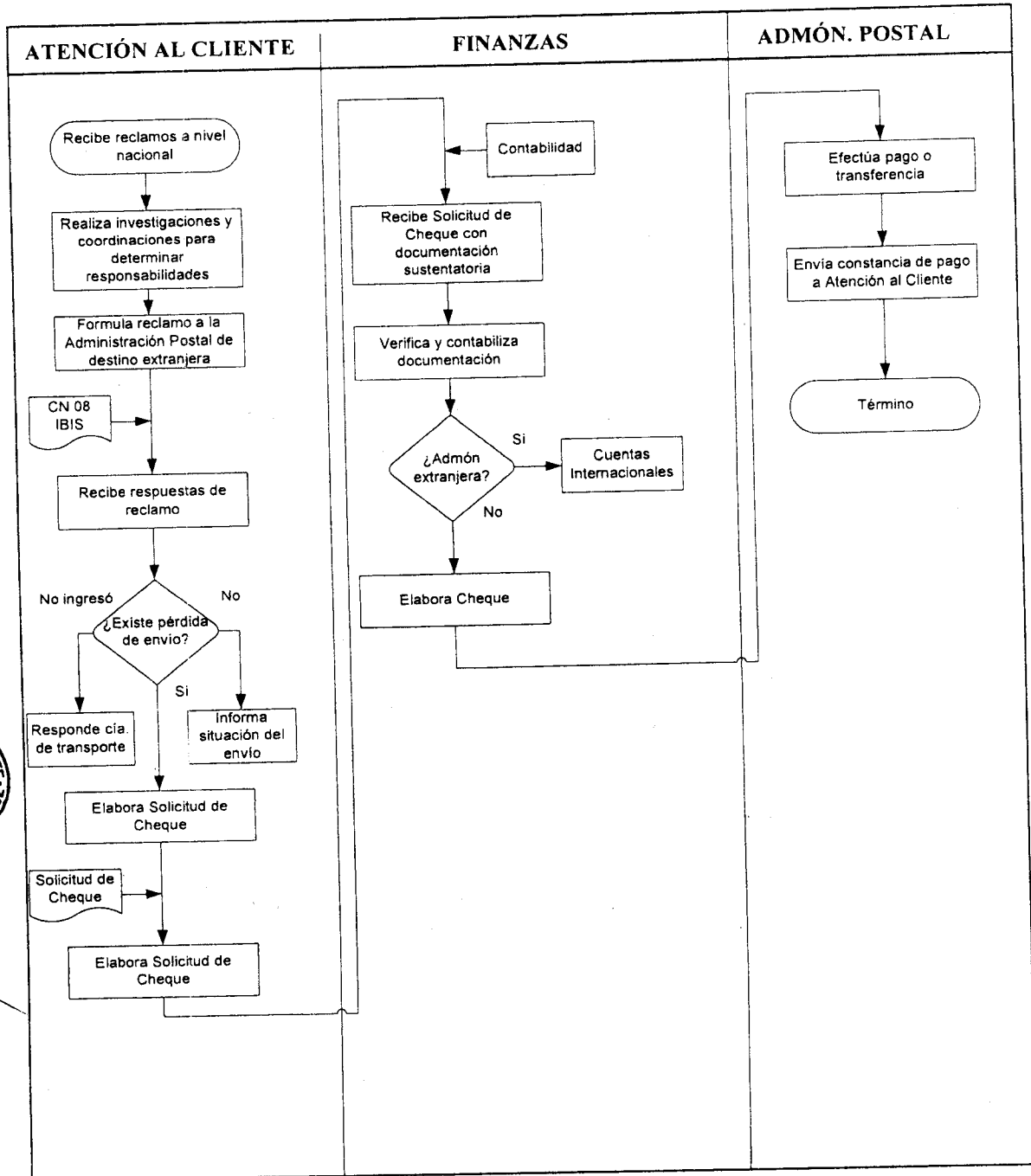
SO-NP.015.02

**FLUJOGRAMA -2  
DE RECLAMO POR PERDIDA O EXTRAVIO DE ENVIOS EMS  
CORREO DE LLEGADA**



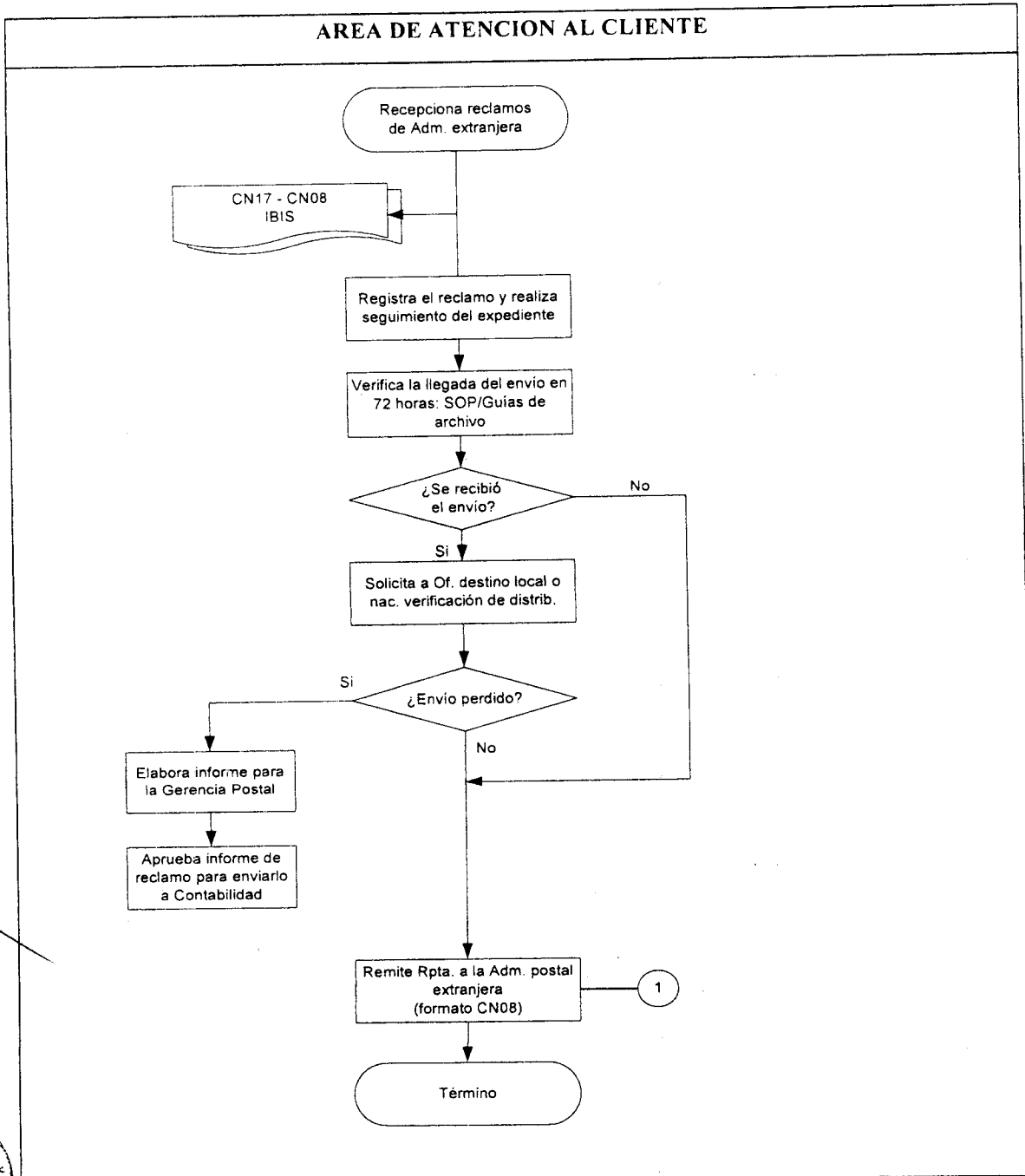
SO-NP.015.02

**FLUJOGRAMA -3**  
**DE RECLAMO POR PERDIDA O EXTRAVÍO DE ENVÍOS CERTIFICADOS Y**  
**ENCOMIENDAS NACIONALES E INTERNACIONALES**  
**CORREO DE SALIDA**



SO-NP.015.02


**FLUJOGRAMA -4  
DE RECLAMO POR PERDIDA O EXTRAVÍO DE ENVÍOS CERTIFICADOS Y  
ENCOMIENDAS NACIONALES E INTERNACIONALES  
CORREO DE LLEGADA**



(1) Administración Postal Extranjera

SO-NP.015.02

**ANEXO - 1-A**  
**ANVERSO**



**SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.**

N° DE EXPEDIENTE

---

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

### SOLICITUD DE RECLAMO

Señor:

Jefe Atención al Cliente :

Formulo el siguiente Reclamo por el:

Servicio:	CERTIFICADO <input type="checkbox"/>	COMUN <input type="checkbox"/>	EMS <input type="checkbox"/>	SEN <input type="checkbox"/>	(Otros) <input type="checkbox"/>
Motivo:	PERDIDA <input type="checkbox"/>	DEVOLUCION <input type="checkbox"/>	(Otros) <input type="checkbox"/>		
Envío :	CARTA <input type="checkbox"/>	PEQ.PAQUETE /IMPRESOS <input type="checkbox"/>	ENCOMIENDA <input type="checkbox"/>		

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

OFICINA DE DEPOSITO.....

REMITENTE.....

DIRECCION..... TELEFONO.....

DESTINATARIO.....

DIRECCION..... TELEFONO.....

OBSERVACIONES.....

.....Lugar y Fecha:.....

<p>.....</p> <p>Firma del Reclamante</p> <p>L.E. N°:.....</p> <p>RUC: .....</p>	<p>.....</p> <p>Firma del Empleado Postal</p> <p>Código: .....</p>
---	--

**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

SO-NP.015.02

**ANEXO 1-B  
REVERSO**



**PARA SER LLENADOS POR LA OFICINA  
RECEPTORA**

Nº Despacho	Fecha	Lista	Nº Orden	Peso	Porte	Destino


**PARA SER LLENADO EN OFICINA DE TRANSITO**

Nº Despacho	Fecha	Lista	Nº Orden	Destino



SO-NP.015.02

ANEXO - 2



**SOLICITUD DE CHEQUE**

SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.

Fecha

--	--	--

Número

--	--	--

---



---

Al : Gerente \_\_\_\_\_ De : \_\_\_\_\_

Agradecemos se sirva proceder la emisión de un cheque con las siguientes características:

A nombre de : \_\_\_\_\_ Ruc N° \_\_\_\_\_

Monto en soles : S/. \_\_\_\_\_ ( en números) \_\_\_\_\_ ( en letras)

**PARA ATENDER EL EXPEDIENTE DE PAGO, QUE CONTIENE**

- Factura N°
- Proveedor N° 



 Carta Fianza N°
- Orden de Compra N° 



 \_\_\_\_\_
- Orden de Servicio N° 



 \_\_\_\_\_
- Conformidad del Serv. 



 \_\_\_\_\_

Observaciones : \_\_\_\_\_

---

Solicitado por	Autorizado por	Recibido por Finanzas
Responsable del Área/ Administración	Gerente del Área	Fecha : / /