

NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL
DE PORTES

SO-NP-022.01



SO-NP-022.01

I. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos necesarios a las administraciones postales, sucursales, oficinas y representantes comerciales y postales, así como a las áreas operativas del Centro de Clasificación Postal de Lima (CCPL) a fin de realizar el control de portes y evitar la falta de franqueo o insuficiencia de porte de la correspondencia en el ámbito nacional.

II. ALCANCE

A las administraciones postales, sucursales, oficinas y terceros a nivel nacional (representantes comerciales y representantes postales), así como a las áreas operativas del CCPL.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Legislativo N° 685. Ley de creación de SERPOST S.A
- 3.2. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.4. Convenio de la Unión Postal Universal
- 3.5. Normativa interna

IV. CONCEPTOS

Franqueo:

Es el porte singularizado en estampilla o etiquetas de máquina franqueadora.

Tarifa:

Es la retribución monetaria que paga el usuario por la prestación del servicio postal.

Porte:

Valor que consigna la tarifa.

Control de portes:

Control realizado a los envíos admitidos por expendio, con la finalidad de respetar la tarifa, y evitar irregularidades o fraude al servicio postal.

Matasellar:

Operación que consiste en inhabilitar las estampillas y/o franqueo de máquina franqueadora o porte digital, con la finalidad de invalidarlas para uso indebido.

V. NORMAS

1. El control de portes deberá realizarse obligatoriamente en la admisión, apartados y estafeta de las oficinas postales propias (Administración, Sucursal y Oficina) y de terceros (Representantes Comerciales y Representantes Postales) a nivel nacional, así como en las áreas operativas del CCPL.
2. El control se implantará como una actividad permanente en cada establecimiento postal de SERPOST S.A., así como en el CCPL.
3. Los administradores postales, supervisores, encargados de oficinas y áreas operativas, serán los responsables de cumplir con lo establecido en la presente normatividad. Asimismo, de designar y acreditar ante la Gerencia Postal a la persona encargada y

SO-NP-022.01

responsable de realizar dicho control con la finalidad de coordinar las acciones administrativas y de seguimiento.

4. El control de las ocurrencias se anotará en un cuaderno de control según modelo adjunto Anexo N° 1 "Reporte Diario de Control de Portes" y cada supervisor llevará la estadística respectiva.
5. Se deberá reportar los casos más relevantes a la Subgerencia de Administraciones Postales, Departamento de Inspectoría y al Área de Seguridad Postal de manera trimestral.
6. Toda ocurrencia o irregularidad de falta de franqueo o insuficiencia de franqueo (estampilla, porte de máquina franqueadora o porte digital) deberá ser debidamente aclarada y solucionada por los responsables directos que ocasionaron el faltante, previa emisión del acta respectiva.
7. Cada administración postal o área operativa deberá implementar un archivo específico relacionado con el control de portes, con documentos de sustento o pruebas de recuperación de portes. Semestralmente dicha información deberá ser remitida a la Subgerencia de Administraciones Postales con copia al Departamento de Inspectoría y Área de Seguridad Postal.
8. Luego de las acciones pertinentes por parte de la Subgerencia de Administraciones Postales, los documentos de sustento o prueba de recuperación de portes se archivarán.
9. Todos los envíos tanto comunes como certificados deberán indicar en la parte inferior izquierda un sello que indique el porte pagado, el peso y el código de la expendedora Anexo N° 2 "Modelos de Sellos de Control de Porte".
10. Las Administraciones Postales deben contar obligatoriamente con el Sello de Control de Portes.
11. Todos los envíos tanto comunes como certificados admitidos en ventanilla, obligatoriamente deben ser franqueados en el momento de la admisión, control que debe ser efectuado continuamente por el personal de Supervisión de cada dependencia.
12. No serán aceptados a efectos de franqueo: sellos postales inutilizados (matasellados), sellos postales seccionados (rasgados), sellos postales que presenten características o señales extrañas a la emisión, sellos postales sucios, descolorados o lavados, sellos postales cubiertos por cualquier sustancia, sellos postales pegados en lugar incorrecto impidiendo el correcto matasellado, sellos postales retirados de circulación, sellos postales de otro país, sellos postales no emitidos por SERPOST S.A., sellos postales falsificados, sellos postales cubiertos en parte o completamente cubiertos por otros. Estas irregularidades serán sujetas a un control de portes a fin de determinar responsabilidades.

VI. PROCEDIMIENTO

OFICINA DE TRÁNSITO - CENTRO DE CLASIFICACIÓN POSTAL DE LIMA (CCPL)

Correspondencia Nacional e Internacional

Envíos Ordinarios:

1. Todos los envíos de correspondencia franqueados, así como lo envíos Expresos y EMS ingresados por admisión, buzón y/o por ventanillas, son sujetos de control de portes.

SO-NP-022.01

2. El responsable y/o encargado del control de portes deberá realizar diariamente la verificación de la correspondencia que es procesada en el área.
3. De todos los envíos ingresados se tomará una muestra aleatoria (mínimo de 20 envíos) de diferente tipo, peso, clase, categoría y destino. Estos se sellarán para que evidencien que han pasado por un control. **Anexo N° 2.**
4. El encargado del control verificará cada uno de los envíos seleccionados (características, tipo de envío, porte cobrado, otros), pesará el envío y lo contrastará con el porte pagado siguiendo el siguiente procedimiento:
 - a) Ordenará los envíos de correspondencia (según, clase, peso, volumen y destino).
 - b) Verificará su conformidad con la tarifa (pesará el envío).
 - c) Verificará que la estampilla y el franqueo por máquina franqueadora se encuentren sin ninguna anomalía.
 - d) Se verificará una muestra de manera aleatoria de los envíos expresos en grandes cantidades y estandarizados de un mismo peso y tarifa.
5. De detectar un envío con insuficiencia de porte o sin franqueo, procederá a formular un Boletín de Verificación (BV) a la oficina de origen para la regularización del porte correspondiente por parte de la expendedora, adjuntando fotocopia del envío como evidencia. Seguidamente el envío seguirá su curso normal.
6. Cuando se detecte un envío con insuficiencia de porte donde no exista la posibilidad de contactarse con el remitente (el envío ha sido depositado en un buzón), el encaminamiento que se le dará será el siguiente:
 - a) Por encima del 50% del valor especificado en la respectiva tarifa, el envío seguirá su curso como PRIMERA CLASE.
 - b) Por debajo del 50% del valor especificado en la respectiva tarifa, el envío seguirá su curso como SEGUNDA CLASE (APR o SAL).
7. De detectarse un envío sin franqueo donde no exista la posibilidad de contactarse con el remitente (el envío ha sido depositado en un buzón), será enviado para rezago definitivo.
8. En cada envío detectado con insuficiencia de porte (y no puede ser cobrado), se anotará en el centro de la parte superior del anverso del envío la letra "T", letra que indicará la insuficiencia de franqueo. **Anexo N° 2**
9. Se asentará la ocurrencia en el "**Libro registro de control de portes**" **Anexo N° 3** para el seguimiento respectivo, adjuntando fotocopia del envío como evidencia.
10. Todos los portes recuperados bajo dicho control deberán estar debidamente matasellados.
11. El plazo para dar respuesta al boletín de verificación por falta de franqueo o insuficiencia de franqueo será :

A nivel local: 48 horas después de remitido el documento.

A nivel nacional: 72 horas después de remitido el documento.
12. Después de finalizado dicho plazo y no se tuviera respuesta, se remitirá un reiterativo del Boletín de Verificación, el mismo que no estará exento de acción disciplinaria.
13. Si no hubiera respuesta a dicho reiterativo pasado 8 días hábiles a nivel local y 15 días hábiles a nivel nacional, se reportará mediante documento a la Subgerencia de Administraciones Postales, con copia a la Gerencia Postal, para ejecutar las sanciones



SO-NP-022.01

administrativas y/o disciplinarias correspondientes contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

14. De no encontrarse alguna anomalía el envío se sellará con la letra "P" en el lado inferior izquierdo del sobre Anexo N° 2 para indicar que ha pasado por un control y seguirá su curso normal.



Envíos Registrables (Correspondencia Certificada, Expresos y EMS)

1. Se procederá de la misma manera indicada para envíos ordinarios.
2. Para realizar el control de portes de envíos expresos en grandes cantidades y estandarizados de un mismo peso, se procederá a verificar el sello Anexo N° 2 que detallará la tarifa aplicada, el peso y el código de la expendedor, de manera aleatoria.



ADMINISTRACIONES POSTALES Y DEPENDENCIAS (Admisión)

De los envíos con faltante o insuficiencia de franqueo depositados en:

a) BUZÓN POSTAL

El buzón es el receptáculo donde se depositan cartas, tarjetas postales, aerogramas e impresos presentados al público en los establecimientos postales.

Los envíos contenidos dentro del buzón son aquellos que por lo general son depositados directamente por los transeúntes extranjeros o nacionales, quienes no necesariamente franquearon sus envíos en el establecimiento postal donde fue hallado.



b) VENTANILLAS

Por medio de las cuales las expendedoras reciben los envíos comunes (LC, AO, CP), certificados (LC, AO, CP), Expresos y EMS, que son admitidos por las expendedoras y que por razones de procedimiento, volumen y peso (no entran por la ranura del buzón), estos serán separados en una bandeja.



c) SUCURSALES, OFICINAS UNIPERSONALES, REPRESENTANTES COMERCIALES Y REPRESENTANTES POSTALES

Son aquellos envíos depositados en las ventanillas de estos establecimientos.



Del Control

- 1) El responsable del control de la **FALTA DE FRANQUEO O INSUFICIENCIA DE FRANQUEO** procederá a realizar lo siguiente:
 - a) Ordenará los envíos de correspondencia (según, clase, peso, volumen y destino).
 - b) Verificará su conformidad con la tarifa (pesará el envío).
 - c) Verificará que la estampilla o el franqueo se encuentren sin ninguna anomalía.
 - d) Se verificará una muestra de manera aleatoria de los envíos expresos en grandes cantidades y estandarizados de un mismo peso y tarifa.



SO-NP-022.01

De detectar envíos sin franqueo o con insuficiencia de franqueo, se procederá de la siguiente manera:

- 2) Si el envío es internacional y fue depositado en el buzón por un transeúnte (extranjero o nacional) y no contiene datos del remitente, procederá a grabar el envío con la aplicación T (Artículo RE 309 del Convenio de la UPU) en el centro de la parte superior del anverso del envío y se le dará el curso respectivo siguiendo el siguiente procedimiento:
 - a) Por encima del 50% del valor especificado en la respectiva tarifa, el envío seguirá su curso como PRIMERA CLASE.
 - b) Por debajo del 50% del valor especificado en la respectiva tarifa, el envío seguirá su curso como SEGUNDA CLASE (APR o SAL).
 - c) De detectarse un envío sin franqueo donde no exista la posibilidad de contactarse con el remitente (el envío ha sido depositado en el buzón), éste será enviado para rezago definitivo.
- 3) Si el envío es nacional y fue depositado por ventanilla, el responsable del control de portes procederá a confrontar la tarifa con la boleta de venta o factura, de encontrar alguna irregularidad comunicará en primera instancia al supervisor quien luego hará de conocimiento a la expendedora la irregularidad, mediante una Hoja de Coordinación para que quede constancia del hecho y se subsane la deficiencia y completar el franqueo, luego se encaminará el envío a su destino.
- 4) El responsable del control de portes, o la expendedora podrán devolver el envío al remitente para que éste complete el porte faltante, de no recuperar el porte por parte de éste, será de exclusiva responsabilidad de la expendedora el pago de la falta de porte.
- 5) Si el error o la deficiencia lo cometiera un representante comercial o representante postal, se devolverá el envío en forma inmediata, adjuntando una Hoja de Coordinación indicándole que deberá efectuar la regularización.
- 6) Las ocurrencias deberán quedar registradas en el **"Libro registro de control de portes" Anexo N° 3**
- 7) Cada administración postal deberá realizar un seguimiento a todas las ocurrencias e irregularidades acontecidas; de haber antecedentes continuos se adoptará las medidas conforme al RIT o cláusulas del contrato de representantes comerciales o postales, según sea el caso.
- 8) Se reportará a la Subgerencia de Administraciones Postales con copia al Departamento de Inspectoría y Área de Seguridad Postal las incidencias anotadas en el **"Libro registro de control de portes" Anexo N° 3** en forma trimestral.
- 9) Todos los portes recuperados bajo dicho control deberán estar debidamente matasellados.
- 10) El plazo para dar respuesta al Boletín de Verificación por falta franqueo o insuficiencia de franqueo será :

A nivel local: 48 horas después de remitido el documento.

A nivel nacional: 72 horas después de remitido el documento.
- 11) Después de finalizado dicho plazo y no se tuviera respuesta alguna, se remitirá un reiterativo del Boletín de Verificación, el mismo que no está exento de acción disciplinaria.



SO-NP-022.01

- 12) Si no hubiera una respuesta a dicho reiterativo pasado 8 días hábiles a nivel local y 15 días a nivel nacional, se reportará mediante documento a la Subgerencia de Administraciones Postales con copia a la Gerencia Postal, para ejecutar las sanciones administrativas y/o disciplinarias correspondientes contempladas en el RIT.

ADMINISTRACIONES POSTALES Y DEPENDENCIAS (Distribución)

La persona responsable y/o encargada del procesamiento de los envíos nacionales que lleguen para su distribución por carteros, apartados y estafeta, verificará en los envíos la **FALTA DE FRANQUEO O INSUFICIENCIA DE FRANQUEO**; en caso de hallarse algún envío con ésta característica y sin ninguna indicación de falta de porte, se procederá a realizar lo siguiente:

- a) Si el envío es nacional formulará un boletín de verificación a la oficina de origen con fotocopia del envío, registrará la ocurrencia en su cuaderno de control con una fotocopia y luego procederá con la distribución del envío.
- b) Si el envío es de llegada internacional se procederá a su distribución.
- c) Si el envío no contara con datos del remitente se procederá a pasarlo al Área de Rezagos definitivo.

VII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA


El presente documento deja sin efecto a las "Normas y procedimientos para el control de portes" (SO-NP-022.00), aprobado por Gerencia General con fecha 23 de setiembre de 2005

VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima,

25 NOV. 2013


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



ANEXO N° 1

REPORTE DIARIO DE CONTROL DE PORTES

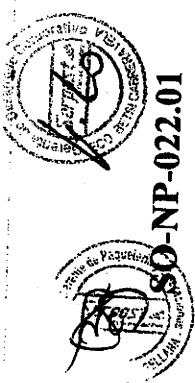
N°: -----

ADMINISTRACION POSTAL O DEPENDENCIA: -----

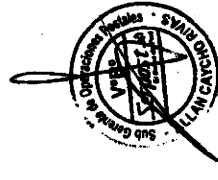
	TIPO DE ENVIO (CORREO, EXPRESOS, EMS, OTROS)	REGISTRO DEL ENVIO	PESO	DESTINO	IMPORTE SEGUN TARIFA	PORTE COBRADO	FECHA DEL BV	N° DE BV	COMENTARIO
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

.....
Jefe de Area

.....
Responsable



SO-NP-022.01



ANEXO N° 2

  	<p>REMITENTE Marco Antonio Pérez Torres Av. Pedro Miota N° 250 L-29 Lima - Perú</p>	<p>DESTINATARIO Isabel Montero Becerra Jr. José Olaya N° 1548 Miraflores AREQUIPA - PERU</p>
	<p>PORTE: S/.----- PESO: ----- CODIGO -----</p>	

MODELO DE SELLOS DE CONTROL DE PORTES



ANEXO N° 3

LIBRO REGISTRO DE CONTROL DE PORTES

	PROCESAMIENTO (U.C. ALMACÉN EXPRESOS, E S/S, S/S, S/S)	N° DE REGISTRO	PESO	DESTINO	IMPORTE SEGUN TARIFA S/.	PORTE COBRADO S/.	DIFERENCIA E PORTE S/.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

..... Responsable del Control

..... Administrador y/o Supervisor Posta

