

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PARA EL PAGO DE**

**SERVICIOS POSTALES**

**CON TARJETA DE**

**CRÉDITO O DÉBITO**

**SC-NP-004.00**



SC-NP-004.00

**I. OBJETIVO**

Establecer las normas y el procedimiento a seguir para aceptar pagos de servicios postales con tarjeta de crédito o débito.

**II. ALCANCE**

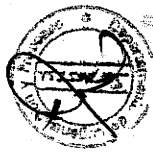
La presente Directiva se aplica a la Gerencia de Administración de Recursos, Gerencia Comercial y a las Administraciones y Oficinas Postales implementadas con equipos POS para que los clientes puedan efectuar sus pagos por el servicio postal a través de tarjetas de crédito o débito.

**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. Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- 3.4. Normatividad interna

**IV. NORMAS**

1. SERPOST S.A. aceptará el pago de los servicios postales de los clientes con tarjetas de crédito o débito.
2. Los pagos por un mismo servicio podrán ser mixtos, es decir, en efectivo y con una tarjeta (débito o crédito).
3. La Gerencia Comercial definirá las Administraciones y Oficina Postales que aceptarán el pago con tarjeta de crédito o débito, siendo inicialmente las siguientes:
  - a. Administración Postal Cusco
  - b. Administración Postal Arequipa
  - c. Administración Postal Trujillo
  - d. Administración Postal Iquitos
  - e. Administración Postal Miraflores
  - f. Administración Postal Lima
  - g. Administración Postal Jesús María
  - h. Oficina Tomás Valle
  - i. Oficina Aeropuerto Internacional Jorge Chavez
4. El personal de las Administraciones y Oficina Postales indicadas, serán capacitados por los operadores de tarjetas de crédito o débito, los mismos que se encargarán de entregar los equipos POS para su utilización.
5. La Subgerencia de Tecnologías de la Información habilitará los puntos de comunicaciones para la operación de los POS en cada una de las Administraciones y/u oficinas definidas por la Gerencia Comercial.





SC-NP-004.00



6. Los equipos POS son de propiedad de los operadores de tarjetas de crédito o débito, por lo que de detectarse una falla en su funcionamiento, el responsable de cada administración y/u oficina deberá ponerse en contacto con el operador, a través del call center o central de servicio al cliente, para la solución del problema y comunicarlo por correo electrónico a la Gerencia Comercial.



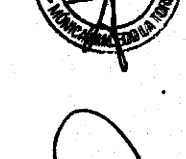
7. El responsable de la Administración y/u oficina postal gestionará el abastecimiento oportuno de suministros (rollo de papel contómetro para POS), debiéndose comunicar directamente con los operadores de tarjetas de crédito o débito.



8. El operador de tarjetas de crédito o débito cobrará una comisión de acuerdo a lo establecido en el contrato por cada operación efectuada y depositará la diferencia en la cuenta recaudadora de SERPOST S.A.



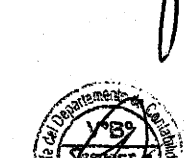
9. Los costos por reposición o reparación del POS y/o accesorios, por deterioro negligente, pérdida o robo, serán asumidos por la Administración y/u oficina postal.



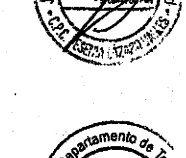
10. El Departamento de Contabilidad gestionará la apertura de las cuentas contables de los gastos por comisiones y otros conceptos por uso de tarjetas de crédito o débito.



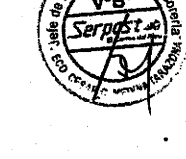
11. El Departamento de Tesorería, recibirá mensualmente del operador de tarjetas de crédito o débito el estado de cuenta por cada administración y oficina postal en donde se detalla los depósitos efectuados y las comisiones cobradas, con la finalidad de registrar la información en el sistema ERP-SAP.



12. El Departamento de Contabilidad efectuará las conciliaciones mensuales de la(s) cuenta(s) corriente(s) vinculada al estado de cuenta del operador de tarjetas de crédito o débito.



13. El Departamento de Sistemas de Información efectuará las modificaciones necesarias en el sistema S-SAP para el registro y estadística de las ventas que se efectúa bajo esta modalidad de pago.



14. De ser necesario efectuar una anulación de la operación, solamente la podrá efectuar en el día el responsable de la administración u oficina postal, de acuerdo al proceso establecido por el operador de tarjeta de crédito o débito.



15. La devolución de pagos ya abonados a Serpost será solicitado por el Administrador de Devoluciones designado por la empresa, a través de los canales señalados y siguiendo los procedimientos establecidos por el operador de tarjeta de crédito o débito.



16. El pago del alquiler de los equipos POS y el cobro de las comisiones bancarias generadas por las ventas realizadas por las Administraciones y Oficinas Postales que cuenten con este medio de pago, serán cargados a la partida 238429 Servicios Varios de la Gerencia Comercial.

V. PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN U OFICINA POSTAL

Personal de Expendio

**Importante:** El personal de expendio previo a realizar la facturación, deberá asegurarse que el proceso de pago con tarjeta haya sido exitoso.



SC-NP-004.00

1. Realizará proceso de cuantificación del envío.
2. Solicitará la tarjeta de crédito y/o dinero en efectivo del usuario, procediendo a efectuar el cobro.
3. Ingresará en el POS el monto a cargar en la tarjeta, procediendo de acuerdo a las instrucciones del manejo del equipo.
4. Verificará que el cliente haya colocado en el voucher su número de DNI y su firma, la misma que deberá ser igual a la del documento de identidad.
5. Seleccionará en el Módulo Expendio el tipo de pago:
  - EFECTIVO (pago total con efectivo)
  - TARJETA (pago total con tarjeta de débito y/o crédito)
  - EFECTIVO Y TARJETA (pago mixto; pago con tarjeta y efectivo)
6. Ingresará el monto de pago.
7. Entregará el comprobante de pago y voucher que corresponde al usuario.
8. Colocará en el voucher, en forma manual, la serie y el número de la boleta y/o factura.

**Liquidación**

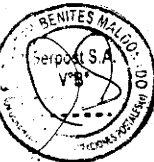
9. Al finalizar el turno, el personal de Expendio entregará al Cajero el dinero en efectivo y los comprobantes de pago con el voucher de la tarjeta de crédito. Asimismo, entregará al Cajero un reporte emitido por el Sistema S-SAP en donde indique el sustento de los pagos en efectivo y pagos al crédito.

**Cierre del lote**

10. El personal designado por el administrador postal, al finalizar el día y en forma obligatoria realizará el cierre del lote en el POS.

**Personal de Caja**

11. Verificará que el cierre del lote del POS del día anterior haya sido efectuado en forma correcta.
12. Recibirá del personal de expendio el reporte con el dinero en efectivo, conjuntamente con los comprobantes de pago y los vouchers de tarjeta de crédito y débito.
13. Ingresará al Módulo Caja, opción Registro del número de ticket (ID) de la tarjeta Crédito y/o Débito.
14. Ingresará la fecha, número y monto total del lote en soles por día.
15. Seleccionará la boleta de venta o factura pagada con tarjeta.
16. Digitalará el correspondiente número de ticket (ID) de la tarjeta Crédito y/o Débito.
17. Efectuará la conciliación de las cantidades recibidas por el personal de expendio, elaborando un resumen total del día.



NP-004.00

18. Remitirá, semanalmente, al Departamento de Tesorería el voucher por el depósito del dinero en efectivo y los vouchers de las tarjetas de crédito o débito con su respectivo cierre del lote.

**DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

19. El personal de Tesorería exportará a un excel la información de la planilla de cobranza, donde se detallará la fecha, número y monto total del lote en soles por día.
20. Verificará la información exportada para cargar al Sistema SAP.
21. Verificará el depósito de los operadores de las tarjetas de crédito o débito en la cuenta recaudadora.

**VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de Serpost, ante su incumplimiento, se aplicará la sanción disciplinaria que corresponda de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
2. El presente documento deroga a la Directiva para el Pago de Servicios Postales con Tarjeta de Crédito o Débito (Directiva N° 010-G/15), aprobada por Gerencia General con fecha 30 de noviembre de 2015.

**VII. AUTORIZACIÓN**

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

Lima,

18 OCT. 2018

4. 7-4  
GERARDO FREIBERG PUENTE  
Gerente General  
Serpost

**FLUJOGRAMA**

**FLUJOGRAMA PARA EL PAGO DE SERVICIOS POSTALES CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**

