

DIRECTIVA N° 012 -G/18

ASUNTO: DIRECTIVA PARA COORDINAR LA ENTREGA DE ENVÍOS A LOS CLIENTES CONTACTADOS TELEFONICAMENTE

I. OBJETIVO

Brindar una adecuada atención a los clientes que se apersonan a las Administraciones y Oficinas Postales a recoger sus envíos registrables (certificados) y pequeños paquetes.

II. ALCANCE

La presente Directiva alcanza a las Administraciones Postales y Oficinas Postales a nivel nacional.

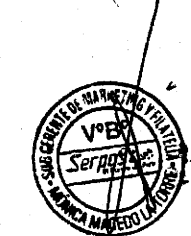
III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST
- 3.2. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.3. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
- 3.4. Normativa Interna

IV. PROCEDIMIENTO

1. Las Administraciones u Oficinas Postales recibirán diariamente despachos con envíos postales provenientes del Centro de Clasificación Postal de Lima (CCPL)
2. El Supervisor Postal o la persona designada por el Administrador Postal efectuará la apertura del despacho, empezando por la saca F de donde tomará la Guía General, a fin de cotejarla con el respectivo pasavante, y de esta manera verificará que coincida la cantidad de sacas y el número de envíos de todo el despacho.
3. El Supervisor Postal o la persona designada por el Administrador Postal procederá a la apertura del despacho por tipo de servicio.
4. El operador postal clasificará los envíos del despacho de manera manual, señalando físicamente en el envío a qué sector corresponde tomando en cuenta la dirección del destinatario, para luego ordenarlo por sectores.
5. El operador postal registrará en el SSAP – Distribución y/o CEDSUM el envío certificado o el pequeño paquete, colocándolo en el Casillero de Certificados (Registrados) o el Anaquel, respectivamente.
6. El operador postal designado por el Administrador Postal identificará en los Casilleros de Certificados (Registrados) o Anaqueles los envíos pendientes de entrega teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Antigüedad



- b. Volumen y peso
- c. Cantidad de envíos para un mismo destinatario
7. Una vez identificados estos envíos, el operador postal verificará si en el rotulado del envío está colocado el número telefónico del destinatario. Una vez corroborado esto, procederá a llamar por teléfono al destinatario para coordinar la entrega del mencionado envío.
 8. El operador postal sólo podrá programar citas dentro de los 3 días siguientes al día en que efectuó la llamada telefónica. No se programarán entregas mayores a este plazo. Las llamadas serán realizadas diariamente por el operador en el horario comprendido entre las 09:00 y 13:00 horas.
 9. Sólo si el cliente asegura que recogerá el envío precisando el día y la hora, el envío será retirado del Casillero de Certificados (Registrados) y/o Anaquel para posteriormente ubicarlo en el espacio asignado para los envíos que serán entregados a los clientes bajo esta modalidad, separándolos en sacas rotuladas por día.
 10. El operador postal habilitará un registro, en el que señale los días y horas en los que se procederá a entregar los envíos a los clientes que contacte telefónicamente, y que confirmen el recojo de los envíos en la Administración u Oficina Postal, considerándose para ello el horario previamente establecido para la entrega de envíos.
 11. El operador postal podrá enlistar en el registro habilitado para esta labor, hasta 30 envíos por hora para ser entregados a los clientes que han sido contactados telefónicamente, precisando el número de registro del envío y el nombre del destinatario.
 12. El operador postal separará e identificará de las sacas rotuladas por cada día los envíos que entregará al día siguiente, separándolos en las bandejas de acuerdo a las horas de entrega e imprimiendo por cada envío la "Hoja de Entrega" (CEDSUM) o consignado el envío en la "Libreta del Cartero" (SSAP - Distribución), dejando todo listo para las entregas. Esta labor será realizada entre las 14:00 horas y 16:00 horas.
 13. El Administrador Postal designará al responsable de la entrega de los envíos a los clientes que han sido contactados telefónicamente y que han asegurado el recojo de sus envíos, así como los clientes que a través de la página web o el aplicativo móvil han advertido que sus envíos se encuentran disponibles para recojo.
 - 13.1 Los operadores postales deberán explicar a los clientes que observen una diferencia en tiempos de atención cuando son contactados telefónicamente versus los que se apersonen a la Administración u Oficina Postal que esto se debe a que se trata de envíos con mayor antigüedad, y que no han sido entregados.
 14. Al momento del recojo, el destinatario presentará el original de su DNI. En caso de ser apoderado, presentará además de su original de DNI, una carta poder simple con la copia de su DNI del destinatario.
 - a. Con los documentos presentados, el operador postal entregará el envío y lo descargará en el Sistema SSAP - DISTRIBUCIÓN y/o CEDSUM, según corresponda.
 - b. En caso que el cliente no recoja su envío en el día y hora pactados, la entrega se realizará de acuerdo a los procesos regulares de distribución, para lo cual el



operador postal devolverá el envío a su Casillero de Certificados (Registrados) o Anaquel al final del día, precisando que el motivo es la ausencia del destinatario.

- c. En caso que el cliente haya llegado tarde a la hora de su cita para el recojo de su envío, éste será atendido una vez que se concluya con la atención de todos los clientes que hayan llegado antes que él a la Administración u Oficina Postal.

VII. AUTORIZACIÓN

La presente Directiva queda aprobada por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 17 DIC. 2018

GERARDO FREIBERG PUENTE
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú



Sergast SL
El Grupo del Gers
Gerencia de Desarrollo Corporativo
18 DIC 2018
RECIBIDO
Hora: Firma: