

**PROCEDIMIENTO DE  
TRATAMIENTO, DISTRIBUCIÓN,  
ENTREGA Y DESCARGA DE  
ENVÍOS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE  
ANAQUELADO “CEDSUM”**

**SO-P-019.00**

**SO-P-019.00**

**I. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento a seguir para el tratamiento, entrega y descarga de envíos (registrables y/o pequeños paquetes) a través del sistema de anaquelado o CEDSUM (Control Efectivo de Distribución y Seguimiento de la Última Milla).

**II. ALCANCE**

A todas las Administraciones y Oficinas Postales que cuenten con el sistema de anaquelado CEDSUM.

**III. BASE LEGAL**

- a. Decreto Legislativo No. 685. Ley de creación de SERPOST S.A
- b. Estatuto de SERPOST S.A.
- c. Resolución de Contrabía N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- d. Normativa interna

**IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Anaquelear:** Cobcar envío en casilla de anaquel

**Apertura:** Acción de abrir las sacas

**Guía General:** Documento que detalla los envíos que contienen las sacas arribadas perteneciente a la saca F.

**Hoja de Ruta:** Lista en la que se detalla la relación de envíos asignados a un determinado cartero para su distribución.

**Pasavante:** Documento en el que se encuentra la relación de las sacas que se dirigen a una determinada administración u oficina postal.

**Saca F:** Saca en la que se encuentra la Guía General.

**Separador:** Herramienta u objeto que facilita la operación de sectorización, esta puede ser sacas, cajas, etc.

**Sistema:** Sistema de anaquelado o CEDSUM

**V. PROCEDIMIENTOS**

El macroproceso de distribución y entrega de envíos registrables y pequeños paquetes comunes en las administraciones y oficinas postales está compuesto de los siguientes procedimientos: Apertura, sectorización, anaquelado, distribución y descarga de envíos (Anexo 1).

**Procedimiento del proceso de apertura y tarja de despachos (Anexo 2)**

1. La Administración u Oficina Postal recibirá diariamente las sacas que provienen del Centro de Clasificación Postal de Lima (CCPL).



SO-P-019.00

2. El operador abrirá la saca F del despacho y se tomará la Guía General que viene dentro de la misma. Cotejará la información del pasavante y de la Guía General con la cantidad real de envíos que viene dentro de las sacas del despacho.
3. De coincidir la cantidad de envíos del despacho con lo indicado en el pasavante y la Guía General, el operador procederá a firmar el pasavante; de lo contrario, se emitirá un boletín de verificación antes de proceder con la firma del pasavante.

### Procedimiento del proceso de sectorización de envíos de un despacho (Anexo 3)

1. El operador tomará las sacas del despacho y separarán las sacas de Registrables y Pequeños Paquetes Comunes del resto de sacas.
2. Las sacas serán separadas por número de despacho para posteriormente ser abiertas (apertura). Para la sectorización se colocarán tantos separadores (pueden ser sacas, cajas, etc.) como sectores tiene la administración u oficina postal.
3. El clasificador asignará a cada envío su sector y se colocará en el separador correspondiente a dicho sector. Los envíos mal encaminados se consideran en sector adicional, por lo que cuentan con su propio separador.
4. Una vez que se han sectorizado los envíos de un despacho, el clasificador procederá a colocar los envíos en anaqueles (anaquelar). Se repetirá esta operación con cada despacho que haya llegado a la administración y/u oficina postal.

### Procedimiento de ubicación de envíos en anaqueles (Anexo 4)

1. El operador definirá e ingresará al sistema el despacho a anaquelar a partir del subproceso de sectorización.
2. Los envíos mal encaminados del despacho seleccionado se proceden a atender en primera instancia, por lo que se genera un boletín de verificación que contenga los códigos de dichos envíos.
3. El operador llevará las sacas correspondientes al despacho al área destinada para el anaquelado y se seleccionarán las sacas por sector, una por una (si hubiera más de una saca correspondiente a un determinado sector, se llevarán todas la sacas).
4. Si los anaqueles correspondientes al sector están vacíos se ejecutará el subproceso de anaqueles con poca carga (anexo 6).
5. El operador ingresará en el sistema el número del sector, luego inspeccionará el anaquel correspondiente al sector y seleccionará una casilla con capacidad suficiente para los envíos. De no haber anaqueles vacíos en el sector, ejecutará el subproceso para anaqueles llenos (Anexo 7). Ingresará la fila y columna correspondiente a la casilla en el sistema y se procede a escanear el código del envío para luego colocarlo en la casilla del anaquel. Para reducir tiempos de transporte, se acumularán grupos de envíos, (entre 15 a 20) antes de dirigirse al



SO-P-019.00

anaquel. Una vez que se llene el anaquel se seleccionará otro anaquel vacío y se repetirán los pasos del anaquelado.

6. Luego de anaquelar todos los envíos del sector, el operador tomará otra saca de otro sector y realizará el procedimiento anterior de anaquelado.
7. Cuando no queden sacas del despacho, el operador verificará que no hayan envíos del despacho que estén faltantes, que no pertenezcan al despacho o que estén mal encaminados; se escanean sus códigos y se agregan al boletín de verificación previamente generados; para los dos primeros casos se indica la inconsistencia observada.



**Procedimiento de distribución de envíos a domicilio (Anexo 5)**

1. En caso que el cliente se haya acercado a la administración u oficina postal por su envío, se ejecutará el subproceso de distribución en ventanilla (Anexo 8).
2. En caso existan múltiples envíos por cliente, se ejecutará el subproceso de entrega de múltiples envíos por cliente a domicilio (Anexo 9).
3. El operador del anaquel generará la hoja de ruta de los envíos anaquelados para distribución, los mismos que deberán ser seleccionados de acuerdo al orden de llegada, es decir, prioridad de distribución: "Primero en entrar, primero en salir" (FIFO), así como también la "Hoja de resumen" de un determinado sector que será entregado al personal de distribución.
4. El cartero corroborará la cantidad de envíos con la hoja de ruta o la de resumen. En caso coincidan las cantidades, el cartero firmará la hoja resumen y se la entregará al operador de anaquel para ser archivado; caso contrario, el operador de anaquel deberá gestionar la inconsistencia.
5. El operador entregará la hoja de ruta al cartero asignado a dicho sector. El cartero realizará el ruteo de los envíos y procederá a distribuirlos. Luego de ello, el cartero le entregará la hoja de ruta al operador del anaquel.
6. El operador del anaquel descarga la hoja de ruta en el sistema. Si hubiera envíos que no fueron distribuidos y estos no son rezagados, se volverán a anaquelar. Si son rezagados, estos se entregarán al supervisor quien los preparará para devolverlos al CCPL. En caso no fuera la primera vez que estos envíos que no fueron distribuidos salen a distribución, dichos envíos serán entregados al operario de estafeta. El operario de estafeta firmará en la hoja de ruta correspondiente los envíos que serán llevados a estafeta para posteriormente anaquelarlos durante un plazo de 30 días. La hoja de ruta será finalmente archivada.



**Procedimiento para anaqueles con poca carga (Anexo 6)**

1. En caso de tener un anaquel con poca carga el operador ubicará una casilla "comodín".
2. El operador procederá a anaquelar todo en dicha casilla comodín.
3. El operador generará la hoja de ruta por casilla.



SO-P-019.00

4. Se efectuará el proceso de distribución de envíos.

#### Procedimiento para anaqueles llenos (Anexo 7)

1. Al encontrarse los anaqueles llenos, el operador procederá a asignar una saca a un sector.
2. El operador registrará en el sistema la saca asignada.
3. El operador procederá a anaquelar los envíos en la saca asignada.



#### Procedimiento para entrega de envíos en ventanilla (Anexo 8)

1. Al acercarse el usuario a la ventanilla de la Administración u Oficina Postal para recoger su envío, el operador del anaquel efectuará la búsqueda en el sistema con los datos que se le proporcione: Nombre / Código de tracking.
2. El operador del anaquel efectuará la búsqueda física.
3. El operador del anaquel generará el reporte de envío por cliente y lo entregará al operador de estafeta.
4. El operador de estafeta verificará los datos de identificación del cliente, solicita la firma y se lo entrega.
5. El operador de anaquel descargará en el sistema los envíos entregados y procederá a archivar los reportes por cliente.



#### Procedimiento para la entrega de múltiples envíos por cliente a domicilio (Anexo 9)

1. El operador del anaquel generará la hoja de ruta y la hoja de resumen.
2. El operador del anaquel retirará de los anaqueles los envíos que figuran en la hoja de ruta.
3. El operador del anaquel entregará los envíos, la hoja de ruta y la hoja de resumen del cartero.
4. El postrén validará la cantidad de envíos versus el reporte de envíos por cliente.
5. Se efectuará el ruteo y se procederá a la distribución de envíos.
6. Al retornar de la distribución el postrén verificará con la hoja de ruta los envíos entregados.
7. Si se entregaron todos los envíos el operador del anaquel descargará en el sistema en bloque la hoja de ruta.
8. Si no se entregaron todos los envíos, el operador del anaquel descargará en el sistema los envíos no entregados indicando el motivo.
9. En caso que no se efectúe una segunda visita, el operador del anaquel entregará los envíos al operario de estafeta para que permanezcan en el anaquel de estafeta.



SO-P-019.00

- De efectuarse una segunda salida y no haber envíos rezagados se volverá a anaquelarlos. Si existieran envíos rezagados, estos se remitirán al supervisor para que sean derivados al CCPL.

#### V. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Las actividades y tareas descritas en el presente procedimiento se someten a las normas de tratamiento de envíos de la Unión Postal Universal (UPU) y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en éstas, donde se señala lo siguiente: "...los países miembros y sus operadores designados, deben adoptar y aplicar estrategias de iniciativa en materia de condiciones de calidad y seguridad en los servicios postales", es que se implementa el sistema de anaquelado "CEDSUM" (Control Efectivo de la Distribución y Seguimiento de Envíos en la última Milla), como herramienta operativa con soporte informático para el control, seguridad y seguimiento de la distribución de envíos tradicionales.

#### VI. AUTORIZACIÓN

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

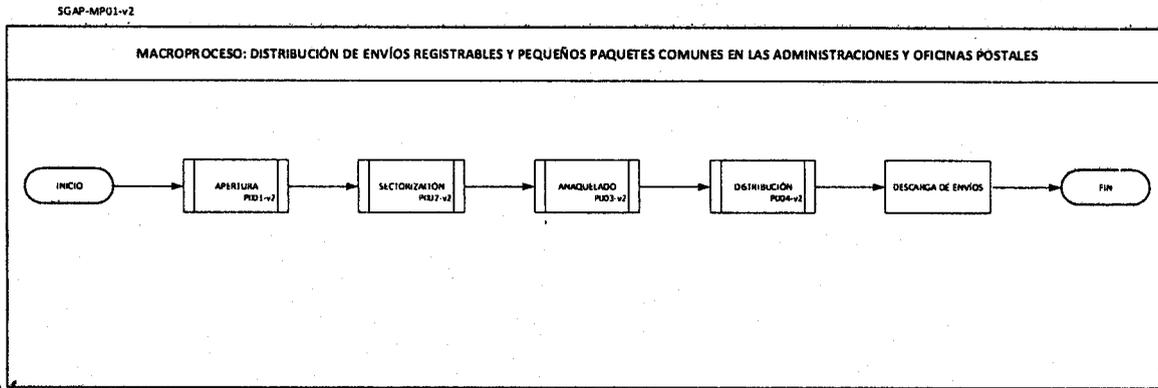
Lima, 08 FEB. 2018

  
ENRIQUE CABALLERO EL CORROBARRUTIA  
Gerente General (e)  
**Serpost**   
El Correo del Perú

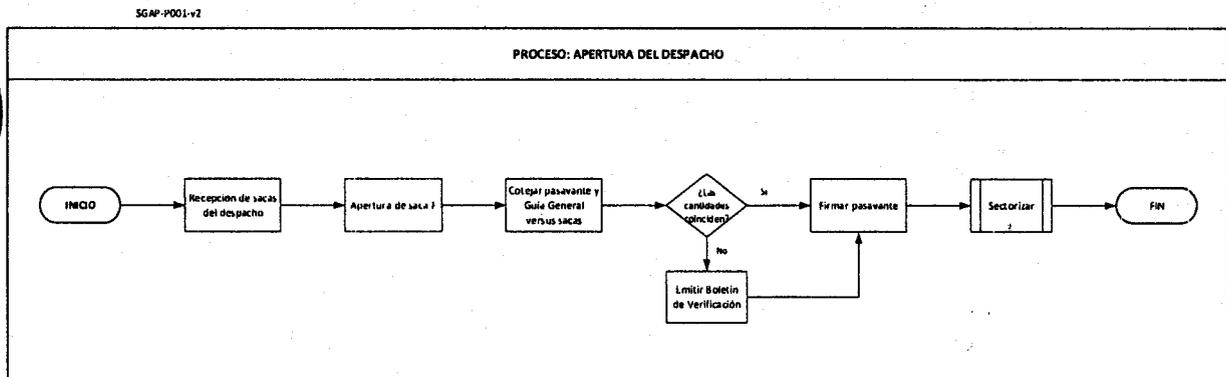


**ANEXO 1**

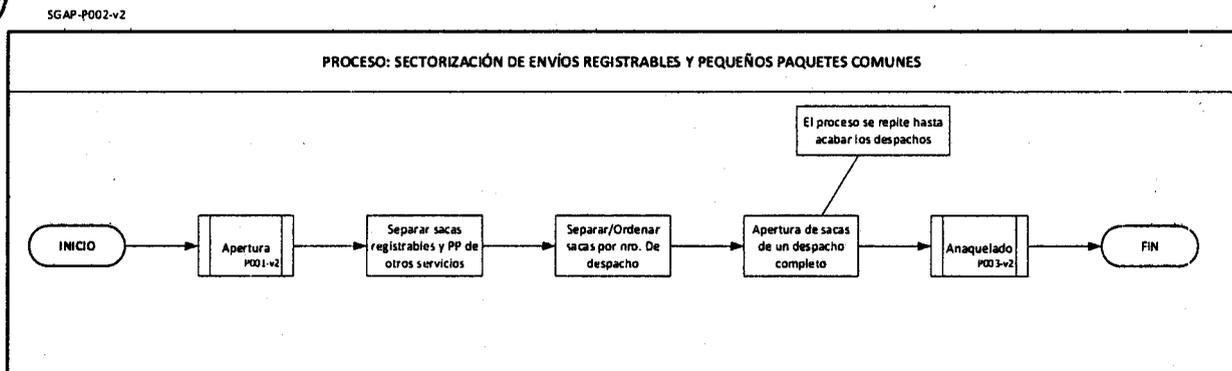
**Macroproceso de distribución y entrega de envíos registrables y/o pequeños paquetes**



**ANEXO 2**  
**Proceso de apertura y tarja de despachos**



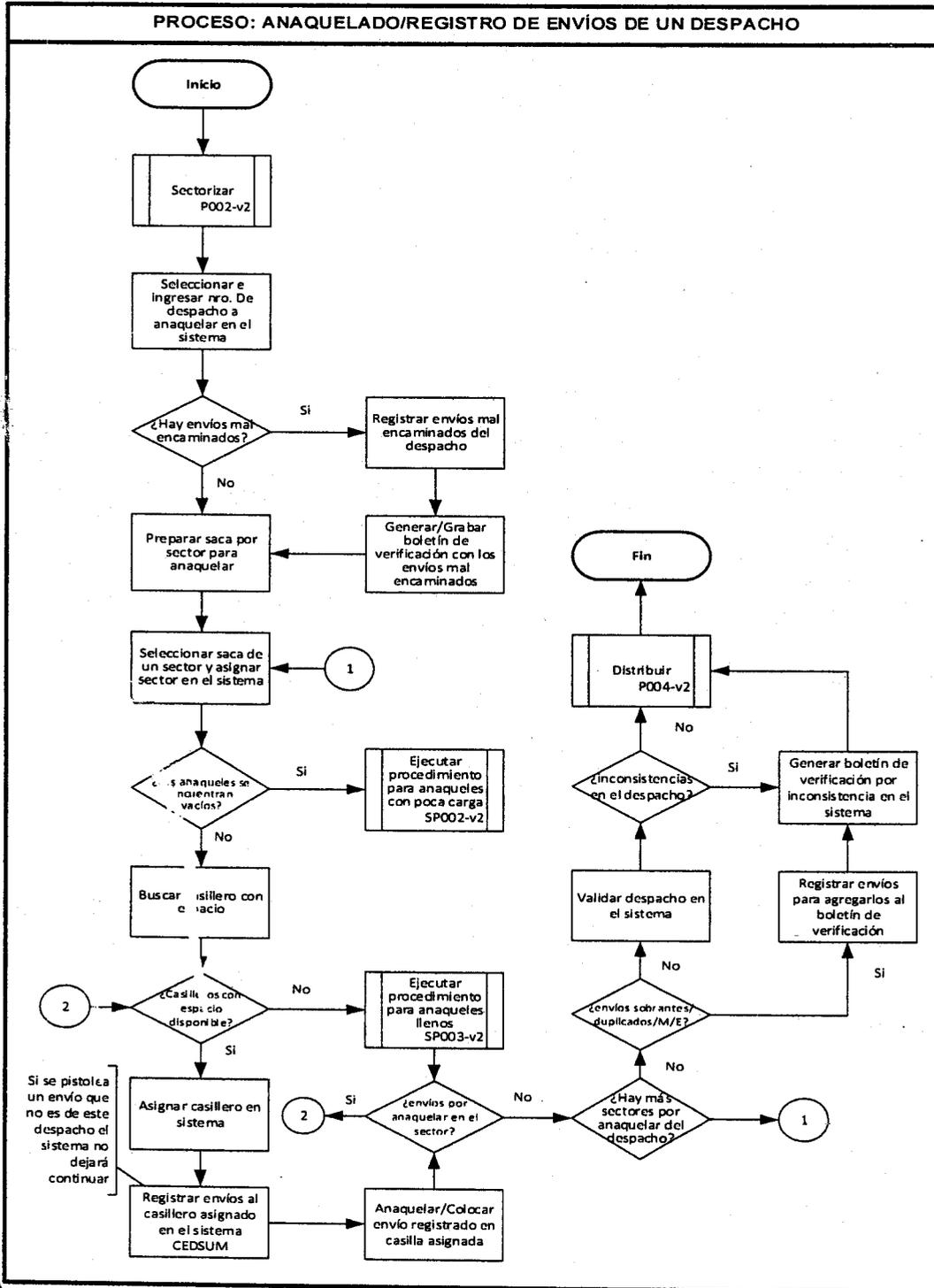
**ANEXO 3**  
**Proceso de sectorización de envíos de un despacho**



SO-P-019.00

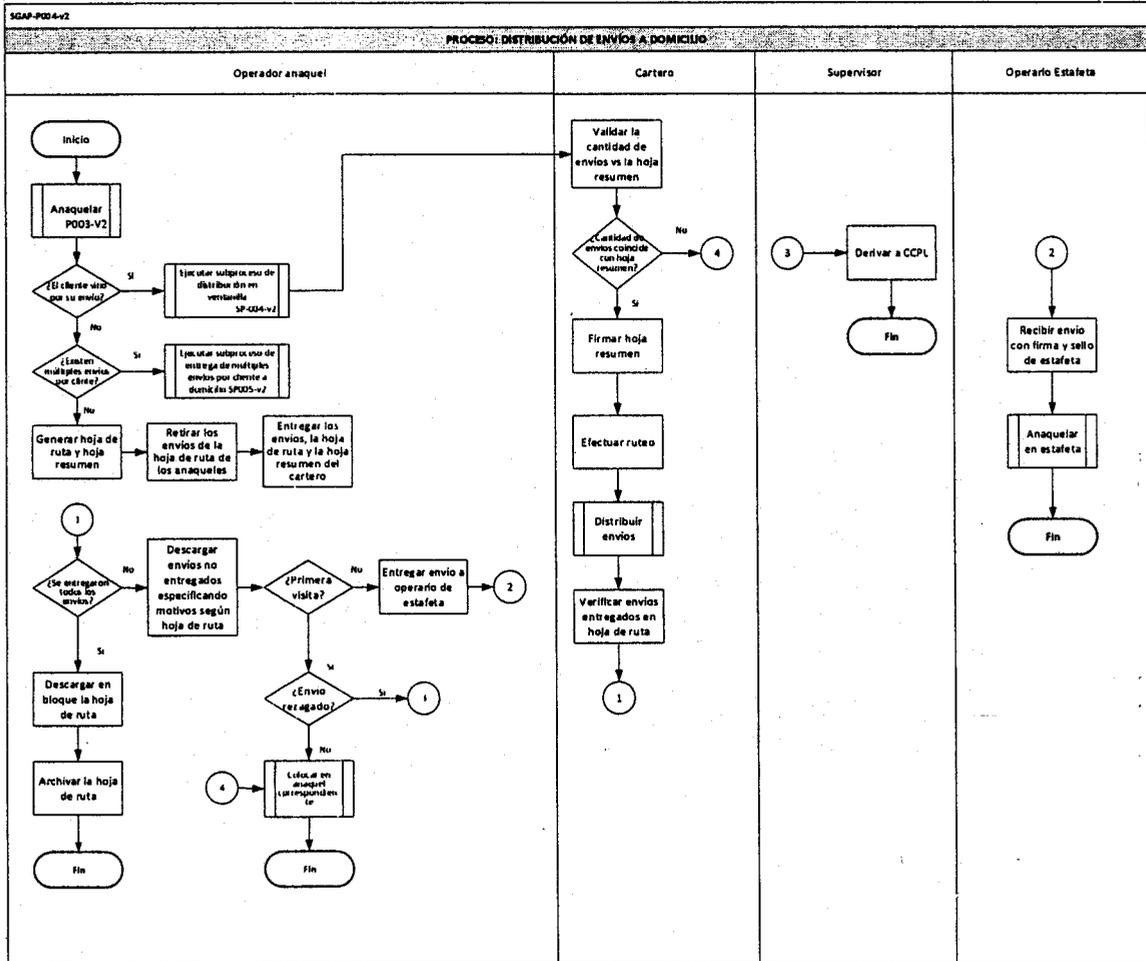
**ANEXO 4**  
**Proceso de ubicación de envíos en anaques**

SGAP-P003-v2



SO-P-019.00

**ANEXO 5**  
**Proceso de distribución de envíos a domicilio**

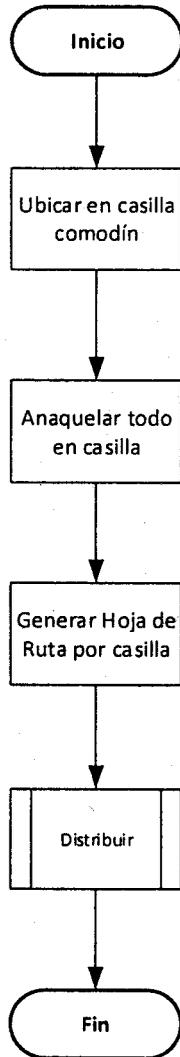


SO-P-019.00

**ANEXO 6**  
**Procedimiento para anaqueles con poca carga**

SGAP-SP002-v2

**SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PARA ANAQUELES CON POCA CARGA**

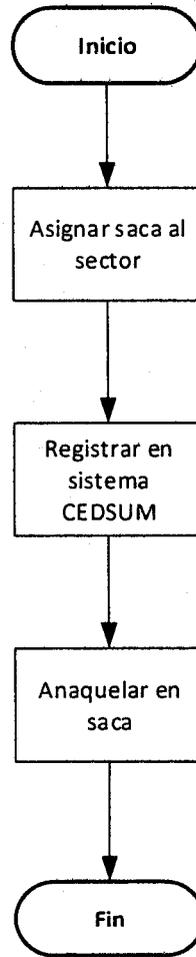


SO-P-019.00

**ANEXO 7**  
**Procedimiento para anaqueles llenos**

SGAP-SP003-v2

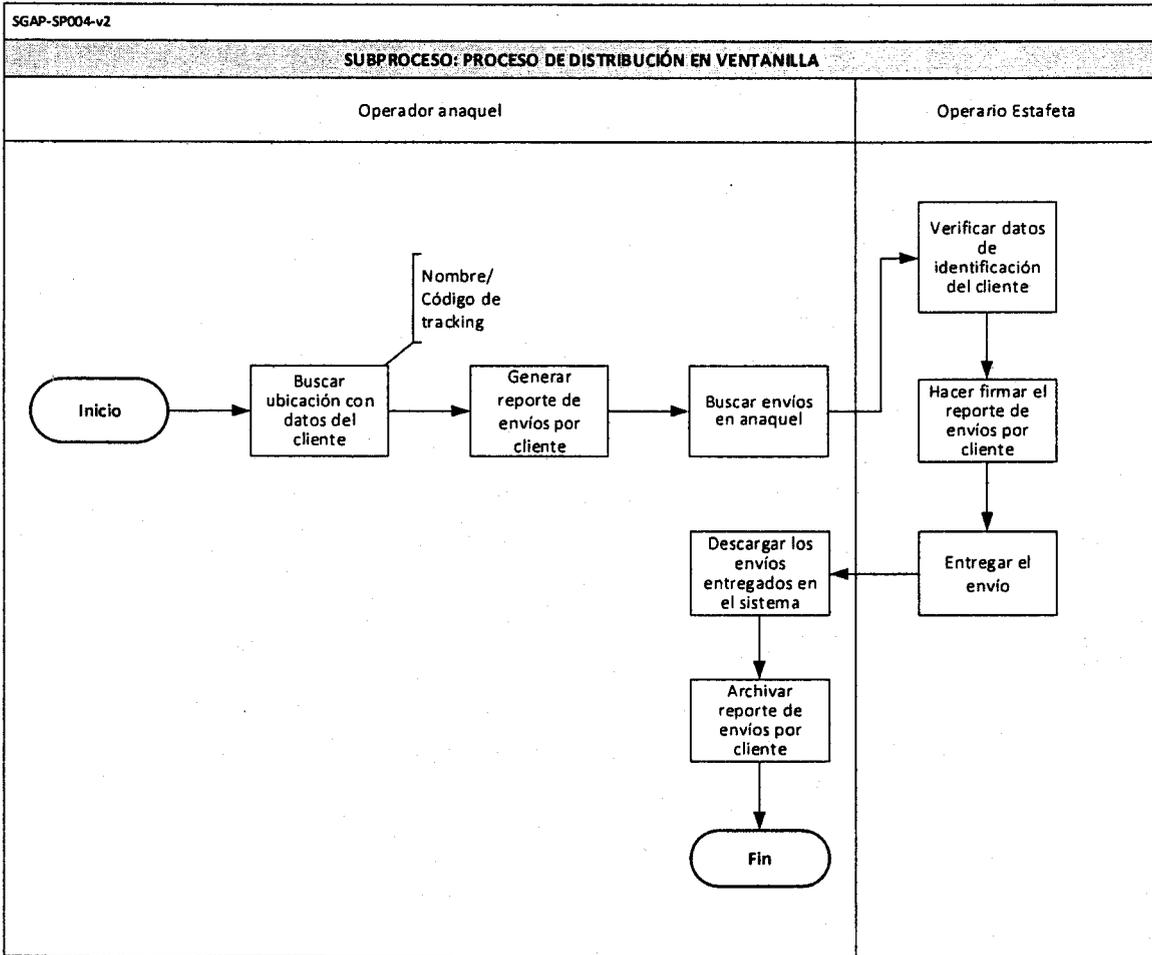
**SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO PARA ANAQUELES LLENOS**



Gerente General (G)  
Gerente de Operaciones  
Gerente de Tecnología de la Información  
Gerente Legal (G)  
Gerente Postal  
Gerente de Estrategias Comerciales

SO-P-019.00

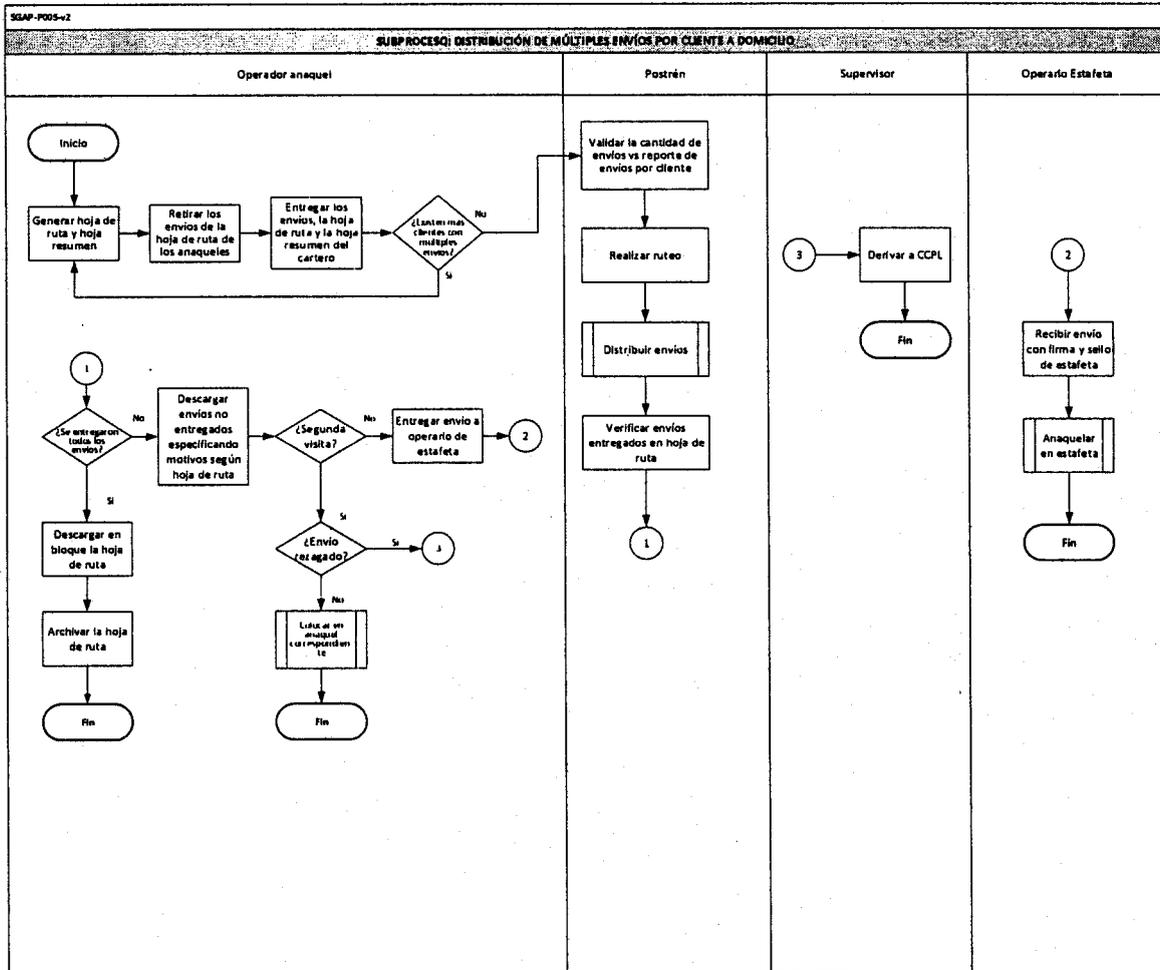
**ANEXO 8**  
**Procedimiento para entrega de envíos en ventanilla**



SO-P-019.00

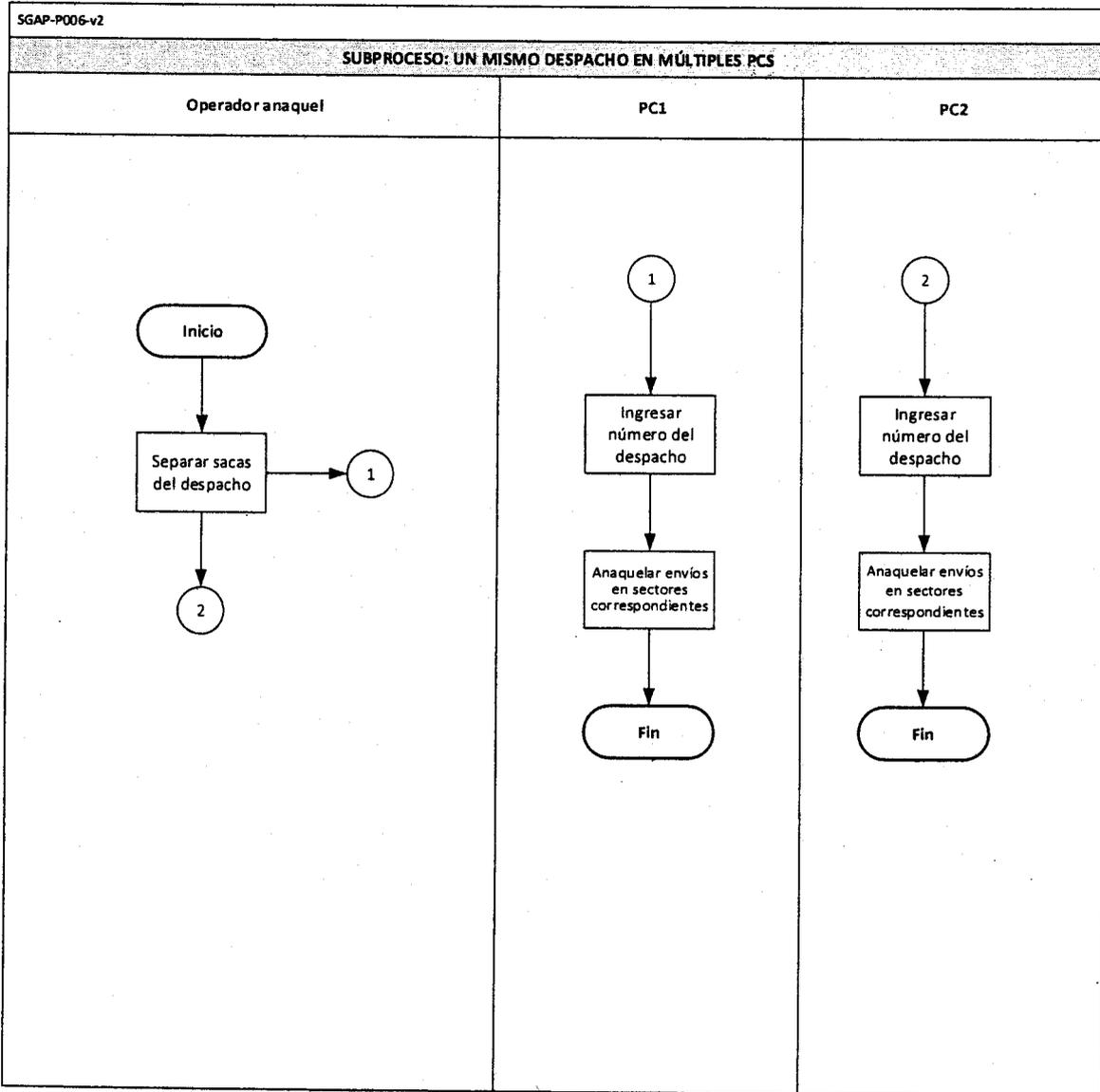
**ANEXO 9**

**Procedimiento para la entrega de múltiples envíos por cliente a domicilio**



SO-P-019.00

**ANEXO 10**  
**Procedimiento para anaquelado de envíos de un mismo despacho en múltiples PCS**



SO-P-019.00

**ANEXO 11**

**Procedimiento para anaquelado de envíos de múltiples despachos en múltiples PCS**

