

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA ENTREGA
DE ENVÍOS POSTALES
REGISTRADOS EN LOS SISTEMAS
DE SERPOST**

SO-NP-040.00

I. OBJETIVO

Normar el procedimiento a seguir para la entrega de los envíos (locales, nacionales e internacionales) registrados en el sistema operativo vigente de Serpost, en los domicilios, administraciones y oficinas postales, así como establecer las comunicaciones a usarse.

II. ALCANCE

El presente documento alcanza a la Gerencia Postal, Gerencia Comercial y a las administraciones y oficinas postales.

III. BASE LEGAL

1. Estatuto social de SERPOST S.A.
2. Decreto Legislativo N° 685 - Ley de Creación de SERPOST S.A.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
4. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
5. Normas para el cobro de almacenaje de envíos postales
6. Reglamento Interno de Trabajo.

IV. NORMAS

1. Los envíos que se registran en el sistema operativo de Serpost son:
 - Envíos Registrables (RR).
 - Pequeños Paquetes (PP) comunes, con peso superior a 50 gramos.
 - Encomiendas Nacionales.
2. Los envíos son seleccionados para ser entregados en la administración, oficina o ser distribuidos a domicilio.
3. Se consideran envíos voluminosos a los paquetes que a simple vista presenten una forma y tamaño equivalente a 1.5 litros, aproximadamente.
4. Se considera envío múltiple a los paquetes cuyos destinatarios cuenten con otros envíos anaquelados previamente en "Pre Cita" o "Cita". Estos envíos deberán agruparse y entregarse al destinatario.
5. Los envíos con peso mayor a 500 gramos, voluminosos y múltiples son entregados en Ventanilla Única y son procesados a través de los anaqueles de "Pre Cita" y "Cita".
6. Los envíos con peso menor o igual a 500 gramos son distribuidos por los carteros y procesados a través del anaquel "Distribución", a excepción de los que tengan como destino los subsectores considerados zonas peligrosas para la distribución, los cuales, por seguridad de los envíos, así como del personal, serán entregados en la administración u oficina postal a través del proceso de "Pre Cita" y "Cita".
7. La asignación de los anaqueles en el sistema y su ubicación física es de la siguiente forma:

ANAQUEL	UBIC. EN SISTEMA	UBIC. FÍSICA
Distribución	Sectores y subsectores del 01 al 35	Sector y subsector
Pre Cita	Sectores del 36 al 40	Orden alfabético
Cita	Sectores del 41 al 45	Orden alfabético

8. Se generan mensajes automáticos a través de la página web de Serpost – Seguimiento en Línea, para informar a los usuarios el estado de sus envíos. (Anexo 1 - Guion: Servicio WhatsApp).
9. Se generan notificaciones (virtuales) personalizadas priorizando el uso del WhatsApp Web, pudiendo usarse como notificación, además, los mensajes de texto (SMS), correo electrónico u otras redes sociales para comunicar a los usuarios que pueden recoger sus envíos previa cita. Las notificaciones serán escritas, no están permitidas las notificaciones a través de audios y/o imágenes.
10. Sólo se efectúa un (1) intento de entrega del envío en el domicilio del destinatario. En caso de no entregarse el envío se dejará bajo puerta una notificación física (Anexo 2) para que el cliente programe una cita.
11. Las notificaciones virtuales se realizan hasta en tres (3) ocasiones, dichas notificaciones deberán seguir, necesariamente, las disposiciones señaladas en el Anexo 1.
12. Las notificaciones físicas, así como las notificaciones virtuales personalizadas, equivalen a intentos de entrega del envío al destinatario, estas deberán generarse cuidando de no superar el plazo máximo de permanencia del envío, así mismo deberán informar al usuario de dicho plazo y que a su vencimiento el envío será devuelto a origen.

Para este fin, los operadores encargados de generar las notificaciones físicas y/o virtuales, llevarán un registro de control de las fechas en las que las enviaron, con la finalidad de no exceder el número de notificaciones, así como el tiempo de permanencia del envío.
13. Los envíos que son recogidos por los usuarios en Ventanilla Única son entregados, luego de que el cliente haya firmado la Hoja de Cliente y se hubiese verificado con el Documento de Identidad (DNI o Pasaporte / Carné de Extranjería de ser extranjero), que el nombre allí consignado, coincide con los datos del envío, bajo responsabilidad.

El destinatario puede autorizar la entrega del envío a un tercero a través de una carta poder simple, para lo cual el tercero se identificará con su documento de identidad y adjuntará a la carta copia del documento de identidad del destinatario y del tercero. Bajo ninguna circunstancia el tercero autorizado para recoger el envío podrá ser personal de Serpost S.A.
14. Los envíos registrados en el sistema operativo de Serpost, que son distribuidos a través de los carteros en el domicilio del destinatario, requieren de constancia de entrega, por lo tanto, el usuario deberá firmar el cargo respectivo.
15. Las Hojas de Ruta de los carteros son confeccionadas de acuerdo a la subsectorización de los anaqueles a fin de cubrir, en el menor plazo, la distribución en los sectores y subsectores asignados.
16. Los envíos no entregados por el cartero, debido a que no pudo cumplir con las visitas programadas en las Hojas de Ruta, deben ser anaquelados nuevamente

en “Distribución”. Estos envíos volverán a salir a reparto en una nueva Hoja de Ruta, priorizando su entrega.

Bajo ningún motivo estos envíos permanecerán en los ambientes de los carteros. Asimismo, las Hojas de Ruta deben liquidarse a diario, bajo responsabilidad.

17. Los envíos EMS son procesados de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el Acuerdo y Reglamento EMS, en el marco del Convenio Postal Universal de la Unión Postal Universal - UPU.
18. Los envíos de los servicios especiales, expreso y los pequeños paquetes comunes menores a 50 gramos, se procesan de acuerdo a las condiciones del servicio.
19. El personal de Ventanilla Única debe promover, ante los usuarios que se acercan a recoger envíos sin cita, el uso de las citas por WhatsApp, como un servicio que brinda rapidez en la entrega de su envío.

V. PROCEDIMIENTO

A. APERTURA

1. Se abre la saca y se cuentan los envíos para comprobar que el número coincida con el indicado en la lista de envíos.

Casuística:

- 1.1. *Si se detecta un envío mal encaminado o si el envío no forma parte del despacho, se generará el respectivo Boletín de Verificación – BDV y se realizará la devolución al Centro de Clasificación Postal de Lima – CCPL para el trámite que corresponda (devolución a origen o reencaminamiento), el resto de envíos continúan el procedimiento en el punto A-2.*
2. Se seleccionan los envíos de acuerdo a su peso y volumen para destinarlos a los anaqueles de “Pre Cita” o “Distribución”.

B. ANAQUELADO EN PRE CITA Y CITA (envíos mayores a 500 gramos, voluminosos y múltiples)

1. Los envíos son registrados con el lector de código de barra (pistoleados) para ser anaquelados en “Pre Cita”, en orden alfabético por apellido del destinatario.

Estos envíos generan de forma automática el mensaje 1 a través de la página web - Seguimiento en Línea (Anexo 1, imagen 2), invitando al usuario a comunicarse al número WhatsApp de la administración u oficina para programar una cita de recojo.

2. Una vez anaquelado se toma cada envío y de tener los datos de contacto se envía una notificación virtual personalizada, a través del WhatsApp Web, dándole a conocer al usuario que su envío se encuentra en la administración u oficina para ser entregado, previa cita (Anexo 1, imagen 3).

Casuística:

- 2.1. Si el envío no cuenta con los datos para contactar al cliente, el operador que identificó el envío sin datos, generará la notificación física y la entregará al cartero para ser dejada en el domicilio del destinatario, la cual contiene el número WhatsApp para contactarse con la administración u oficina y poder así programar la cita para su recojo en Ventanilla Única. El envío permanecerá en el anaquel "Pre Cita" conjuntamente con el duplicado de la notificación firmada por la persona que lo recibió o de no encontrar a nadie, con los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico.
- 2.1.1. Si el destinatario se comunica al número WhatsApp de la administración u oficina, se propondrá al usuario pactar una cita. El procedimiento continúa en el punto B-3.
- 2.1.2. Si el destinatario no se comunica, pasados diez (10) días de la primera notificación, el mismo operador que gestionó la primera, elaborará una segunda notificación y la entregará al cartero para ser dejada en el domicilio del destinatario. El envío permanecerá en el anaquel "Pre Cita" conjuntamente con el duplicado de la notificación firmada por la persona que lo recibió o de no encontrar a nadie, con los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico:
- 2.1.2.1. Si el destinatario se comunica, continuar el procedimiento en el punto B-3.
- 2.1.2.2. Si el destinatario no se comunica, continuar el procedimiento en el punto B-5.
- 2.1.3. Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, se le entregará de acuerdo a la afluencia del público, dando prioridad a los usuarios que cuenten con cita. La entrega se realiza verificando con el documento de identidad que el nombre coincida con los datos del destinatario del envío, se generará la Hoja de Cliente, la cual deberá ser firmada por el usuario para luego descargar la entrega en el sistema (Fin del proceso).
3. De responder el usuario concretando la cita para el recojo, el envío es retirado del anaquel "Pre Cita" y, amparado en el respectivo cargo de transferencia, se anaquelará en "Cita", en orden alfabético por apellido del destinatario.

Casuística:

- 3.1. Si no hay respuesta del destinatario, a la primera notificación virtual, se enviarán hasta dos (2) notificaciones virtuales más, cumplidos los tres (3) intentos de contacto virtual sin respuesta alguna del destinatario, el operador que envió las notificaciones virtuales, generará una notificación física para ser entregada por el cartero en el domicilio del destinatario, el envío permanecerá en el anaquel "Pre Cita":
- 3.1.1. Si el destinatario se comunica al número WhatsApp de la administración u oficina, se propondrá al usuario pactar una cita. El procedimiento continúa en el punto B-3.
- 3.1.2. Si el destinatario no se comunica, el procedimiento continúa en el punto B-5.

- 3.1.3. Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, se procederá de acuerdo al punto B-2.1.3 (Fin del proceso).
4. De acercarse el usuario en el día y hora pactados, se verificará con el documento de identidad que el nombre coincida con los datos del destinatario del envío, se generará la Hoja de Cliente, la cual deberá ser firmada por el usuario para luego descargar la entrega en el sistema (Fin del proceso).

Casuística:

- 4.1. De no acercarse el usuario en el día y horas pactados, se enviarán notificaciones virtuales para contactarlo hasta en 2 oportunidades más:
- 4.1.1. Si el usuario se comunica, se agendará una nueva cita, continuar el procedimiento en el punto B-4.
- 4.1.2. Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, se procederá de acuerdo al punto B-2.1.3 (Fin del proceso).
- 4.1.3. De no concretarse la cita después de los tres (3) intentos, el envío permanecerá en la administración hasta cumplir su plazo de 30 días, el procedimiento continúa en el punto B-5.
5. Si se cumple el plazo de permanencia del envío, y el destinatario no se apersona a recogerlo; se procederá a retornar el envío al CCPL para la devolución del mismo a origen, salvo indicación contraria expresa del remitente en el envío (Fin del proceso).

Casuística:

- 5.1. Si los envíos no pueden devolverse a origen luego de permanecer los 30 días de plazo, caerán en condición de rezago provisional (estafeta), verificándose tal estado en la página web de Serpost, y podrán permanecer hasta por 30 días adicionales, es decir en total 60 días. Vencido el plazo, los envíos caerán en condición de rezago definitivo.

C. ANAQUELADO EN DISTRIBUCIÓN (envíos menores o iguales a 500 gramos)

1. Los envíos son pistoleados para ser anaquelados en "Distribución".

Estos envíos generan de forma automática el mensaje 2 a través de la página web – Seguimiento en Línea (Anexo 1, imagen 8), comunicando al usuario que su envío será entregado en su domicilio próximamente o que puede comunicarse al WhatsApp de la administración u oficina para programar una cita de recojo.

Casuística:

- 1.1. Si se detecta un envío mal encaminado o si el envío no forma parte del despacho, se generará el respectivo Boletín de Verificación – BDV y se realizará la devolución al Centro de Clasificación Postal de Lima – CCPL para el trámite que corresponda (devolución a origen o reencaminamiento), el resto de envíos continúan el procedimiento en el punto C-2.
- 1.2. Si el envío presenta como destino un subsector considerado zona peligrosa para la distribución, no será distribuido y será anaquelado en "Pre Cita", el proceso continuará en el punto B-1.

- 1.3. Si se detecta un envío múltiple, deberá anaquelarse en “Pre Cita” o “Cita”, según corresponda, el proceso continuará en el punto B-2.
2. Se realiza el cierre del despacho.
3. El envío se encontrará en el Anaquel “Distribución”, ordenado por sector y subsector.

Casuística:

- 3.1. Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, y este se encuentra en el anaquel debido a que el cartero aún no lo ha seleccionado para distribución, se procederá de acuerdo al punto B-2.1.3 (Fin del proceso).
- 3.2. Si el usuario se comunica para agendar cita, el envío se colocará en el anaquel “Cita” y se procederá de acuerdo al punto B-4.
4. Se elaboran las hojas de ruta de los envíos que serán distribuidos.
5. Las hojas de ruta se entregan a los carteros, conjuntamente con los envíos.
6. El cartero sale a distribución y entregará el envío en el domicilio del destinatario, de acuerdo a las condiciones del servicio.

Casuística:

- 6.1. Si el cartero no pudo visitar algunos domicilios, al retornar a la administración u oficina, devolverá los envíos para ser anaquelados nuevamente en “Distribución”, estos envíos volverán a salir a reparto en una nueva Hoja de Ruta, priorizando su entrega, el proceso continuará en el punto C-4.
- 6.2. Si el envío presenta características para ser considerado como no distribuible (rechazado, desconocido, se mudó, dirección insuficiente), se devolverá a origen y se descargará en el sistema (Fin del proceso).
- 6.3. Si el envío no fue entregado por ausencia del destinatario, se dejará una notificación bajo puerta, el envío se colocará en el anaquel “Pre Cita”, con el duplicado de la notificación, donde figurarán los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico, el procedimiento continuará en el literal B.
7. La entrega se descargará en el sistema (Fin del proceso).

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deja sin efecto la Directiva N° 012-G/18 “**Directiva para coordinar la entrega de envíos a los clientes contactados telefónicamente**”, aprobado por la Gerencia General con fecha 17.12.18. y el “**Procedimiento para el tratamiento, distribución, entrega y descarga de envíos a través del sistema de anaquelado CEDSUM**”, aprobado por la Gerencia General con fecha 08.02.18.
2. El cobro de almacenaje se efectuará de acuerdo a lo dispuesto en las Normas para el cobro de almacenaje de envíos postales, aprobadas por Gerencia General.

SO-NP-040.00

3. El presente documento es de estricto cumplimiento de los colaboradores de la Empresa. Ante su inobservancia, se aplicará la medida disciplinaria correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima,

ANEXO 1

GUION SERVICIO WHATSAPP

IMAGEN 1



IMAGEN 2

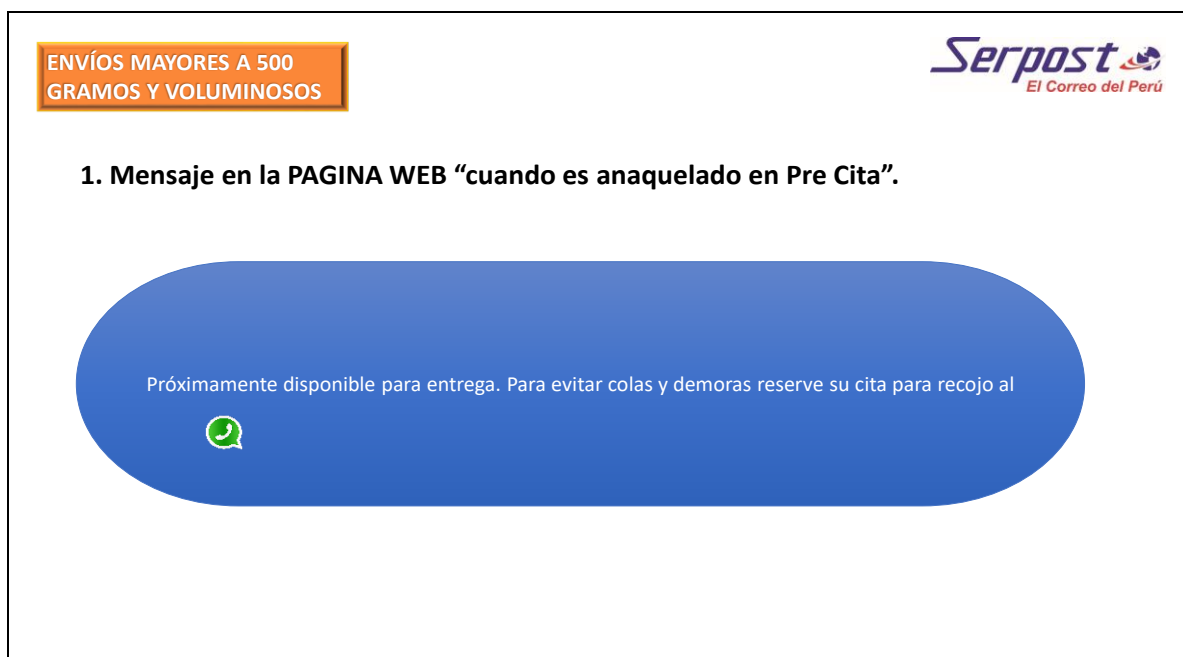


IMAGEN 3

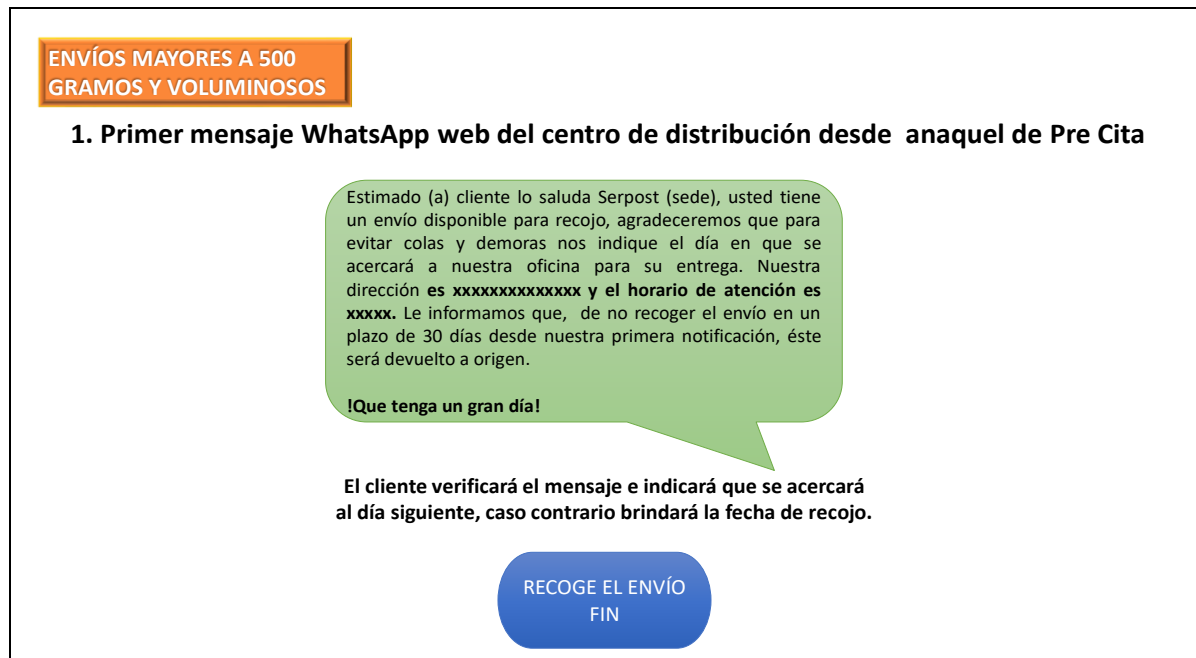


IMAGEN 4

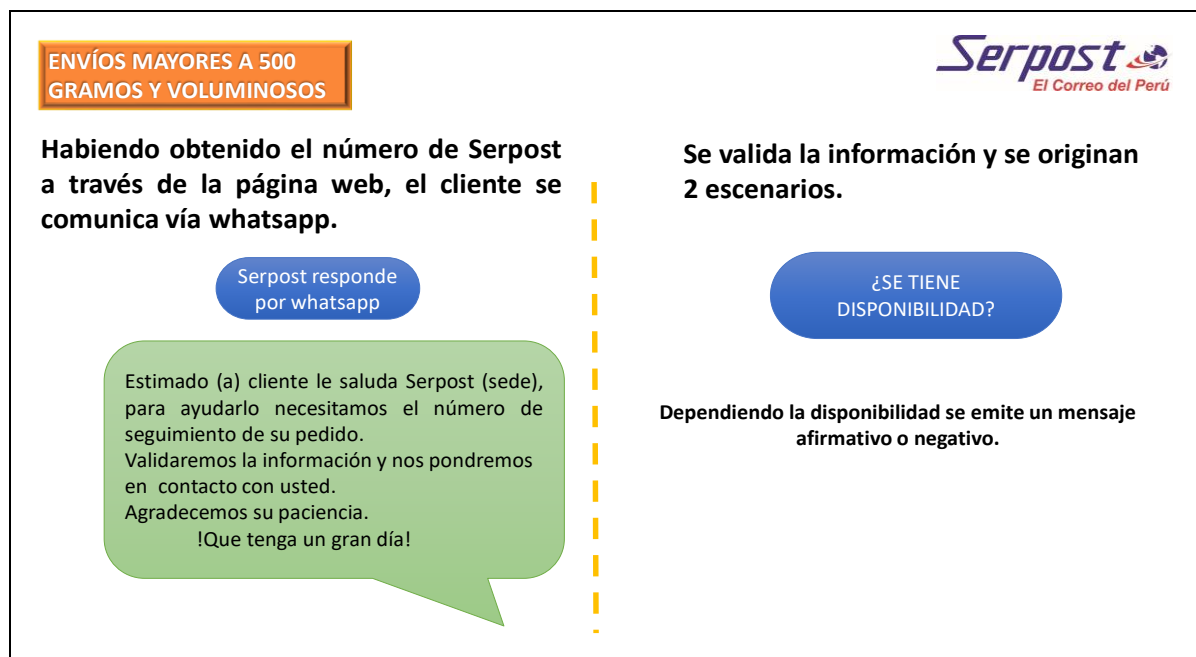


IMAGEN 5

Mensaje Afirmativo



Estimado (a) cliente lo saluda Serpost (sede), usted tiene un envío disponible para recojo, agradeceremos que para evitar colas y demoras nos indique el día en que se acercará a nuestra oficina para su recojo. Nuestra dirección es xxxxxxxxxxxxxxxx y el horario de atención es xxxxx. Le informamos que, de no recoger el envío en un plazo de 30 días desde nuestra primera notificación, éste será devuelto a origen.

¡Que tenga un gran día!

El cliente verificará el mensaje e indicará que se acercará al día siguiente, caso contrario brindará la fecha de recojo.

**RECOGE EL ENVÍO
FIN**

IMAGEN 6

Mensaje Negativo



Mensaje I:

Estimado (a) cliente le saluda Serpost (lugar):
Su envío aún está siendo procesado. Le sugerimos que efectúe el seguimiento en www.serpost.com.pe y se comunique con nosotros cuando el estado de su envío tenga la denominación de “Disponible”, con la finalidad de agendar una cita.

Agradeceremos su paciencia. ¡Buen día!

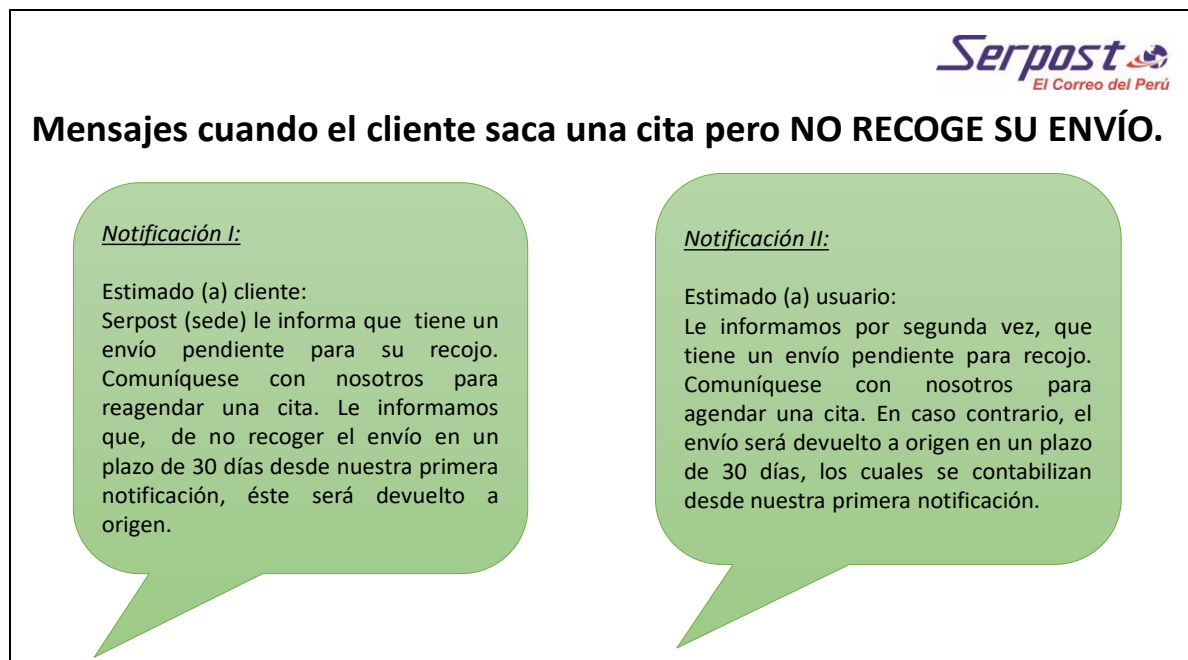
Cliente lee el mensaje y escribe a Serpost.
Serpost responderá con el siguiente mensaje:

Mensaje II:

Estimado (a) cliente le saluda Serpost (lugar):
Lamentamos la demora, esperamos tener pronto su envío listo para su recojo. Tendremos como prioridad su solicitud.

¡Estamos en contacto!

IMAGEN 7



Serpost
El Correo del Perú

Mensajes cuando el cliente saca una cita pero NO RECOGE SU ENVÍO.

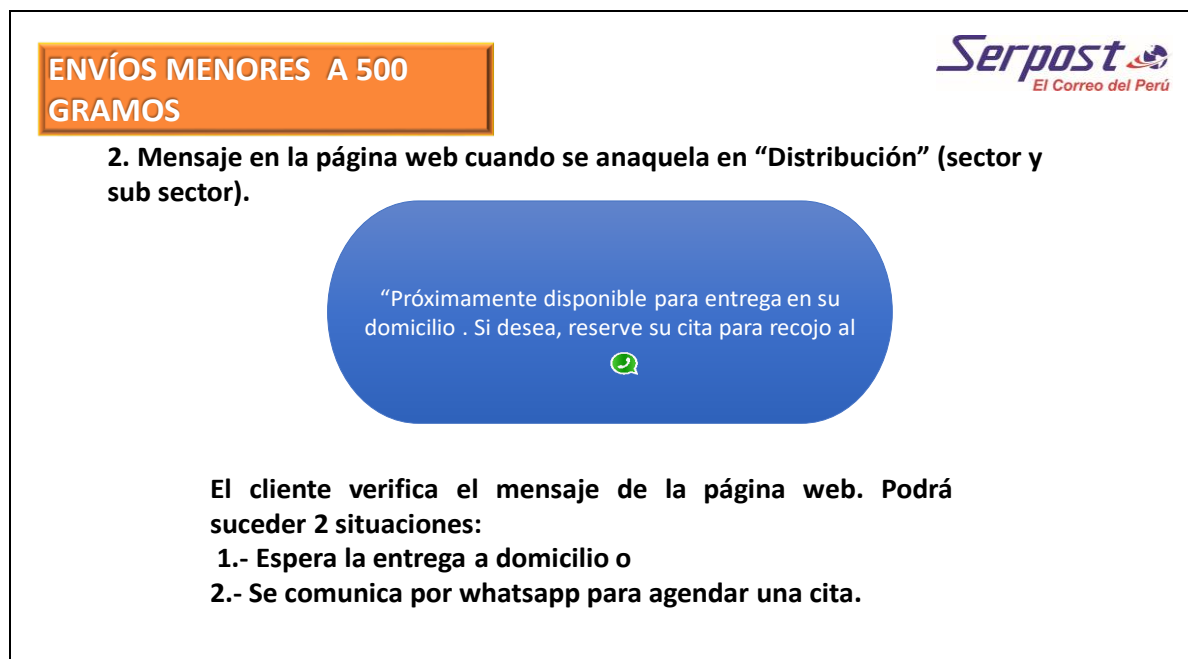
Notificación I:

Estimado (a) cliente:
Serpost (sede) le informa que tiene un envío pendiente para su recojo. Comuníquese con nosotros para reagendar una cita. Le informamos que, de no recoger el envío en un plazo de 30 días desde nuestra primera notificación, éste será devuelto a origen.

Notificación II:

Estimado (a) usuario:
Le informamos por segunda vez, que tiene un envío pendiente para recojo. Comuníquese con nosotros para agendar una cita. En caso contrario, el envío será devuelto a origen en un plazo de 30 días, los cuales se contabilizan desde nuestra primera notificación.

IMAGEN 8



ENVÍOS MENORES A 500 GRAMOS

Serpost
El Correo del Perú

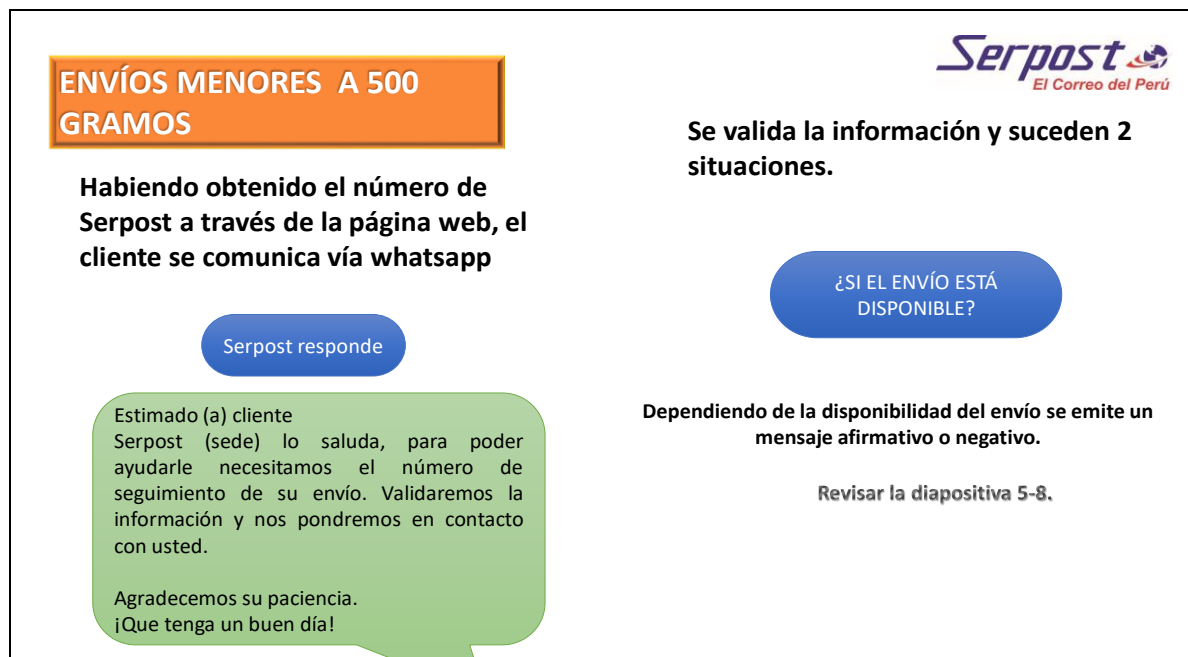
2. Mensaje en la página web cuando se anaquele en “Distribución” (sector y sub sector).

“Próximamente disponible para entrega en su domicilio . Si desea, reserve su cita para recojo al 

El cliente verifica el mensaje de la página web. Podrá suceder 2 situaciones:

- 1.- Espera la entrega a domicilio o
- 2.- Se comunica por whatsapp para agendar una cita.

IMAGEN 9



Fuente: Guion Servicio WhatsApp, elaborado por la Gerencia Comercial.

ANEXO 2

MODELO DE NOTIFICACIÓN

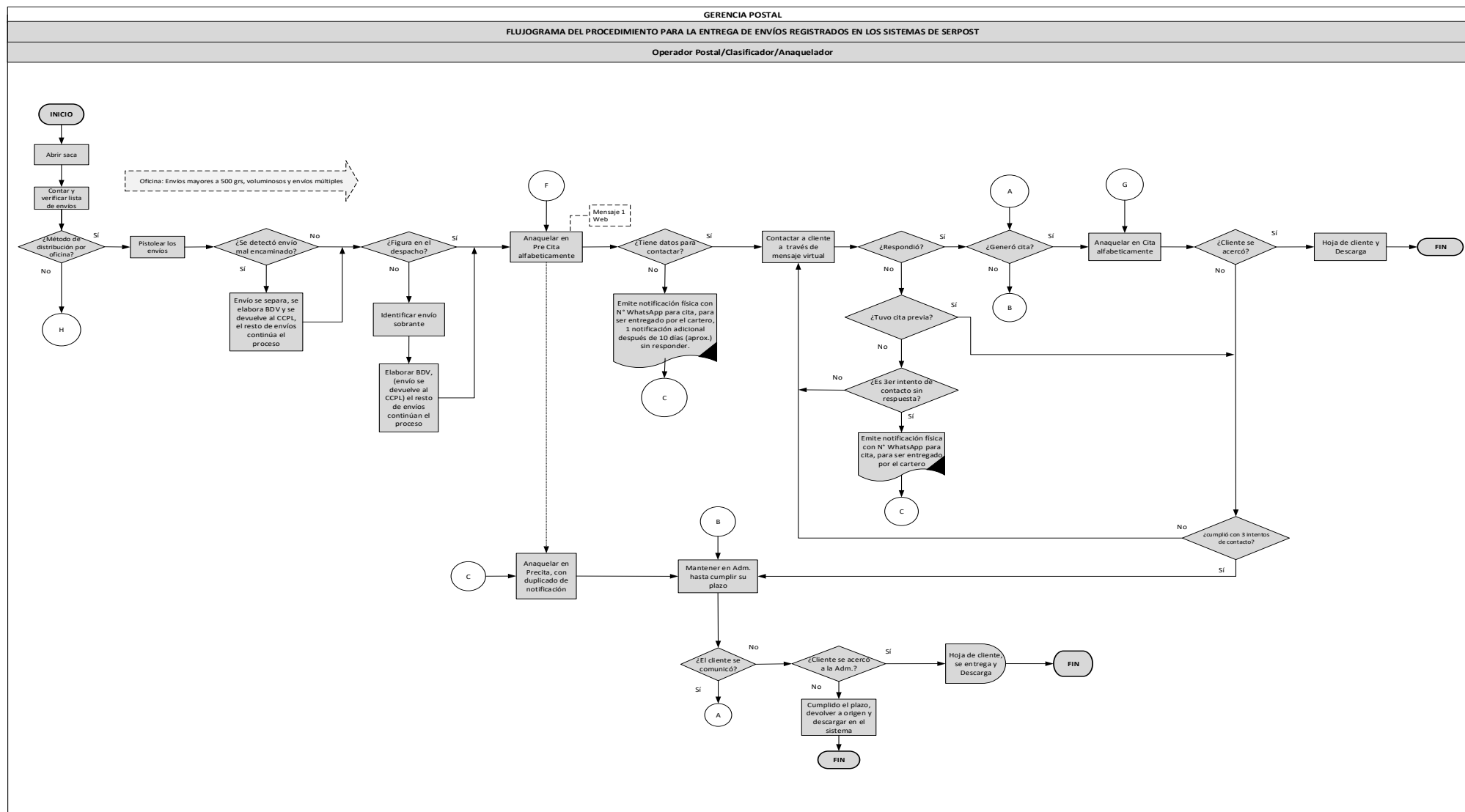
NOTIFICACIÓN DE VISITA**Número (s) de Envío (s)/Nombre del Destinatario:** _____**Dirección del Destinatario:** _____

Estimado usuario lo visitamos para entregarle su envío y no tuvimos éxito, por favor comuníquese al _____ para agendar una cita y recoja su envío sin demoras ni inconvenientes.

Le informamos que, de acuerdo a las condiciones de nuestro servicio, si usted no recoge su envío en un plazo de 30 días desde esta notificación nos veremos forzados a devolverlo a origen.

**Serpost**
El Correo del Perú

FLUJOGRAMA



SO-NP-040.00

