

NORMAS PARA

EL INGRESO DE DOCUMENTOS

A TRAVÉS DEL

TRÁMITE DOCUMENTARIO

VIRTUAL

SA-N-022.00

I. OBJETIVO

Establecer las normas para el ingreso y trámite de documentos admitidos a través del Trámite Documentario Virtual.

II. ALCANCE

A la Gerencia de Administración de Recursos, a través de la Oficina de Trámite Documentario y en general, a todas las Gerencias de la Empresa, para la atención de la documentación recibida.



III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2. Decreto Legislativo N° 1412 Ley de Gobierno Digital
- 3.3. TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS
- 3.4. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.5. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.6. Normativa interna



IV. DEFINICIONES

- a. **Correo Electrónico:** Buzón electrónico que SERPOST S.A. pone a disposición de sus usuarios, para la recepción de documentos en el marco de cualquier actividad administrativa que es materia de notificación.
- b. **Firma digital:** Mecanismo tecnológico que sirve para demostrar la autenticidad de un documento digital y a la vez, dota al mismo de validez y eficacia jurídica. Otorga al destinatario seguridad de que el mensaje fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión.
- c. **Oficina de Trámite Documentario Virtual:** Servicio digitalizado que permite al usuario presentar a SERPOST S.A. documentos digitales, respetando los requisitos generales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- d. **Usuario:** Persona natural o jurídica – pública o privada- que envía, de manera virtual, algún documento a SERPOST S.A.



V. NORMAS

1. La Gerencia de Administración de Recursos, a través del responsable del Trámite Documentario Virtual, es la encargada de recibir, registrar y comunicar a cada Gerencia la recepción de la documentación que ingresa a SERPOST S.A. remitida por usuarios.
2. El usuario que presente documentos en forma virtual, no tendrá restricción de horarios. Sin embargo, el cargo de recepción de los mismos se efectuará luego de su validación en el horario del Trámite Documentario Virtual. En ese sentido, el cómputo de los plazos para la atención de los documentos presentados fuera del horario de trabajo, se efectuará desde el día hábil siguiente de la fecha y hora de recepción de los mismos.



3. El Trámite Documentario Virtual, activará el registro de la documentación recibida, asignándole el número de registro correlativo que corresponda. Asimismo, se indicará en dicho registro el número de documento, asunto, remitente y el número total de páginas que se reciben.
4. El responsable de Trámite Documentario Virtual derivará al destinatario, previa clasificación, los documentos y/o requerimientos presentados en forma virtual por los usuarios, a los correos institucionales de los titulares de las Gerencias y órganos de apoyo de la Empresa, para la atención o trámite respectivo. Dichos correos electrónicos se derivarán con copia a las secretarías de los destinatarios, quienes deberán llevar un adecuado y correcto control de la recepción, atención y seguimiento de los documentos.
5. El responsable del Trámite Documentario Virtual remitirá a los destinatarios la documentación recibida dentro del horario de labores, salvo casos especiales que requieran atención en horario excepcional.
6. Los destinatarios emitirán el cargo de recepción virtual correspondiente.
7. El responsable del Trámite Documentario Virtual se encuentra exceptuado de cualquier responsabilidad con respecto al contenido de la documentación recibida.
8. La comunicación virtual que haya sido dirigida a un funcionario, que por razones diversas ya no ocupa el cargo, deberá ser derivada al funcionario que está ejerciendo dicho cargo en su reemplazo.
9. Se exceptuará la remisión de la documentación a los destinatarios consignados, cuando el contenido sea el que se describe a continuación:

a. Oficios de la Dirección Antidrogas-PNP

- Solicitud de información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.
- Solicitud de copia de videos de seguridad relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.
- Notificaciones a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal.

b. Oficios de la Fiscalía de la Nación – Ministerio Público

- Información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.
- Notificaciones a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal.

c. Oficios de juzgados – Poder Judicial

- Información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.
- Notificación a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal.
- Descuentos judiciales o retenciones judiciales, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.
- Resoluciones judiciales, civiles, laborales y/o penales, serán derivados a la Gerencia Legal.



d. Notificaciones/Cartas de INDECOPI

- Cédulas de notificación, serán derivadas a la Gerencia Legal.
- Cartas que contengan reclamos de clientes, serán derivadas a la Gerencia Comercial.

e. Recursos de Apelación de Procesos de Selección

- Cartas de recursos de apelación de procesos de selección, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.

f. Cartas de la UPU y UPAEP

- Circulares, publicaciones de información, cuestionarios, serán derivadas a la Gerencia de Desarrollo Corporativo.

10. El responsable del Trámite Documentario Virtual podrá hacer las consultas pertinentes con las Gerencias, con la finalidad de derivar la información en forma correcta a las áreas respectivas.

11. La recepción virtual de la documentación se realizará bajo criterios de celeridad y reserva.

12. En caso de procedimientos administrativos o requerimientos de los usuarios que, conforme a la normativa en la materia, requieran de la presentación de documentación original que haya sido emitida en soporte físico por terceros, como cartas fianzas, cartas notariales, documentos contables, documentos emitidos por registros públicos, entre otros, el usuario tomará las medidas respectivas para efectuar la presentación mediante el canal presencial.

13. La Subgerencia de Tecnologías de la Información asignará el correo electrónico denominado: mesadepartesvirtual@serpost.com.pe para la recepción de documentos virtuales y establecerá los mecanismos para generar los cargos de recepción a los usuarios.

14. El responsable del Trámite Documentario Virtual, a efectos de control y seguimiento de la documentación recibida, guardará de manera periódica dicha información en un ambiente seguro y controlado.

15. El responsable del Trámite Documentario Virtual, verificará que la casilla electrónica definida para tal fin, se encuentre en óptimas condiciones de recepción, en cuanto a capacidad de almacenamiento y demás, de presentar algún inconveniente técnico, deberá reportarlo a la Subgerencia de Tecnologías de la Información, bajo responsabilidad.

16. La Gerencia Comercial será la encargada de la difusión de la dirección electrónica del Trámite Documentario Virtual, a través de los canales establecidos (página web, app, otros).

VI. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 06 OCT. 2020



RICARDO SABLICH SOLOGUREN
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú