

**DIRECTIVA N° 005 -G/21**



**PARA** : Todas las Gerencias

**ASUNTO** : Elaboración de Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión en las Administraciones Postales, derivados de las visitas de inspección efectuadas por el personal del Departamento de Inspectoría.



**I. OBJETIVO**

Establecer las normas a cumplir para la elaboración de Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión en las Administraciones Postales de Lima y provincias de la Subgerencia de Administraciones Postales, derivados de visitas de inspección efectuadas por el personal del Departamento de Inspectoría.



**II. ALCANCE**

Dependencias de la Gerencia de Administración de Canales.

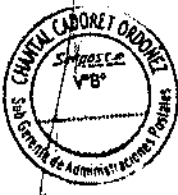
**III. BASE LEGAL**

- 3.1 Decreto Legislativo No. 685. Ley de creación de SERPOST S.A
- 3.2 Estatuto de SERPOST S.A.
- 3.3 Manual sobre las Técnicas de Inspección (UPU)
- 3.4 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- 3.5 Normativa interna



**IV. NORMAS**

1. El Departamento de Inspectoría elaborará un Plan Anual de Inspecciones para Evaluar la Calidad de la Gestión en las Administraciones Postales, el mismo que se tendrá en estricta reserva bajo responsabilidad, debiendo asignar al responsable de la inspección.
2. En el presente documento, el término observación está referido a cualquier situación deficiente y relevante que se determine de la aplicación de los procedimientos de inspectoría (evaluación de la calidad de la gestión) y estará estructurada de acuerdo con los atributos (condición, criterio, causa y efecto) que se considere de interés para la Administración u Oficina Postal inspeccionada.
3. Las deficiencias sobre procedimientos, revelados en los informes del Departamento de Inspectoría, deberán ser comunicadas a la Gerencia de Administración de Canales, con la finalidad de disponer las medidas correctivas en las dependencias observadas.
4. La falta de control señaladas en los informes, deberán consignar la normativa transgredida, así como precisar la causa y/o motivo que originan tales deficiencias.
5. Al elaborar los Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión, se deberá orientar las recomendaciones de manera objetiva, identificando a los presuntos



responsables de la acción cuestionada; sin sugerir la aplicación y determinación del tipo de sanciones a aplicar al personal involucrado.

6. El personal del Departamento de Inspectoría que efectúa la inspección de la calidad de la Gestión, deberá entregar al Jefe del Departamento de Inspectoría en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles (contados desde la finalización de la inspección en la dependencia designada) los informes de supervisión derivados de visitas de verificación, siempre y cuando se traten de supervisiones específicas, toda vez que las supervisiones generales demandan mayor tiempo debido a los cruces de información que se tiene que efectuar con las demás dependencias de la Empresa.
7. De advertirse algún tipo de responsabilidad, la Gerencia de Administración de Canales derivará a la Subgerencia de Recursos Humanos, el informe emitido por el personal del Departamento de Inspectoría, para que ésta determine la sanción a aplicar. De existir algún hecho irregular (diferencias cuantitativas de valor) o una situación que cause o pueda causar perjuicio a la Empresa (factor de riesgo), se remitirá una copia del informe a la Gerencia Legal solicitando que emita opinión legal al respecto; pronunciamiento que deberá ser de conocimiento de la Subgerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Administración de Canales para la toma de decisiones correspondiente.
8. Se deberá considerar como función del Departamento de Inspectoría el realizar seguimiento a los informes elaborados en dicho Departamento y verificar si se han implementado las recomendaciones efectuadas.

## V. PROCEDIMIENTOS

1. El Departamento de Inspectoría elaborará el Plan Anual de Inspecciones para la Evaluación de la Calidad de la Gestión, el mismo que tiene dos aspectos:
  - **Inspecciones Específicas:** En caso de requerirse acciones específicas referidas a la investigación de un hecho concreto, podrán ejecutarse por indicación de la Gerencia de Administración de Canales o de la Subgerencia de Administraciones Postales la realización de inspecciones focalizadas, las que podrán ser de acción inmediata, de acuerdo con lo que se determine.
  - **Inspecciones Programadas:** Teniéndose en cuenta los índices de riesgo que abarcará a todas las dependencias de la Gerencia de Administración de Canales.
2. El Plan Anual se desarrollará en un ciclo (11 meses) en el cual se programarán visitas de inspección a las 37 Administraciones Postales y sus dependencias.
3. Las inspecciones deben velar que se cumplan las disposiciones de la Empresa en temas relacionados de acuerdo con su jurisdicción y competencia con:
  - Calidad del servicio
  - Métodos de trabajo
  - Organización general
  - Rendimiento
  - Mantenimiento de los locales
  - Adaptación de los locales a las necesidades del servicio
  - Utilización y conservación del mobiliario y del material
  - Ventanillas de expendio
  - Correos de salida y llegada



- Encaminamiento
- Distribución – Descargo diario - CEDSUM
- Cumplimiento de procesos operativos
- Cumplimiento de la normatividad interna, UPU y aduanera
- Admisión – Liquidaciones, facturaciones, cobranzas
- Control y verificación del cumplimiento de los plazos establecidos para la devolución de los cargos
- Otros relacionados a la gestión



4. Las inspecciones se desarrollarán en cuatro fases:

- a. Preparación de la inspección
- b. Ejecución de la inspección
- c. Redacción del informe y recomendaciones para el mejoramiento del servicio postal
- d. Seguimiento de las medidas correctivas



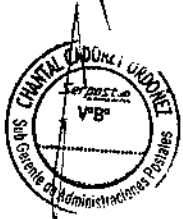
5. El Departamento de Inspectoría asignará al personal a su cargo las inspecciones correspondientes y les proporcionará el documento de acreditación, el mismo que el personal del Departamento presentará al responsable de la dependencia a evaluar, en el momento de la inspección/verificación, por encargo o delegación de la Gerencia de Administración de Canales.



**Preparación de la inspección**

6. El responsable de la inspección deberá preparar todo lo referente a ésta, para lo cual deberá recabar de las áreas pertinentes la información relativa a la dependencia a ser evaluada como:

- Hora de llegada del primer despacho
- Horario de atención de la Administración u Oficina Postal
- Asistencia de personal
- Tareas inherentes al puesto de trabajo
- Fondos (Créditos) que posee, en forma descriptiva de todas las oficinas que abastece.
- Presupuestos de ventas; ejecución de venta
- Puntos de atención y cobertura
- Cumplimiento de los procesos operativos
- Cumplimiento de la distribución
- Control, verificación y devolución de los cargos
- Cumplimiento de la normatividad interna, UPU y Aduanera
- Créditos y cobranzas
- Otros relacionados a la gestión



7. El personal del Departamento de Inspectoría deberá tener en cuenta los procesos fijados por la Empresa y llevar consigo los documentos correspondientes (Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Organización y Funciones, normas, procedimientos, directivas, otros relacionados).

8. Los trabajos de preparación para la visita de verificación deberán realizarse lo más discretamente posible con el fin de que el personal de la Administración u Oficina



Postal a inspeccionar no conozca la fecha de la visita a efectuar; las visitas deben ser inopinadas.

9. El personal del Departamento de Inspectoría deberá contar con los siguientes documentos y/o formatos presentables:

- "Arqueo de Caja Valores" Anexo N° 1
- "Arqueo de Expendio" Anexo N° 2
- "Arqueo del Fondo Presupuestal" Anexo N° 3
- "Ficha de Evaluación de Actividades Postales" Anexo N° 4
- "Resumen de Evaluación de Actividades Postales Operativas y Administrativas" Anexo N° 5

### Ejecución de la inspección

10. El personal del Departamento de Inspectoría deberá presentar al responsable de la dependencia inspeccionada el documento de acreditación para poder iniciar la evaluación.
11. En el caso que la dependencia a evaluar administre valores, el personal del Departamento de Inspectoría, solicitará inmediatamente todos los valores que constituye la caja y los registros contables.
12. El personal del Departamento de Inspectoría, en presencia del responsable de la dependencia inspeccionada y/o quien se encuentre a cargo en dicho momento, comenzará el control detallado de "Caja y del movimiento contable de la oficina" si corresponde, el cual no podrá diferirse por ningún motivo.
13. El personal del Departamento de Inspectoría está obligado a verificar los ingresos y los egresos, en lo que se refiere a movimientos contables anteriores; le corresponde asegurarse de su exactitud ante las áreas correspondientes de la Empresa que se encargan de la contabilidad.
14. Procederá a la verificación de los documentos contables y ante cualquier diferencia del examen practicado, buscará el origen de la deficiencia.
15. Devolverá al responsable de la dependencia inspeccionada, los valores a medida que estos van siendo inventariados y fiscalizados, cuando corresponda.
16. Una vez verificados todos los valores (Caja, Expendio, Giros Postales y Fondo Presupuestal) se procederá a efectuar un resumen y levantar el acta correspondiente, consignando las firmas del personal del Departamento de Inspectoría, el responsable de la dependencia y responsable(s) de los respectivos valores.
17. Las actas de arqueo deben evidenciar la situación objetiva encontrada durante el conteo, así como las expresiones de conformidad o disconformidad expresada por los responsables de los fondos o valores y por los supervisores que intervienen en los mismos (arqueo).
18. Con la finalidad de garantizar la consistencia de los hechos, el personal del Departamento de Inspectoría, verificará en el lugar de los hechos las informaciones recibidas por los involucrados en las Administraciones y Oficinas Postales; ante evidencias halladas los inspectores procederán a recavar los documentos originales o copia de los mismos, dejando constancia de la acción ejecutada mediante acta de



verificación o incautación, precisando el motivo por el cual se procede a la incautación de los documentos que evidencian el hecho encontrado.

19. Verificará la calidad de la gestión operativa de la dependencia en los siguientes aspectos:

### 19.1 Organización

#### a) Ventanilla

- Adecuada presentación del personal y verificará el horario de atención al usuario.
- Estafeta y Apartados.
- Localizar los envíos con aviso de llegada.
- Desplazamiento del personal.
- Verificar si se justifica la amplitud de apertura de ventanilla.
- Verificar la cantidad de personal administrativo y operativo de la dependencia y qué función realiza cada uno de ellos.
- Verificar la atención en el área de expendio y si las expendedoras han sido capacitadas sobre la admisión de mercancías ilícitas y prohibidas.
- Verificar la existencia del Libro de Reclamaciones y el uso brindado.
- Evaluar la verificación, entrega y devolución de los envíos postales aforables y sujetos a control aduanero.
- El personal de la Administración u Oficina Postal deberá verificar el pago de tributos y almacenaje de los envíos entregados en los terminales de almacenamiento a nivel nacional.

#### b) Franqueo

- Correcta aplicación de la tarifa.
- Crédito de sellos postales y valor facial por expendedora.
- Adecuado crédito de sellos postales y máquinas franqueadoras.
- Situación en que se encuentra el sistema y/o programa que permite trabajar con los portes digitales.

#### c) Verificación de los despachos de los correos de llegada y salida

El personal del Departamento de Inspectoría presenciará la llegada y salida de los despachos de correspondencia, corroborando la ejecución de los siguientes procesos:

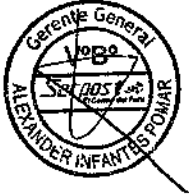
- El repesado y apertura de los despachos del correo de llegada.
- El pesado y cierre de los despachos del correo de salida.
- La aplicación de la fecha de ingreso a los trabajos preparatorios de la distribución (verificación en la clasificación y estado de la correspondencia).

#### d) Apertura de los despachos

El personal del Departamento de Inspectoría verificará el desarrollo del proceso de apertura y cierre de los despachos con el fin de efectuar un



examen crítico del trabajo realizado por la dependencia, teniendo en cuenta la aplicación de las disposiciones reglamentarias relativas a la confección de los despachos, verificará los plazos de encaminamiento desde la admisión hasta la distribución y entrega del envío.



**e) Trabajos preparatorios de la distribución**

- Examinará la calidad de clasificación y rendimiento.
- Verificará el cumplimiento del método de clasificación.
- Formas de distribución (carteros, sector, continuo y discontinuo).
- Evaluación del tráfico de envíos por sector, extensión geográfica de cada sector.
- Verificará si los carteros fueron capacitados sobre la forma correcta de notificación y el conocimiento de las diversas operativas de distribución.
- Verificará el tráfico de envíos de correspondencia asignado al personal de distribución (Hoja de Ruta o Lista de Carteros).
- Verificará la existencia de la estadística diaria de distribución, donde se registre el número de piezas postales asignadas y el número de piezas efectivamente distribuidas; segregado por servicios.

**f) Salida de carteros**

- El personal del Departamento de Inspectoría verificará que todos los envíos de correspondencia recibidos a través del correo de llegada sean entregados en el día al área de distribución, asimismo, verificará el correcto encaminamiento de los envíos de correspondencia que están en situación de "motivados" (dirección deficiente, rezagados, otros).
- Verificará que el personal de carteros salga a reparto a la hora programada y dejando el sector limpio.
- Efectuará el control de salida y retorno del personal de carteros.



**g) Retorno de los carteros**

- Verificará el sistema de control que utilizan los supervisores para el cumplimiento del proceso de distribución efectuado por los carteros.
- Verificará los envíos de correspondencia devueltos comprobando los motivos de su devolución debidamente sustentado.
- Verificará el descargo diario de envíos registrables efectivamente distribuidos (CEDSUM, SAP, Manual).
- Verificará la transmisión de información de entregas o intentos de entrega de los envíos EMS.



**19.2 Calidad Administrativa del Servicio**

**a) La calidad relativa al trabajo**

- Errores de clasificación
- Mala aplicación de las tasas
- Incumplimiento de horario



b) **La regularidad de las operaciones**

c) **La aplicación correcta del Reglamento Interno de Trabajo**

d) **Acción preventiva de gestión**

- Referida al dinero en efectivo de acuerdo a las necesidades previstas (Fondo Presupuestal).
- Crédito de sellos postales para las ventanillas y/u oficinas de su jurisdicción de acuerdo con las necesidades previstas.
- Movimiento de Giros Postales (Admisión y Pagos).
- Formalidad de crédito, facturación y cobranza de servicios empresariales concedidos a Clientes.
- Facturación y cobranza por concepto de arrendamiento de locales de SERPOST S.A. a terceros.
- Del personal, permiso, inasistencia, capacitación.

### 19.3 Acción Preventiva

a) **Seguridad de las personas**

El personal del Departamento de Inspectoría determinará si existe un espíritu preventivo tanto del Administrador Postal, como de los supervisores, en relación de la seguridad del mobiliario, del material y a la accesibilidad de los locales.

b) **Seguridad de los edificios**

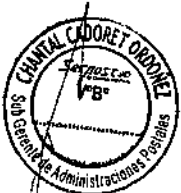
El personal del Departamento de Inspectoría examinará las indicaciones sobre seguridad, apreciará su eficacia y su conocimiento por parte del personal interesado en los que respecta a la prevención sobre incendio, cierre y apertura de los locales.

c) **Protección de los locales**

- Estado de los accesos (puertas y ventanas).
- Eficacia (chapas de seguridad).
- Posibilidades de accesos (tejados vecinos).
- Registros de seguridad.
- Vigencia de Contrato de locales de SERPOST S.A. alquilados a terceros.
- Vigencia de Contrato de locales alquilados por SERPOST S.A.

d) **Protección dinámica de los locales**

- Acceso del personal
- Tráfico de personal durante la jornada de trabajo
- Puntos de vigilancia
- Condiciones de acceso de las personas ajenas al servicio.



- Cumplimiento del protocolo COVID 19, debido a la emergencia sanitaria.
- Existencia de botiquín de primeros auxilios.
- Existencia de extintores.

e) **Protección de materiales de seguridad**

**Alarma:**

- Situación del sistema de alarma
- Conocimiento de su emplazamiento por parte del personal en caso de emergencias
- Pruebas de las instalaciones frecuente y resultado de pruebas.
- Las Administraciones u Oficinas Postales deberán contar con el Certificado vigente de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE).

**Caja de Caudales:**

- Emplazamiento
- Cambio de combinación
- Personal que tiene acceso
- Conservación de las llaves

f) **Seguridad de los fondos**

**En ventanilla de expendio:**

- Organización del aprovisionamiento de dinero en efectivo a las ventanillas de expendio.
- Máximo de crédito que podrán conservarse en la ventanilla de expendio.
- Crédito de valores asignado por el encargado del Área de Caja.

g) **Economía de energía**

- Examinar la documentación relativa al consumo de combustibles, control minucioso.
- El personal del Departamento de Inspectoría deberá interesarse igualmente en la evolución del consumo de energía eléctrica, teléfono y agua.
- Verificación de una adecuada asignación de los equipos de comunicación móvil.

**19.4 Desempeño del responsable**

**Aptitud del responsable de la Administración u Oficina Postal**

El personal del Departamento de Inspectoría deberá informarse sobre:

- Si ejerce autoridad de jefe.
- Si tiene capacidad de liderazgo.
- Si las decisiones elaboradas se ejecutan.
- Si las informaciones e instrucciones se difunden.





- Si realiza reuniones de trabajo.
- Si cumple con la gestión de venta y ejecución presupuestal
- Si recibió inducción sobre el manejo de una administración postal (si corresponde) o está preparado para ejercer el cargo.
- Si efectúa un control y seguimiento en expendio y distribución, y la verificación de la devolución de los cargos dentro de los plazos establecidos en las operativas de la Empresa.
- Si programa y ejecuta capacitaciones dirigidas para el equipo de trabajo que tiene a cargo.
- El Clima Laboral existente en la dependencia inspeccionada.

20. Finalizada la verificación de la Administración u Oficina Postal, el personal del Departamento de Inspectoría, se entrevistará con el personal con el objeto de verificar las deficiencias, los defectos constatados y sugerir los correctivos en presencia del responsable; tomará declaraciones orales cuando sea necesario al personal involucrado directa o indirectamente en las presuntas irregularidades propias del desempeño funcional que hayan sido observados durante la visita de inspección, con el apoyo de herramientas gráficas y fonográficas.

En el caso que el trabajador responsable de una infracción se oponga a rendir su manifestación, se levantará un Acta indicando la negativa la cual estará suscrita por dos testigos y se continuará con el proceso de investigación.

#### REDACCION DEL INFORME

21. El personal del Departamento de Inspectoría elaborará los Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión derivados de visitas de verificación de acuerdo con la siguiente estructura:

##### • **Introducción**

Comprenderá la información general concerniente a la inspección y a la Administración u Oficina Postal inspeccionada.

##### • **Observaciones**

En esta parte del informe, se deberá revelar, toda aquella información observada por el personal del Departamento de Inspectoría, revelando hechos o circunstancias que incidan significativamente en la calidad de la gestión de la Administración u Oficina Postal verificada, tales como el reconocimiento de las dificultades o circunstancias en las que se desarrollaron los responsables de dicha gestión, en el supuesto en que esto suceda, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de objetividad e imparcialidad que deben guiar al personal que efectúa la inspección en la elaboración de su informe.

Cada observación deberá redactarse en forma narrativa, teniendo en cuenta para su presentación los aspectos siguientes:

##### - **Sumilla:**

Se refiere al título que utiliza la condición o el hecho observado.

##### - **Condición:**



Este término se refiere a la descripción de la situación irregular o deficiencia hallada, cuyo grado de desviación debe ser demostrada.

**- Criterio:**

Se refiere a la norma transgredida de carácter legal, operativo o de control que regulan el accionar de la Administración u Oficina Postal que se inspecciona. El desarrollo del criterio en la presentación de la observación debe citar específicamente la normativa pertinente y el texto aplicable de la misma.

**- Causa:**

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición o el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. Su identificación requiere de la habilidad y juicio profesional del personal del Departamento de Inspectoría y es necesaria para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

**- Efecto:**

Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa que ocasiona la observación, indispensable para establecer su importancia y recomendar a la Gerencia de Administración de Canales que tome las acciones requeridas para corregir la condición. Siempre y cuando sea posible, el personal del Departamento de Inspectoría deberá revelar en su informe la cuantificación del efecto.

**• Conclusiones**

Es el resultado derivado de las observaciones efectuadas en la visita de supervisión.

La información permitirá a la Gerencia de Administración de Canales apreciar:

- La calidad de la gestión de la Administración u Oficina Postal controlada.
- Decidir sobre las medidas correctivas a aplicar.

**• Recomendaciones**

Son las medidas sugeridas a la Gerencia de Administración de Canales a aplicarse en la dependencia verificada, orientada a superar las observaciones de la evaluación de la calidad de la gestión de la dependencia inspeccionada.

El informe deberá contener recomendaciones constructivas que, fundamentadas en las observaciones y conclusiones correspondientes, propicien la adopción de medidas correctivas que posibiliten mejorar significativamente la calidad de la gestión y/o desempeño de los responsables de las dependencias, con énfasis en el logro de los objetivos, metas y programas de la dependencia inspeccionada dentro de parámetros de economía, eficiencia y eficacia.

**SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS**

22. El Jefe del Departamento de Inspectoría deberá realizar el seguimiento a las recomendaciones y medidas correctivas formuladas en los informes de evaluación de la calidad de la gestión de las Administraciones y Oficinas Postales de manera que se evalúe las acciones tomadas por éstas.



23. El Jefe del Departamento de Inspectoría elaborará y alcanzará informes periódicos a la Gerencia de Administración de Canales referentes al seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por las Administraciones u Oficinas Postales, con el fin de mejorar la calidad de su gestión.



24. El Jefe del departamento de Inspectoría evaluará el porcentaje de cumplimiento en la implementación de recomendaciones, informando del impacto positivo generado en los procesos de cada dependencia.

**VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**



1. El presente documento deroga a la Directiva N° 001-G/11 "Elaboración de Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión en las dependencias de la Gerencia Postal derivados de visitas de verificación efectuadas por el Departamento de Inspectoría", aprobada por Gerencia General con fecha 08/02/11.

2. Historial de cambios:



Código	Nombre	Fecha
003-G/05	Directiva: Elaboración de Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión en las Administraciones Postales de Lima y provincias, derivados de visitas de verificación efectuadas por el Departamento de Inspectoría	29/03/2005
001-G/11	Directiva: Elaboración de Informes de Evaluación de la Calidad de la Gestión en las dependencias de la Gerencia Postal derivados de visitas de verificación efectuadas por el Departamento de Inspectoría	08/02/2011



**VII. AUTORIZACION**

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

Lima, 04 AGO. 2021



*(Signature)*  
ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General  
Serpost  
El Correo del Perú

ANEXO N° 1

“ARQUEO DE CAJA DE VALORES”

ARQUEO DE CAJA VALORES		
FECHA		
REGISTRO DE VENTAS	IMPORTE S/.	OBSERVACIONES:
SELLOS POSTALES		
MAQUINA FRANQUEADORA		
APARTADOS		
OVERNIGHT		
SEL		
SEN		
EMS		
KIOSKO EPISTOLAR		
CRÉDITO SUCURSALES		
OTROS		
<b>TOTAL VENTA S/.</b>		
DEPOSITO BANCO S/.		
SOBRANTE S/.		
FALTANTE S/.		

_____ RESPONSABLE DE CAJA	_____ RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN
_____ ADMINISTRADOR	



ANEXO N° 2

“ ARQUEO DE EXPENDIO ”



ARQUEO DE EXPENDIO					
<b>COMPROBANTES DE PAGO</b>					
FACTURAS	DEL	AL	IMPORTE, S/.		
BOLETAS DE VENTA	DEL	AL	IMPORTE, S/.		
<b>TOTAL</b>			<b>IMPORTE, S/.</b>		
MAQ. FRANQUEADOR	INICIO	FINAL	IMPORTE, S/.		
<b>VENTA</b>					
MAQUINA FRANQUEADORA	S/.	<b>CONTEO DEL EFECTIVO</b>		<b>CANTIDAD</b>	<b>IMPORTE S/.</b>
ESTAMPILLAS	S/.	BILLETE DE S/.	200.00		
EMS	S/.	BILLETE DE S/.	100.00		
OVERNIGHT	S/.	BILLETE DE S/.	50.00		
SEN	S/.	BILLETE DE S/.	20.00		
SEL	S/.	BILLETE DE S/.	10.00		
KIOSCO EPISTOLAR	S/.	MONEDA DE S/.	5.00		
APARTADOS	S/.	MONEDA DE S/.	2.00		
OTROS	S/.	MONEDA DE S/.	1.00		
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>S/.</b>	<b>MONEDA DE S/.</b>	<b>0.50</b>		
SENCILLO	S/.	MONEDA DE S/.	0.20		
<b>TOTAL EFECTIVO</b>	<b>S/.</b>	<b>MONEDA DE S/.</b>	<b>0.10</b>		
FALTANTE	S/.	<b>TOTAL EFECTIVO</b>			
SOBRANTE	S/.				
<b>OBSERVACIONES:</b>					
ADMINISTRADOR		RESPONSABLE DE EXPENDIO			
ADMINISTRADOR		RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN			

ANEXO N° 3

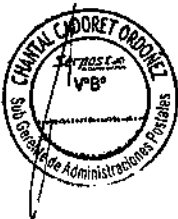
“ ARQUEO DEL FONDO PRESUPUESTAL ”

ARQUEO DEL FONDO PRESUPUESTAL				
	MONTO	CANT.	CONTEO DE EFECTIVO	TOTAL
MONTO ASIGNADO	Si.		BILLETE DE S/. 200.00	Si.
DOCUMENTOS CANCELADOS	Si.		BILLETE DE S/. 100.00	Si.
RECIBOS PROVISIONALES	Si.		BILLETE DE S/. 50.00	Si.
TRANSFERENCIA DE FONDOS	Si.		BILLETE DE S/. 20.00	Si.
EFECTIVO	Si.		BILLETE DE S/. 10.00	Si.
SOBRANTE	Si.		MONEDAS DE S/. 5.00	Si.
FALTANTE	Si.		MONEDAS DE S/. 2.00	Si.
OBSERVACION:			MONEDAS DE S/. 1.00	Si.
			MONEDAS DE S/. 0.50	Si.
			MONEDAS DE S/. 0.20	Si.
			MONEDAS DE S/. 0.10	Si.
			<b>TOTAL EFECTIVO</b>	Si.

_____ RESPONSABLE DEL FONDO PRESUPUESTAL	_____ RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN
ADMINISTRADOR	





## ANEXO N° 4

### “Ficha de Evaluación de Actividades Postales”

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

FECHA

DEPENDENCIA POSTAL:

RESPONSABLE:

**1. ÁREA ADMINISTRATIVA**

**1.1. PERSONAL**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA OFICINA			
FECHA Y DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE LE ASIGNA EL ENCARGO DE LA DEPENDENCIA POSTAL			
1	CUENTA EL PERSONAL CON EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	SI	NO
2	LA ADMON./ OFICINA CUENTA CON ORGANIGRAMA FUNCIONAL	SI	NO
3	CUENTA CON MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	SI	NO
4	CUENTA CON FILE DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
5	LOS EMPLEADOS CONOCEN SUS FUNCIONES	SI	NO
HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA			
HORARIO DE INGRESO DEL ADMINISTRADOR			
HORARIO DE INGRESO DEL CAJERO			
HORARIO DE INGRESO DE LOS SUPERVISORES			
HORARIO DE INGRESO DEL PERSONAL DE DISTRIBUCIÓN			
NUMERO DE PERSONAL POR AREAS	CARGO FUNCIONAL	NUMERO	
ADMINISTRATIVO			
OPERATIVO	TOTAL		
EXPEDIENTE			
DISTRIBUCION			
CHOFER			
APOYO			
6 QUIEN SE ENCARGA DE LAS ACCIONES DE CONTROL DE PERSONAL:		ADMINISTRADOR	SUPERVISOR
7 TIENE REGISTRO DE PERSONAL		SI	NO
8 SE CONTROLA LA ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL ¿CÓMO?		PARTE	HÓJA
9 TIENE FICHAS ACTUALIZADAS DE CADA EMPLEADO DE SU ADMINISTRACIÓN		SI	NO
10 SOLICITO CAPACITACION DE SU PERSONAL		SI	NO
EN QUE ASPECTOS:			
SE PROGRAMAN LA ROTACION DEL PERSONAL CON:		MESESIAL	QUINCENAL
11 LA ROTACION ES POR NECESIDAD DEL SERVICIO		SEMANAL	POR NECESIDAD
12 SE CONTROLA EL USO DEL FOTOCHECK		A SOLICITUD	OTRO
13 LA OFICINA TIENE REGLO TARJETERO PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA		SI	NO
14 EL PERSONAL EN PLENO CUMPLE CON MARCAR SU TARJETA DE CONTROL DE ASISTENCIA		SI	NO
15 VIOLA UN EMPLEADO, LA HORA DE MARCA DE LA TARJETA DE CONTROL DE ASISTENCIA		SI	NO
16 LA OFICINA EXHIBE EL ROL VACACIONAL		SI	NO
17 SE CUMPLE CON EL ROL DE VACACIONES		SI	NO
18 EL PERSONAL CUENTA CON CAPACIDAD TECNICA		SI	NO
19 EL PERSONAL CUENTA CON EXPERIENCIA		SI	NO
20 CUENTA CON PERSONAL CONTRATADO		CUANTOS	MODALIDAD
21 EL PERSONAL ES CONTRATADO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO		SI	NO
22 ES UTILIZADO RACIONALMENTE EN EL HORARIO DE TRABAJO		SI	NO
23 SE SUPERVISAN LAS LABORES DEL PERSONAL MODAL		SI	NO
24 EL PERSONAL CONTRATADO CUENTA CON SU FILE PERSONAL		SI	NO
25 SE PONE A CONDICION DE AREA DE CONTROL DE PERSONAL LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS		SI	NO
27 ¿LLEVA UD. UN REGISTRO DE EVALUACION DEL PERSONAL QUE VERIFIQUE LA CONDUCTA, RENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL?		SI	NO
26 ¿UTILIZA ALGUN SISTEMA PARA LA EVALUACION DEL PERSONAL?		SI	NO
Cant.		26	0 0



**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**1.2. CAJA VALORES**



1	EL CAJERO LLEVA ORDENADO Y AL DÍA EL CONTROL DE VALORES	SI	NO
2	SE PRACTICA LOS ARQUEOS DE CAJA VALORES	SI	NO
QUIEN LO REALIZA:			
QUIEN SE ENCARGA DEL CONTROL DE CAJA:			
AUXILIARES (O E APOYO):			
A:			
B:			
C:			
3	CUENTA CON CAJA DE SEGURIDAD	SI	NO
FECHA DE ÚLTIMO ARQUEO DE CAJA:			
REALIZADO POR:		S.O.A.P.	CONTABILIDAD
		AUDITORIA	ADMINISTRACIÓN
		SUPERVISORES	
4	EXISTEN DOCUMENTOS QUE DAN FE DE LOS ARQUEOS PRACTICADOS, DE TIPOS (Adjuntar copia)	SI	NO
5	CUENTA CON LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS VIGENTES O EL ÁREA DE CAJA:	SI	NO
INDICAR:			
A:			
B:			
C:			
D:			
E:			
6	LA COMPROBACIÓN DE SALDOS DE SELLOS POSTALES EN KARDEX DE EXISTENCIA VS. REPORTE DEL SISTEMA, ES CORRECTO	SI	NO
7	UTILIZA LIBROS O AUXILIARES PARA EL CONTROL DE CAJA	SI	NO
8	CUENTA CON TARJETAS KARDEX DE CONTROL DE VALORES (ESTAMPILLAS)	SI	NO
9	LLEVA KARDEX DE CONTROL DE VALORES POR CREDITO DE CADA OFICINA DE SU JURISDICCIÓN	SI	NO
10	CUENTA CON DETECTOR DE BILLETES FALSOS	SI	NO
11	LAS OFICINAS DE SU JURISDICCIÓN CUENTAN CON KARDEX DE SELLOS POSTALES	SI	NO
12	EFFECTUA INFORME DIARIO DE VENTAS	SI	NO
13	LLEVA CONTROL DE VENTAS DE LOS REPRESENTANTES COMERCIALES	SI	NO
14	EFFECTUA UN ADECUADO ABASTECIMIENTO DE COMPROBANTES DE PAGO	SI	NO
INDICAR STOCK:			
STOCK DE FACTURAS EN UNIDADES		SERIE DEL:	AL:
STOCK DE BDL/VTA EN UNIDADES		SERIE DEL:	AL:
15	CUENTA CON ADECUADO ABASTECIMIENTO DE BOLETAS DE VTA. Y FACTURAS MECANIZADAS	SI	NO
INDICAR PROMEDIO MENSUAL CONSUMO FACTURAS EN UNDS. Y BLOCKS			
INDICAR PROMEDIO MENSUAL CONSUMO BOLETAS VTA. EN UNDS. Y BLOCKS			
INDICAR ÚLTIMA FECHA DE IMPRESIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO (BOLETAS Y FACTURAS)			
16	SE VERIFICA LA VIGENCIA DE LOS COMPROBANTES DE PAGO (BOLETAS Y FACTURAS) MECANIZADOS	SI	NO
Cant.		15	0 0

**1.3. MAQUINAS FRANQUEADORAS**

INDICAR EL N° DE LAS MAQUINAS FRANQUEADORAS			
1	EFFECTUA MANTENIMIENTO DE LAS MAQUINAS FRANQUEADORAS	VER ANEXO	
CUANTAS MAQUINAS FRANQUEADORAS ADICIONALES REQUIERE SU ADMINISTRACIÓN		VER ANEXO	SI NO
2	CUENTA CON PRECINTOS DE SEGURIDAD LAS MAQUINAS FRANQUEADORAS	VER ANEXO	SI NO
3	CUMPLE CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE MAQUINAS FRANQUEADORAS	SI	NO
4	LOS CUROS DE LAS M. F. ESTAN ACTUALIZADOS (CON IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA Y LOGO DE SERPOST) (AJUNTAR MUESTRA)	SI	NO
Cant.		4	0 0

**1.4. FONDO PRESUPUESTAL**

INDICAR ÚLTIMO MONTO ASIGNADO			
RESPONSABLE DEL MANEJO DEL FONDO PRESUPUESTAL		SI	
1	EL EMPLEADO DEL FONDO PRESUPUESTAL ES INDEPENDIENTE DEL CAJERO DE VALORES Ú OTRO EMPLEADO QUE RECEPCIONA DINERO	SI	NO
2	SE UTILIZA UN LIBRO AUXILIAR PARA LLEVAR EL MOVIMIENTO DEL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
3	CONOCE DE LAS PARTIDAS Y LOS CONCEPTOS DE GASTOS QUE PUEDE CUBRIR EL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
4	CUENTA CON CAJA DE SEGURIDAD	SI	NO
5	CUENTA CON DETECTOR DE BILLETES FALSOS	SI	NO
6	SE DEPONE EL FONDO PRESUPUESTAL OPORTUNAMENTE, EN SU TIEMPO	SI	NO
7	SE RESPALDAN TODOS LOS DESEMBOLOS QUE SE EFFECTÚAN CON LOS RESPECTIVOS COMPROBANTES DE PAGO	SI	NO


FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

8	LOS COMPROBANTES DE PAGO SON MARCADOS POR UN SELLO FECHADOR "PAGADO"	SI	NO
9	SE NUMERAN LOS COMPROBANTES DE PAGO DEL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
10	LOS GASTOS SON VERIFICADOS Y VISADOS POR EL ADMINISTRADOR	SI	NO
11	SE REVISAN LOS COMPROBANTES DE PAGO PREVIO A LA REPOSICIÓN DEL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
12	SE LIQUIDAN LOS RECIBOS PROVISIONALES, A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS CINCO (5) DIAS ÚTILES	SI	NO
13	SE NUMERAN LOS RECIBOS PROVISIONALES	SI	NO
14	LE EXTIENDE LOS CHEQUES DE REPOSICIÓN DEL FONDO PRESUPUESTAL, A LA ORDEN DEL RESPONSABLE O CUSTODIO	SI	NO
NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE		BANCO	
15	SE CONTROLA EL FONDO PRESUPUESTAL MEDIANTE ARQUEOS FRECUENTES Y SORPRESIVOS	SI	NO
FECHA DE ÚLTIMO ARQUEO			
FUE REALIZADO POR		CONTABILIDAD	AUDITORIA
		ADMINISTRACIÓN	SUPERVISIÓN
		S.G.A.P.	
16	SE OSEA CONSTANCIA DE LOS ARQUEOS REALIZADOS	SI	NO
QUE TIEMPO DEMORA LA REPOSICIÓN DEL FONDO			
17	CONSIDERA CONVENIENTE UN INCREMENTO DEL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
SUSTENTAR EX ANEXO			
18	SE LLEVA CONTROL ESTADÍSTICO DEL MOVIMIENTO DEL FONDO PRESUPUESTAL	SI	NO
		Cant.	18
			0
			0

1.5. ABASTECIMIENTOS Y PATRIMONIO

1	CUENTA CON EL CUADRO ANUAL DE NECESIDADES	SI	NO
2	SON FIRMADAS LAS REQUISICIONES (PECORAS Y PECODES) ATENDIDAS, POR EL QUE RECIBE LOS BIENES (ÚTILES Y MATERIALES)	SI	NO
3	LOS BIENES (ÚTILES Y MATERIALES), EXISTENTES ESTAN PROTEGIDOS ADECUADAMENTE	SI	NO
4	SU UBICACIÓN ES RÁPIDA	SI	NO
5	ESTÁN CLASIFICADOS EN ANADUELES ADECUADAMENTE	SI	NO
6	TIENEN UN CONTROL VISIBLE MEDIANTE TARJETA KARDEX O BI CARD	SI	NO
7	INGRESAN Y SE REGISTRAN EN EL KARDEX, TODOS LOS BIENES ATENDIDOS (INGRESOS Y SALIDAS)	SI	NO
8	CUENTA CON EL INVENTARIO ACTUALIZADO DE BIENES DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE SUS OFICINAS	SI	NO
9	CUENTA CON INVENTARIO ACTUALIZADO DE BIENES INDIVIDUALES	SI	NO
10	EFFECTUA ADQUISICIONES DIRECTAS CON SU FONDO	SI	NO
11	CUENTA CON INVENTARIO DE LOS ÚLTIMOS BIENES ADQUIRIDOS CON EL FONDO PRESUPUESTO	SI	NO
12	CUENTA CON EL INVENTARIO DE LOS ÚLTIMOS BIENES ENTREGADOS POR LA EMPRESA	SI	NO
INVENTARIO DE LAS ÚLTIMAS ADQUISICIONES EFECTUADAS (Adjuntar anexo de ser necesario)			
CUENTA CON LOS SIGUIENTES BIENES:			
CAMIONETA	CANTIDAD	BUENO	REGULAR
MOTO	CANTIDAD	BUENO	REGULAR
MOTOCAR	CANTIDAD	BUENO	REGULAR
BICICLETAS	CANTIDAD	BUENO	REGULAR
COCHE DE CARTEROS	CANTIDAD	BUENO	REGULAR
13	EL CONTROL DE BIENES CONSUMIBLES SE REALIZA CON TARJETAS KARDEX- BI CARD	SI	NO
14	CUENTA CON EL PATRIMONIO INDISPENSABLE PARA LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO	SI	NO
15	CUENTA CON FORMATOS	SI	NO
16	CUENTA CON MUEBLES Y BIENES	SI	NO
17	CUENTA CON EQUIPOS INFORMÁTICOS	SI	NO
LOS BIENES INMUEBLES (LOCALES) ES:			
CONDICIONES DEL LOCAL	PROPIO	CECIDO	ALQUILADO
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
			MALO
18	CUENTA CON SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO
CONDICIÓN DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS			
	BUENO	REGULAR	MALO
			NO TIENE
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
			NO TIENE
19	CUENTA CON LETRERO CON EL LOGO TIPO DE SERPOST S.A.	SI	NO
CUANDO SE HIZO EL ÚLTIMO INVENTARIO DE		BIENES PATRIM.	MATERIALES
20	SE ACTUALIZA EL INVENTARIO PATRIMONIAL?	SI	NO
21	EL ADMINISTRADOR O EL SUPERVISOR VERIFICA QUE LOS BIENES PATRIMONIALES ESTÉN TOTALMENTE INVENTARIADOS?	SI	NO
22	¿SE LE ESTÁ DANDO ALGÚN TIPO DE TRATAMIENTO A LOS BIENES INSERVIBLES O EN CALIDAD DE DEBUSEO?	SI	NO
23	¿SE ENCUENTRAN LOS BIENES INSERVIBLES EN CUSTODIA EN LA ADMINISTRACIÓN?	SI	NO
INDICAR EL AREA DE DONDE PROVIENEN LOS BIENES EN DEBUSEO EN CUSTODIA		VER ANEXO	
24	¿SE INFORMA EL ESTADO DE LOS BIENES INSERVIBLES O EN DEBUSEO A PATRIMONIO? (INDICAR ÚLTIMO INFORME)	SI	NO
25	¿CUENTAN NEGOCIOS LLEVADOS POR TERCEROS DENTRO DEL LOCAL DE SU ADMINISTRACIÓN POSTAL? BAJO CUALQUIER CRITERIO HA SIDO APROBADA DICHA PRESENCIA	SI	NO





**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

26. ¿CUENTA CON AMBIENTES EN CONDICIONES DE SER ALQUILADOS?	SI	NO
27. LOS LOCALES ALQUILADOS, ¿CUENTAN CON LOS DEBIDOS DOCUMENTOS DE APROBACIÓN?	SI	NO
¿EN CUANTO ESTIMA EL MONTO DE LA REPARACIÓN DEL AMBIENTE PARA SU ALQUILER?		
28. ¿EL NÚMERO DE NEGOCIOS DE LOS LOCALES ALQUILADOS, ES COMPLEMENTARIO AL NUESTRO?	SI	NO
29. ¿EXISTE CONTROL DE LAS LLAMADAS POR TELÉFONO?	SI	NO
QUE TIPOS DE CONTROL		
RESULTADOS OBTENIDOS	SE MANTIENE IGUAL	AUMENTÓ
		DISMINUYÓ
30. ¿ES POSIBLE DETERMINAR EL DESTINO DE LLAMADAS LOCAL, NACIONAL, INTERNACIONAL, TELÉFONO FIJO Y CELULARES?	SI	NO
31. ¿CUENTA CON TARJETA DE CONTROL DEL COMBUSTIBLE, MANTENIMIENTO (ONGIA CURICA) POR VEHÍCULO?	SI	NO
	SI	NO
<b>Cant.</b>	<b>31</b>	<b>0 0</b>

**1.6. BALANZAS**

CANTIDAD TOTAL DE BALANZAS MECÁNICAS - ELECTRÓNICAS		M	CAP.	E	CAP.		
1. LAS BALANZAS CUENTAN CON MANTENIMIENTO PERMANENTE	INDICAR FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO	SEMANAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	OTRO	SI NO
2. EXISTE BALANZAS QUE REQUIEREN DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN (máx de una muestra respondida)	SERIE	PESO	MARCA	MODELO	MEC.	ELECT.	OBSERV.
3. TIENEN NECESIDAD DE BALANZAS	PESO	MARCA	CAP.	MEC.	ELECT.	OBSERV.	SI NO
FECHA DEL ÚLTIMO CALIBRADO DE BALANZAS							
REALIZADO POR:							
INDICAR CON QUÉ FRECUENCIA SE REALIZA EL MANTENIMIENTO							
4. LA BALANZA UTILIZADA PARA CONTROL DE PORTES SATISFACE LA NECESIDAD DEL SERVICIO							SI NO
LA BALANZA UTILIZADA PARA CONTROL DE PORTES ES:							
	MECÁNICA	ELECTRICA	ESTADO	PERO			
<b>Cant.</b>	<b>4</b>						<b>0 0</b>

**1.7. SEGURIDAD DE INSTALACIONES**

1. EL LOCAL CUENTA CON SEGURIDAD	SI	NO			
2. LAS PUERTAS DE INGRESO, GARAJE Y CERCO CUENTAN CON REJAS	SI	NO			
3. LAS PUERTAS Y PORTONES CUENTAN CON LLAVE Y CANDADOS	SI	NO			
4. LA OFICINA CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD	PROPIO	TERCEROS	NO TIENE	SI	NO
HORARIO DEL PERSONAL DE SEGURIDAD	1ER TURNO	2DO TURNO			
5. EL LOCAL CUENTA CON SISTEMAS DE ALARMA	SI	NO			
6. LAS VENTANAS ESTAN PROTEGIDAS CON ENREJADO, MALLA, TAPIADAS	SI	NO			
7. CUENTA CON EXTINTORES	SI	NO			
CUANTOS EXTINTORES REQUIERE					
FECHA DE ÚLTIMA CARGA	FECHA DE VENCIMIENTO				
8. CUENTA CON SEÑALIZADORES DE SEGURIDAD	SI	NO			
9. CUENTA CON BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS	SI	NO			
10. EL BOTIQUIN ESTA DEBIDAMENTE ABASTECIDO Y CUENTA CON RELACION DE MEDICAMENTOS Y DESCRIPCIÓN DE SU EMPLEO	SI	NO			
11. EL BOTIQUIN CUENTA CON MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS	SI	NO			
12. CUENTA CON BRIGADISTA ENTRENADO POR DEFENSA CIVIL	SI	NO			
<b>Cant.</b>	<b>12</b>	<b>0 0</b>			

**1.8. ESTADÍSTICA**

1. LLEVA ESTADÍSTICA DIARIA POR CADA SERVICIO OPERATIVO	LO EFECTUA:	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	CLASIFICADOR	OPERADOR	SI	NO
2. EFECTUA ESTADÍSTICA DIARIA DEL CORREO DE LLEGADA Y SALIDA							SI NO
3. EFECTUA ESTADÍSTICA DIARIA DE DISTRIBUCIÓN POR CARTEROS Y MENSAJEROS							SI NO
PROMEDIO DE DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD DE SERVICIOS:		TRAFFICO					
COMUNES							
CERTIFICADOS							
IMPRESOS							
PEQUEÑOS PAQUETES							
ENCOMENDAS NACIONAL							



**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

¿CÓMO Y QUIÉNES VERIFICAN EL REGISTRO DE LOS CERTIFICADOS PROCEDENTES DEL CCPL?

¿QUIÉNES REGISTRAN LOS CERTIFICADOS EN LA LIBRETA DE LOS CARTEROS (SP-3)?

ADMINISTRADOR	CLASIFICADOR	SUPERVISOR	CARTEROS

10. SE REGISTRA LA FECHA DE ANOTACIÓN DE LOS CERTIFICADOS EN LA LIBRETA DE CARGO DEL CARTERO

11. FIRMA EL CARTERO / MENSAJERO LA LIBRETA SP-35 O AHUO CONFORMIDAD A LA RECEPCIÓN DE LOS CERTIFICADOS QUE LES SON ENTREGADOS PARA SU DISTRIBUCIÓN

12. LAS LIBRETTAS Y LISTA DE REGISTRABLES SON REVISADAS Y VISADAS EN FORMA DIARIA POR EL CLASIFICADOR Y/O SUPERVISOR

DISTRITOS QUE CUBRE LA AMON.	NÚMERO DE SECTORES	OFICINAS	NÚMERO DE SECTORES	
SECTORES CON REPARTO	SECTORES SIN REPARTO	CANTIDAD DE CORRESPONDENCIA SIN DISTRIBUCIÓN EN ZONAS SIN REPARTO	CARTEROS	PERSONAL EVENTUAL

13. REVISAR INICIALMENTE LA CORRESPONDENCIA QUE ES ENTREGADA AL CARTERO PREVIO A SU DISTRIBUCIÓN

14. UTILIZA ALGUN FORMATO PARA LA SUPERVISIÓN DE ENTREGA DOMICILIARIA

15. VERIFICA LA RECEPCIÓN DE ENVÍOS CON CARGOS

16. CANTIDAD DE ENVÍOS RECEPCIONADOS MAL ENCAMINADOS

17. SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN.

18. SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETURN" (DEVOLUCIÓN) EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL

19. CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES (RECHAZADO, DESCONOCIDO, DIRECCIÓN DEFICIENTE, SE MUDE, FALLECIDO, ETC)

Cant.	19	0	0
-------	----	---	---

**2.3. APARTADOS**

RESPONSABLE DE APARTADOS:

¿CUANTAS PERSONAS LABORA EN APARTADOS?

1. SE REALIZA EL SELLADO Y FECHADO DE LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA AL SERVICIO DE APARTADOS

2. CUENTA CON EL PADRÓN DE APARTADOS (ANEXO)

3. ¿EXISTEN CLIENTES DE APARTADOS MOROSOS?

4. ¿ADOPTA ACCIONES PARA EL COBRO A CUENTAS DE APARTADOS MOROSOS?

5. SE EFECTUA AVISOS AL ABOHADO MOROSO PARA EL RÉCIBO DE SUS ENVÍOS PREVIO PAGO DE ALMACENAJE

6. SE DEJA AVISOS DE COBRANZA POR MOROSIDAD EN EL CASILLERO DE APARTADOS

7. SE CONTROLA LA CAJADA DE CLASIFICACIÓN

8. LOS CASILLEROS OFRECEN LA SEGURIDAD RESPECTIVA

9. SE EFECTUA AVISOS DE COBRANZA DE APARTADO POR MOROSIDAD

10. SE EFECTUA AVISOS AL ABOHADO PARA EL RÉCIBO DE SUS ENVÍOS

11. RECEPCIONA ENVÍOS MAL ENCAMINADOS

12. SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN.

13. SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETURN" (DEVOLUCIÓN) EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL

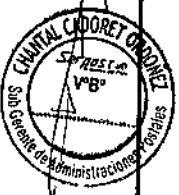
14. SE COLOCA LA INDICACIÓN DEVOLUCIÓN EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO NACIONAL

15. SE UTILIZA EL SELLO EN DOS IDIOMAS: ESPAÑOL, FRANCÉS

16. CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES (RECHAZADO, DESCONOCIDO, DIRECCIÓN DEFICIENTE, SE MUDE, FALLECIDO, ETC)

TOTAL DE CASILLAS	CASILLAS ALQUILADAS	CASILLAS DESOCUPADAS	CASILLAS MOROSAS	ESTADO DE LAS CASILLAS		
				BUENA	REGULAR	MAJORADAS

Cant.	16	0	0
-------	----	---	---



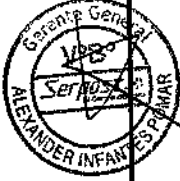
**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**2.4. ESTAFETA**

RESPONSABLE DE ESTAFETA:							
CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTAFETA						SI	NO
1. SE REALIZA EL CONTROL DE LOS ENVÍOS EN ESTAFETA							
2. COLOCA EL SELLO FECHADOR A TODA LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA A ESTE SERVICIO						SI	NO
3. QUIEN SE ENCARGA DEL CONTROL DE ESTAFETA						ADMINISTRADOR	EXPEDIDORA
4. EL ENVÍO COMÚN DE ESTAFETA SE ENTREGA						CON CARGO	SIN CARGO
5. EL ENVÍO CERTIFICADO DE ESTAFETA SE ENTREGA						CON CARGO	SIN CARGO
6. LA PERSONA QUE ENTREGA LA CORRESP. COLOCA LA FECHA, FIRMA Y SELLO PERSONAL EN SEÑAL DE IDENTIFICACIÓN EN EL FORMATO (SP 97)						SI	NO
7. LA ENCARGADA DE LA ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS CUMPLE CON LOS PROCEDIMIENTOS						SI	NO
8. CUMPLE CON LOS PLAZOS DE CONSERVACIÓN						REZAGO PREVENTIVO	REZAGO DEFINITIVO
9. SE CONFECCIONA LISTA DE REZAGOS PARA CONOCIMIENTO DEL USUARIO						NO DÍAS	Observ.
10. INDICAR EL PROMEDIO DIARIO DE CORRESPONDENCIA DIRIGIDA A ESTAFETA							
11. SE VERIFICA LA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE LOS ENVÍOS EN LOS CABILLOS						SI	NO
12. VERIFICA LA CORRECTA CLASIFICACIÓN. QUIEN LO EFECTUA						ADMINISTRADOR	EXPEDIDORA
13. CONSERVA LOS ENVÍOS NO RECLAMADOS 30 DÍAS COMO REZAGO PROVISIONAL						SI	NO
14. VENCIDO EL TIEMPO DE CONSERVACIÓN, RETIRA A LOS 30 DÍAS LOS ENVÍOS CAÍDOS COMO REZAGO PROVISIONAL						SI	NO
15. CUMPLE CON REBATIR A LOS 30 DÍAS LOS ENVÍOS CAÍDOS EN REZAGO PROVISIONAL A LA OFICINA DE REZAGOS						SI	NO
16. CUMPLE CON ENVIAR A REZAGOS LAS TARJETAS POSTALES NO DISTRIBUIBLES SIN DIRECCIÓN DEL REMITENTE						SI	NO
17. CUMPLE CON EFECTUAR EL 2DO. AVISO DE CARTEROS						SI	NO
18. INDICAR CANTIDAD DE ENVÍOS RECEPTADOS MAL ENCAMINADOS							
19. SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN						SI	NO
20. SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETOUR" (DEVOLUCIÓN) EN EL AVVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL						SI	NO
21. SE COLOCA LA INDICACIÓN DEVOLUCIÓN EN EL AVVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO NACIONAL						SI	NO
22. SE UTILIZA EL SELLO EN DOS IDIOMAS						ESPAÑOL	FRANCO
23. CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES						SI	NO
Cant.						17	0 0

**2.5. SERVICIOS DE ENCOMIENDAS Y EMS.**

1. CUENTA CON VENTANILLA DE ATENCIÓN O ÁREA SEPARADA DE EXPEDICIÓN						SI	NO
2. EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS INTERNACIONALES SE PROCESA DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE EJECUCIÓN, CONVENIO UPU.						SI	NO
3. TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE SENASA, INRENA, AÉCOMO Y S.L.I.N.C.						SI	NO
4. EL REGISTRO Y CONTROL INGRESOS DE ENCOMIENDAS Y EMS SE REALIZA EN FORMA MANUAL O AUTOMATIZADA (SISTEMA)						SI	NO
5. SE ASIGNADA UNA PERSONA ESPECÍFICAMENTE AL CONTROL DE ENVÍOS QUE CUENTEN CON DECLARACIÓN SIMPLIFICADA						SI	NO
6. SE EFECTUA EL REGISTRO Y CONTROL DE LAS ENCOMIENDAS, SACAS "M" Y PEQUEÑOS PAQUETES QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN?						SI	NO
7. CUENTA CON PERSONAL DE APOYO. SEÑALAR FUNCIONES						SI	NO
8. CUENTA CON CONTROL ADUANERO EN SU ADMINISTRACIÓN						SI	NO
9. SE CONTAR CON ADUANAS, CON QUE FRECUENCIA LOS TÉCNICOS ACUEDEN AL LOCAL DE SERPOST A EFECTUAR EL AFORO DE ENVÍOS (INDICAR)						SI	NO
10. SE LLEVA LA CONTABILIDAD DE ENVÍOS BAJO CONTROL ADUANERO AFORADOS Y NO AFORADOS						SI	NO
11. CON QUE FRECUENCIA						SEMANAL	QUINCENAL
12. SE LLEVA LA CONTABILIDAD Y REGISTRO DE ENVÍOS BAJO CONTROL ADUANERO CANCELADOS EN EL BANCO						SI	NO
13. CON QUE FRECUENCIA						SEMANAL	QUINCENAL
14. SE CUMPLE CON EL PLAZO MÁXIMO DE PERMANENCIA DE 30 DÍAS EN SU LOCAL (ANTES DE SER DEVUELTAS A U.M.A.) DE ENCOMIENDAS NO RECLAMADAS						SI	NO
15. ¿NO RECORRIDAS POR LOS USUARIOS? / MAS DÍAS INDICAR							
16. SE EFECTUA EL RETORNO A U.M.A. DE DECLARACIONES SIMPLIFICADAS?						SI	NO
17. CUMPLE CON REMITIR UNA COPIA DE LA DECLARACIÓN SIMPLIFICADA A LAS ÁREAS OPERATIVAS DE U.M.A. (EMS, ENCOMIENDAS)?						SI	NO
18. CUMPLE CON REBATIR LA INFORMACIÓN DE ENVÍOS EN DISTRIBUCIÓN Y AFORABLES?						SI	NO
19. CUMPLE CON REBATIR LA INFORMACIÓN DE ENVÍOS EN DISTRIBUCIÓN Y AFORABLES?						SI	NO
20. VERIFICAR LA NECESIDAD DE QUE SERPOST EFECTUE EL DESABUANE DE ENVÍOS A NOMBRE DE LOS USUARIOS?						SI	NO
21. EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROHIBICIONES DE SENASA E INRENA (A) COMO DEL INSTITUTO NACIONAL DE CULTURA?						SI	NO
Cant.						16	9 0



**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**2.6. INTERVENCIÓN DE: ADUANAS - SENASA - INRENA - I.N.C.**

1	SE CUENTA CON UNA PERSONA CAPACITADA EN EL CONTROL DE ENVÍOS QUE CONTRIBUYEN LAS DISPOSICIONES DE SENASA, INRENA, E I.N.C.	SI	NO
NOMBRE DE LA ES PERSONA ASIGNADA A ESALABOR			
2	SE CUMPLE CON EL CORRECTO LLENADO DE LAS FORMULAS INTERNACIONALES DE ENVÍOS SUJETOS A CONTROL ADUANERO?	SI	NO
3	SE CUMPLE CON LA APLICACIÓN CORRECTA DE LA TARIFA DE ALMACENAJE Y TARIFA DE PRESENTACIÓN A ADUANAS DE ENVÍOS SUJETOS A CONTROL ADUANERO	SI	NO
4	TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROHIBICIONES DE SENASA, INRENA, ASI COMO DEL I.N.C.	SI	NO
5	EXISTE PRESENCIA DEL PERSONAL DE ADUANAS Y SENASA PARA LA VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS ENCOMENDAS INTERNACIONALES Y EMS ADMITIDAS	SI	NO
Cant.		5	0 0

**2.7. CONTROL DE CARGOS**

1	CUENTA CON UN AREA ESPECIAL PARA EL CONTROL DE CARGOS	SI	NO
CUANTAS PERSONAS REALIZAN EL PROCESO DE CONTROL DE CARGOS			
PROCEDENCIA DE CARGOS			
TIPOS DE CARGO			
2	SE CUMPLE CON LOS PLAZOS DE DEVOLUCION DE CARGOS	SI	NO
3	EL CONTROL DE CARGOS LOCAL Y NACIONAL ES ADECUADO / LA DEVOLUCION ES OPORTUNA	SI	NO
QUE MOTIVOS IMPIDEN SU CUMPLIMIENTO:			
4	EL CARTERO VERIFICA LA LISTA DE ENVÍOS CON CARGO, QUE RECIBE PARA SU DISTRIBUCIÓN	SI	NO
EL CONTROL DE CARGOS SE REALIZA EN FORMA:			
5	SE LLEVA UN ARCHIVO ORDENADO DE LAS LISTAS QUE AMPARAN LOS ENVÍOS CON CARGO	SI	NO
Cant.		5	0 0

**2.8. BOLETINES DE VERIFICACION**

1	SE VERIFICAN LOS B.V. ENTRADOS	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	SI	NO
2	OBTIENE RESPUESTA DE LOS BOLETINES PROCESADOS POR SU SERVICIO	SI	NO		
3	SE RECEPCIONA B. /V. DE OTRAS AREAS OPERATIVAS	SI	NO		
LISTAR LAS AREAS OPERATIVAS QUE FRECUENTEMENTE RECIBE B. /V.:					
A.					
B.					
4	OBTIENE RESPUESTA A LOS B. /V. RECEPCIONADOS	SI	NO		
Cant.		4	0 0		

**2.9. SEGURIDAD POSTAL**

1	CUENTA CON PUNTOS DE RIESGO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS, INDICAR	SI	NO
2	SE REALIZAN LAS SUPERVISIONES INOPINADAS A LAS DIFERENTES AREAS OPERATIVAS	SI	NO
3	SE ELABORA Y EJECUTA SISTEMAS Y MEDIOS DE SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN APERTURA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DESPACHOS	SI	NO
4	SE CONTROLA Y SUPERVISA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO, EMPLEADO EN LA RECEPCIÓN, TRANSPORTE, ENCAMINAMIENTO, REENCAMINAMIENTO DE LAS VALLIAS	SI	NO
Cant.		4	0 0

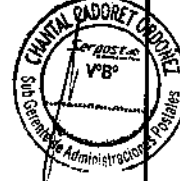
SUBTOTAL CORREO DE LLEGADA

29%	Cant.	102	0 0
-----	-------	-----	-----

**E. CORREO DE SALIDA**

**2.10. VENTANILLAS DE ATENCION**

CANTIDAD DE VENTANILLAS DE ATENCION POR TURNO		1er. TURNO	2do. TURNO	TOTAL			
1	LOS PUNTOS DE ATENCION POR TURNO SON SUFICIENTES	1er. TURNO	2do. TURNO	TOTAL	SI	NO	
2	NECESITA DE MÁS VENTANILLAS DE ATENCION					SI	NO
ESTADO DEL MODULO DE EXPEDIO							
REALIZA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE PRESTA SERPOST							
4	¿DE QUE FORMA?, SE REALIZA LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS	AFICHES	CARTILES	MOSQUITOS	OTROS	SI NO	
INDICAR LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CLIENTE:							
- CARTAS E IMPRESOS NAC. E INT.							
- TARJETAS POSTALES NAC. E INT.							
- PEQUEÑOS PAQUETES NAC. E INT.							
- ENCOMENDAS NAC. E INT.							
- SERVICIO EXPRESO LOCAL (SEL)							
- SERVICIO EXPRESO NACIONAL (SEN)							
- EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)							
- SERVICIO OVERNIGHT							

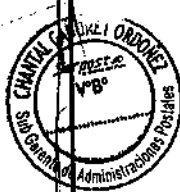
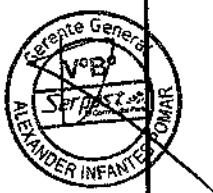


**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

- APARTADOS O CASILLAS POSTALES					
- ESTAFETA					
- OFICIOS POSTALES NAC. E INTERNAC.					
- FAX POSTAL NAC. E INTERNAC.					
- TRÁMITE ADJUNTO DE DECLARACIÓN SIMPLIFICADA (TDS)					
- FILATELIA					
5	CUMPLE CON EL ASEO Y LIMPIEZA DEL AREA DE EXPENDIO			SI	NO
6	EL HORARIO DE ATENCIÓN ES VISIBLE AL PÚBLICO USUARIO	DE:	HRS. A HRS.	SI	NO
7	SE CUMPLE CON EL HORARIO DE ATENCIÓN			SI	NO
8	LA UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS DE APARTADOS ES ADECUADA			SI	NO
9	LA UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS DE ESTAFETA ES ADECUADA			SI	NO
10	EN EL AREA DE EXPENDIO SE ATIENDE APARTADOS			SI	NO
11	EN EL AREA DE EXPENDIO SE ATIENDE ESTAFETA			SI	NO
12	EXISTE SEÑALIZACIÓN	ADECUADA	INADECUADA	SI	NO
13	LA ATENCIÓN EN EXPENDIO ES:	MANUAL	MECANIZADA		
13	TIENE LIMITACIONES TENE PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, INDICAR			SI	NO
14	SE BRINDA OTROS SERVICIOS DE TERCEROS	WESTER UNION		SI	NO
15	CUENTA CON KIOSKO EPÍSTOLAR			SI	NO
16	SU UBICACIÓN ES VISIBLE AL PÚBLICO USUARIO			SI	NO
17	SE OFRECE AL PÚBLICO LOS PRODUCTOS DEL KIOSKO EPÍSTOLAR			SI	NO
				Cant.	17
					0 0

**2.11. EXPENDIO**

1	LA EXPENDEDORA TIENE CONOCIMIENTO DEL TARIFARIO POSTAL.			SI	NO
2	SE EXHIBE LA TARIFA BÁSICA POSTAL AL PÚBLICO USUARIO			SI	NO
3	LA EXPENDEDORA MUESTRA BUENA PRESENTACIÓN E IMAGEN ANTE EL PÚBLICO USUARIO			SI	NO
4	LA EXPENDEDORA BRINDA CORRECTA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO USUARIO			SI	NO
5	LA EXPENDEDORA ADMITE CORRECTAMENTE ROTULADOS LOS ENVÍOS			SI	NO
6	CONOCE A LOS CUENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE PORTES POR PAGAR, E IDENTIFICA LOS SOBRES DE ENVÍOS	ADJUNTAR ANEXO		SI	NO
7	LA EXPENDEDORA CUENTA CON LOS SELLOS INDICATIVOS RELATIVOS A LOS SERVICIOS			SI	NO
8	LA EXPENDEDORA APLICA EN EL ENVÍO EL SELLO INDICATIVO POR EL SERVICIO REQUERIDO			SI	NO
9	SE APLICA EL SELLO DE IDENTIFICACIÓN DE LA EXPENDEDORA EN EL ENVÍO			SI	NO
10	¿QUÉ CONTROL DE SELLOS POSTALES SE REALIZA MEDIANTE KARDDEX?	EXPENDEDORA	CUENTE	SI	NO
11	SE LE EFECTÚA PERIÓDICAMENTE ARQUEOS DE VALORES AL PERSONAL DE EXPENDIO			SI	NO
	¿QUÉ Y CÓMO SE REALIZA?				
	¿ÚLTIMO ARQUEO EFECTUADO AL PERSONAL DE EXPENDIO	FECHA			
12	¿EL PERSONAL DE EXPENDIO-FILATELIA CUENTA CON LISTADO DE ESTAMPILLAS?			SI	NO
13	EFECTÚA CORRECTA CONFECCIÓN DE BOLETAS DE VENTA Y/O FACTURAS			SI	NO
14	LA EXPENDEDORA TIENE CONOCIMIENTO DE DISPOSICIONES Y/O DIRECTIVAS POSTALES RELATIVAS A LA ADMISIÓN DE ENVÍOS POSTALES			SI	NO
15	LA EXPENDEDORA CUENTA CON RELACION DE PARES QUE ACEPTAN ENVÍOS E.M.O.			SI	NO
16	¿SE EFECTÚA ADMISIÓN DE ENVÍOS CON FRANQUICIA POSTAL?			SI	NO
	INDICAR QUE INSTITUCIONES CUENTAN CON FRANQUICIA POSTAL			VER ANEXO	
17	LA CUSTODIA DE DINERO EN EFECTIVO Y ESTAMPILLAS CUENTA CON SEGURIDAD, EN QUE SE EFECTÚA			SI	NO
	CAJONES	ESCRITORIOS	MEDIDADORES	CAJA SEGURIDAD	
18	LA EXPENDEDORA CUENTA CON CUPONES DE RESPUESTA INTERNACIONAL			SI	NO
19	CON QUÉ CANTIDAD DE CUPONES DE RESPUESTA INTERNACIONAL CUENTA LA EXPENDEDORA			SI	NO
	CONSUMO DE CUPONES PROMEDIO MENSUAL				
20	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN ADECUADO CRÉDITO DE SELLOS POSTALES			SI	NO
21	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN ADECUADO CRÉDITO ASIGNADO EN MÁQUINA FRANQUEADORA (HOJA DE CRÉDITO)			SI	NO
22	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN CRÉDITO ASIGNADO PARA SENCILLO			SI	NO
23	LA EXPENDEDORA CUENTA CON DETECTOR DE BULETES FALSOS			SI	NO
24	LA EXPENDEDORA CUENTA CON TODOS LOS FORMATOS PARA ATENDER LOS SERVICIOS DE ADMISIÓN (CM-23, CM-71, SP-20, ETC.)			SI	NO
	¿EN QUÉ ÁREA SE REALIZA EL MATA SELLADO DE LA CORRESPONDENCIA?	SUPERVISOR	EXPENDEDORA	OPERADOR	
	¿EN QUÉ ÁREA SE REALIZA?				
				Cant.	24
					0 0





**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**2.12. CONOCIMIENTO DE ADUANAS - SENASA - INRENA**

1. EL PERSONAL ESTA INSTRUIDO EN LA VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ENVÍOS CON RESTRICCIONES DE ADUANA, SENASA, INRENA, I.N.C.	SI	NO
2. EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROHIBICIONES DE SENASA, INRENA, I.N.C.	SI	NO
3. EXISTE PRESENCIA DEL PERSONAL DE ADUANAS Y SENASA PARA LA VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS ENCOMENDAS ADMITIDAS INTERNACIONALES Y ENVÍOS E.M.S.	SI	NO
4. CONOCIMIENTO DE LAS PROHIBICIONES ART. 10 CONVENIO U.P.U. (ENCOMENDAS INTERNAC.)	SI	NO
<b>Cant.</b>	<b>5</b>	<b>0 0</b>

**2.13. DESPACHO**

1. SE CONTROLA EL CORRELATIVO DE LOS DESPACHOS (TARJA DE SALIDA)	SI	NO			
2. CUENTA CON EL CUADRO DE ENCAMAMIENTO	MAC. AEREO	MAC. TERRE	INTER. AEREO	SI	NO
3. EXISTE ORGANIZACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN DE CASILLEROS	SI	NO			
4. EL VEHÍCULO CUMPLE CON EL HORARIO PROGRAMADO PARA EL RECOJO DE LOS DESPACHOS	SI	NO			
5. EL RECOJO DE LA CORRESPONDENCIA DE SUS OFICINAS, PERS. ERICAS Y REPRESENTANTES COMERCIALES SE REALIZA EN EL HORARIO PROGRAMADO	SI	NO			
6. ES CONVENIENTE EL HORARIO PROGRAMADO DE CIERRE DE DESPACHO	SI	NO			
7. QUIEN CONTROLA LA CONFECCIÓN DE LOS DESPACHOS	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	OTRO	SI	NO
8. CUMPLE CON LA CORRECTA CONFECCIÓN DE LOS DESPACHOS	LOCAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	SI	NO
9. CONFECCIONA ATADOS POR ENVÍOS SEGÚN SU FORMATO (NORMALIZADOS - SOBRES GRANDES)	SI	NO			
10. CUMPLE CON EL LLENADO CORRECTO DE LA GUÍA GENERAL	SI	NO			
11. INDICA EL PESO TOTAL EN LA GUÍA GENERAL	SI	NO			
12. INDICA EL PESO EN EL MARBETE	SI	NO			
13. EN LA GUÍA GENERAL SE INDICA LA CANTIDAD DE PAQUETES QUE ENCAMINA	SI	NO			
14. INDICA LA CANTIDAD DE SACAS QUE ENCAMINA	SI	NO			
15. QUE SISTEMA UTILIZA PARA EL CIERRE DE LAS SACAS	MAC. COSEDORA	PITA / PLOMO	OTRO	SI	NO
16. APLICA PRECINTO DE SEGURIDAD AL VEHÍCULO	SI	NO			
17. LOS ENVÍOS QUE LO REQUIEREN (E.G. INTER. Y P.P.) CUMPLEN CON LAS FORMULAS (E.P. COLETA) DE DECLARACIÓN DE ADUANA	SI	NO			
18. EFECTÚA LOS CONTROLES ESTADÍSTICOS DEL SERVICIO NACIONAL INTERNACIONAL	SI	NO			
19. EFECTÚA EL CONTROL DE PORTES CORRESPONDIENTE	SI	NO			
20. QUIEN LO REALIZA	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	OPERADOR	SI	NO
21. SE CUMPLE CON EL HORARIO DE CIERRE DE DESPACHOS	SI	NO			
22. EN EL DÍA CUANTAS VECES CONFECCIONA DESPACHOS	COMÚN	CERTIFICADO	S. ESPECIALES	SI	NO
23. CUANTAS PERSONAS INTERVIENEN EN LA CONFECCIÓN DE DESPACHOS	LOCAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	SI	NO
24. QUIEN PRESENCIA EL CIERRE DESPACHOS	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	OTRO	SI	NO
25. UTILIZA PARA LOS DESPACHOS SACAS DE:	PROLPROP LENO	LOJA	OTRO	SI	NO
26. SE CUMPLE CON LAS DEVOLUCIONES DE LOS ENVÍOS NO ENTREGADOS POR LINEA	LOCAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	SI	NO
27. SE CONTROLA LA RECEPCIÓN DE CARROS POR CLIENTES	SI	NO			
28. SE DEVUELVEN LAS SACAS INTERNACIONALES	SI	NO			
29. CUMPLE CON DEVOLVER AL EXPEDIDOR - REMITENTE LAS TARJETAS POSTALES CERT. NO DISTRIBUIBLES	SI	NO			
30. CUMPLE CON DEVOLVER AL REMITENTE LOS IMPRESOS Y/O SOBRES CERT. NO DISTRIBUIBLES	SI	NO			
31. CUMPLE CON ENVIAR A REZAGOS LOS IMPRESOS COMUNES NO DISTRIBUIBLES	SI	NO			
<b>Cant.</b>	<b>24</b>	<b>0 0</b>			

**2.14. SERVICIO EMPRESARIAL**

1. NO HAY ENVÍOS EMPRESARIAL	S.E.M.	S.E.L.	OTROS	SI	NO
2. LA EXPENDEDORA CUENTA CON LOS ITINERARIOS DE SALIDA NACIONAL	SI	NO			
3. LA EXPENDEDORA CUENTA CON LA GUÍA DE COBERTURA NACIONAL	SI	NO			
<b>Cant.</b>	<b>3</b>	<b>0 0</b>			

**2.15. CLIENTES**

1. ¿CUENTA CON CARTERA DE CLIENTES?	SI	NO				
2. IDENTIFICA SUS CLIENTES POR SU ACTIVIDAD ECONOMICA	SI	NO				
3. LOS CLIENTES CAPTADOS ESTAN BAJO:	CONTRATO	CARTA DE ACEPTACIÓN	SOLICITUD DE SERVICIO	OTROS	SI	NO
4. MODALIDAD DE PAGO:	CANTADO	CREDITO	SI FUERA AL CREDITO, ¿CÓMO EFECTÚA LA COBRANZA?	SI	NO	
5. BRINDA SERVICIO O REFERENCIO DE DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES	SI	NO				
6. LA DISTRIBUCIÓN O COMERCIALIZACIÓN ES ÚNICA, INCLUYE A TODOS LOS CLIENTES	SI	NO				
7. ¿CUENTA CON CLIENTES MOROSOS?	SI	NO				
<b>Cant.</b>	<b>5</b>	<b>0 0</b>				

Gerente General  
ALEXANDER INFANTES POMAH

Gerente de Tecnología de Información  
SERPOST S.A.

Gerente Legal  
SERPOST S.A.

Gerente de Operaciones  
SERPOST S.A.

Gerente de Marketing  
SERPOST S.A.

Gerente de Atención al Cliente  
SERPOST S.A.

Gerente de Administración de Recursos Humanos  
SERPOST S.A.

Gerente de Organización  
SERPOST S.A.



**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**2.16. REPRESENTANTES COMERCIALES - POSTALES**

1	CUENTA CON REPRESENTANTES POSTALES (O.A. POSTALES Y O.F.C. A CARGO DE AUTORIDADES)	ANEXO	SI	NO	
2	EXISTE EVALUACIÓN TÉCNICA PARA LOS REPRESENTANTES POSTALES Y COMERCIALES		SI	NO	
3	CUENTA CON FICHA, FORMATO U OTRO DOCUMENTO PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LOS REPRESENTANTES POSTALES (O.A., A.P., AUTORIDADES)		SI	NO	
4	CUENTA CON EL FILE DE CONTRATOS DE REPRESENTANTES POSTALES / COMERCIALES		SI	NO	
	PORCENTAJE DE PAGO DE LOS REPRESENTANTES POSTALES	10.57%	20%	ADENDA	OTRO
	MODALIDAD DE PAGO AL REPRESENTANTE POSTAL QUE DISTRIBUYE	POR ENVÍO	MONTO FIJO	COMISIÓN	OTRO
5	CUENTA CON COMPROBANTE QUE SUSTENTA EL PAGO A REPRESENTANTES POSTALES (O.A., FACT., RECIBO DE HONORARIOS, OTROS)		SI	NO	
6	EXISTEN CONTRATOS DE REPRESENTANTES POSTALES PENDIENTES DE FIRMA	ANEXO	SI	NO	
			Cant.	6	0 0

**2.17. BUZONES**

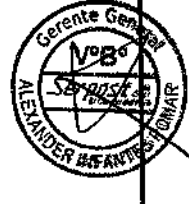
1	LA DEPENDENCIA POSTAL CUENTA CON BUZÓN	EMPOTRADO	MOVIL	SI	NO
2	ES CORRECTA LA UBICACIÓN O UBICACIONES			SI	NO
3	CUENTA CON BUZONES IDENTIFICADOS PARA EL SERVICIO	LOCAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	EXPRESO
	CONDICIÓN DEL BUZÓN	BUENO	REGULAR	MALGRADO	
	CON CUANTOS BUZONES CUENTA SU OFICINA	MÚLTIPLES	EMPOTRADOS	MOVILES	OTROS
4	NECESITA BUZONES, CUANTOS NECESITA				
			Cant.	4	0 0

**2.18. CIRCUITOS Y POSTAS**

1	CUENTA CON CROQUIS DE LA RED POSTAL (POSTAS)	SI	NO	
2	CUENTA CON LISTADO DE LOCALIDADES ATENDIDAS POR POSTAS SECUNDARIAS Y AUXILIARES?	SI	NO	
3	CUENTA CON SU FILE DE CONTRATOS DE POSTA	SI	NO	
4	CUENTA CON SU LISTADO DE PAGOS DE POSTAS	SI	NO	
5	CUENTA CON EL CUADRO DE CIRCUITOS DE ALIMENTACIÓN Y RECIBO DE VOUCHER DE LAS UNIDADES Y REPRESENTANTES POSTALES / COMERCIALES	SI	NO	
6	CUENTA CON PROGRAMACIÓN DE RECORRIDO DE LA CAMIONES / MOTOCICLETA / MOTOCAR	SI	NO	
7	SE RESPETA EL HORARIO DE LOS CIRCUITOS DE ALIMENTACIÓN Y RECIBO DE ENVÍOS	SI	NO	
8	LLEVA CONTROL EN HOJA DE RUTA	SI	NO	
		Cant.	8	0 0

**2.19. SEGURIDAD**

1	ADOPTA MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES	SI	NO	
	INDICAR SI LAS SIGUIENTES ÁREAS CUENTAN CON SEGURIDAD:			
2	CAJA	SI	NO	
3	EXPEDIDOR	SI	NO	
4	CLASIFICACIÓN	SI	NO	
5	DESPACHOS	SI	NO	
6	ESTAFETA	SI	NO	
7	APARTADOS	SI	NO	
8	LOCAL	SI	NO	
9	LAS OFICINAS Y/O SUCURSALES	SI	NO	
10	PERSONAL DE SEGURIDAD - PROTEG	SI	NO	
11	SUS OFICINAS Y/O SUCURSALES CUENTAN CON ELEMENTOS DE SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA	SI	NO	
	CUALES NO CUENTAN			
	LA OFICINA CUENTA CON LOS SIGUIENTES ELEMENTOS DE SEGURIDAD:			
12	A: EXTRINTEOS	ULTIMA FECHA DE CARGA	SI	NO
13	B: BORDONES	PRIMEROS AUXILIOS	SI	NO
14	C: CHAPAS, CANDADOS		SI	NO
15	D: SEÑALIZADORES		SI	NO
16	CUENTA CON BOMBERISTA DE SEGURIDAD ENTRENADO POR DEFENSA CIVIL	SI	NO	
		Cant.	16	0 0



**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**2.20. ARCHIVOS Y RECLAMOS**

1. EXISTE UN ÁREA PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS		SI	NO
2. CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DE ESPACIO NACIONAL		SI	NO
3. CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DE ESPACIO INTERNACIONAL		SI	NO
4. CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DE ESPACIO INTERADMINISTRACIONES		SI	NO
5. CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS PROCEDENTES DEL C.C.P.L.		SI	NO
6. CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DEL SERVICIO PERSONAL, EMPREGARIAL Y ESPECIAL		SI	NO
7. EL ARCHIVO DE GUIAS DE QUE AÑOS CORRESPONDEN 1999-1999, 2000-2001		SI	NO
8. CUENTA CON ARCHIVO DE DOCUMENTOS CONTABLES		SI	NO
9. CUENTA CON OTROS ARCHIVOS		SI	NO
10. CUENTA CON DIRECTIVA SOBRE RECLAMOS Y REZAGOS		SI	NO
11. TIENE ARCHIVOS DE LOS AÑOS		SI	NO
12. CUENTA CON VENTANILLAS PARA ATENCIÓN AL CUENTE		SI	NO
13. SE ABUSUELEN LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS		SI	NO
14. CUENTA CON ESTADÍSTICA DE RECLAMOS		SI	NO
15. CUAL ES EL PORCENTAJE DE RECLAMO POR SERVICIO		SI	NO
CORREO PERSONAL %		CORREO EMPRESARIAL %	
		ENCOMENDAS Y PAQUETERÍA %	
		OTROS %	
		100%	
		Cant.	14
			0
			0
SUBTOTAL CORREO DE SALIDA		36%	Cant. 126
			0
			0
SUBTOTAL CORREO DE SALIDA		66%	Cant. 228
			0
			0
TOTAL GENERAL		100%	Cant. 346
			0
			0

**4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

- PRESENTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
- CUADRO DE PERSONAL ACTUALIZADO POR UBICACIÓN FÍSICA
- CUADRO DE VACACIONES DEL 2001 POR UBICACIÓN FÍSICA
- CUADRO DE BIENES FINANCIEROS
- CUADRO DE OFICINAS / SUCURSALES CON HORARIOS DE ATENCIÓN
- CUADRO DE AG. POSTALES, REPRESENTANTES COMERCIALES Y OFICINAS A CARGO DE AUTORIDADES CON HORARIOS DE ATENCIÓN
- CUADRO ECONOMICO DE INGRESOS, EGRESOS Y TRAFICO POSTAL
- CUADRO DE PARTIDAS AUTORIZADAS PARA GASTOS CON EL FONDO PRESUPUESTAL
- CUADRO DE ABOGADOS DE APARTADOS ACTUALIZADO
- OBSERVACIONES REALIZADAS POR SU SERVICIO PARA REQUERIMIENTO DE SEGURIDAD INTERNA Y/O EXTERNA

**5. OPINIÓN Y/O OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gerente General  
ALEXANDER INFANTES POMAR

Gerente de Tecnología de la Información  
SERGIO ALBERTO PATIÑO

Gerente Legal  
RODRIGO CHUANTO FLORES

Gerente de Operación y Mantenimiento  
S. Carlos Ugarte Akany-Gerente de Operación y Mantenimiento

Gerente de Operación y Mantenimiento  
ESTEBAN CABREJOS YOO

Gerente de Operación y Mantenimiento  
CHANTAL CADRETT ORDOÑEZ

Gerente de Operación y Mantenimiento  
Organización de Recursos Humanos

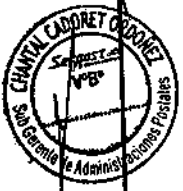
**FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES**

**6. ANEXOS**

- N° 1 Relación Clientes portes por pagar.
- N° 2 Relación de instituciones que cuentan con franquicia postal.
- N° 3 Relación de Balanzas que requieren reparación, electrónicas y mecánicas.
- N° 4 Relación de sectores, zonas sin reparto (sin sectorizar), sectores sin reparto (por falta de contatos).
- N° 5 Cuadro de encaminamiento nacional e internacional.
- N° 6 Cuadro relativo al itinerario que efectúa el o los vehículos asignados a la oficina.
- N° 7 Relación de Máquinas Franqueadoras.
- N° 8 Relación de Máquinas Franqueadoras que requieren mantenimiento.
- N° 9 Relación de circuitos (postes).

SIENDO LAS ..... HRS. DEL DÍA ..... DEL MES DE ..... DEL 2002, SE DIO POR FINALIZADA LA VISTA DE SUPERVISIÓN, CON LAS ANOTACIONES EFECTUADAS A LA PRESENTE FICHA, FIRMANDO LOS INTERESADOS EN SEÑAL DE CONFORMIDAD Y CONSTANCIA DE LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL SERVICIO.

SUPERVISOR POSTAL	ADMINISTRADOR POSTAL	SUPERVISOR DEL DPTO DE INSPECTORIA





## ANEXO N° 5

### “Resumen de Evaluación de Actividades Postales”



**RESUMEN DE EVALUACION DE ACTIVIDADES POSTALES (OPERATIVA Y ADMINISTRATIVAS)**

1. ÁREA ADMINISTRATIVA	34%	Cantidad	Resultado	Puntaje	Puntaje
1.1. PERSONAL		26	0	0%	0
1.2. CAJA VALORES		16	0	0%	0
1.3. MAQUINAS FRANQUEADORAS		4	0	0%	0
1.4. FONDO PRESUPUESTAL		18	0	0%	0
1.5. ABASTECIMIENTOS Y PATRIMONIO		31	0	0%	0
1.6. BALANZAS		4	0	0%	0
1.7. SEGURIDAD DE INSTALACIONES		12	0	0%	0
1.8. ESTADISTICA		7	0	0%	0
<b>RESULTADO ADMINISTRATIVO</b>		<b>118</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

2. ÁREA OPERATIVA	66%	Cantidad	Resultado	Puntaje	Puntaje
A. CORREO DE LLEGADA	29%				
2.1 CORREO DE LLEGADA		16	0	0%	0
2.2. DISTRIBUCION DOMICILIARIA		19	0	0%	0
2.3. APARTADOS		16	0	0%	0
2.4. ESTAFETA		17	0	0%	0
2.5. SERVICIOS DE ENCOMIENDAS Y EMS.		16	0	0%	0
2.6. INTERVENCION DE: ADUANAS - SENASA - INRENA - I.N.C		5	0	0%	0
2.7. CONTROL DE CARGOS		6	0	0%	0
2.8. BOLETINES DE VERIFICACION		4	0	0%	0
2.9. SEGURIDAD POSTAL		4	0	0%	0
		<b>102</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

B. CORREO DE SALIDA	36%	Cantidad	Resultado	Puntaje	Puntaje
2.10. VENTANILLAS DE ATENCION		17	0	0%	0
2.11. EXPENDIO		24	0	0%	0
2.12. CONOCIMIENTO DE ADUANAS - SENASA - INRENA		5	0	0%	0
2.13. DESPACHO		24	0	0%	0
2.14. SERVICIO EMPRESARIAL		3	0	0%	0
2.15. CLIENTES		5	0	0%	0
2.16. REPRESENTANTES COMERCIALES - POSTALES		6	0	0%	0
2.17. BUZONES		4	0	0%	0
2.18. CIRCUITOS Y POSTAS		8	0	0%	0
2.19. SEGURIDAD		16	0	0%	0
2.20. ARCHIVOS Y RECLAMOS		14	0	0%	0
		<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

**RESULTADO OPERATIVO**      **228**      **0**      **0%**      **0**

**RESULTADO FINAL**      **100%**      **346**      **0**      **0%**      **0**

**CALIFICACION**

MALO	REGULAR	BUENO
0 - 55	56 - 79	80 - 100
11	16	20

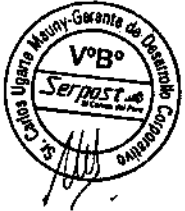
CALIFICACION  
RANGO  
NOTA





## ANEXO N° 6

### “Gráfico Resumen de Evaluación de Actividades Postales en Porcentajes”





**Serpost**  
El Correo del Perú

		Actividades Postales Evaluadas en la Inspección de Evaluación de la Calidad de la Gestión																									
		1.01	1.02	1.03	1.04	1.05	1.06	1.07	1.08	2.01	2.02	2.03	2.04	2.05	2.06	2.07	2.08	2.09	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15	2.16	2.17	2.18
Buena	%																										
Aceptable	%																										
Inaceptable	%																										

Colocar una (x) en cada columna (actividad evaluada) en el valor correspondiente a la calificación porcentual en el Resumen de Evaluación de Actividades Postales