DIRECTIVA Nº 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 normativa 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 <u>Calidad Administrativa del Servicio</u>

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 <u>Acción Preventiva</u>

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 <u>Desempeño del responsable</u>

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 desenvolvieron 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 al 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 condjción.

- **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

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost

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		
TOTAL VENTA S/.		
DEPOSITO BANCO S/.		
SOBRANTE S/.		
FALTANTE S/.		

RESPONSABLE DE CAJA

ADMINISTRADOR

RESPONSABLE DE LA INSPECCION

ANEXO N° 2

" ARQUEO DE EXPENDIO"

ARQUEO DE EXPENDIO

COMPROBANTES DE PAGO

FACTURAS	DEL	AL	IMPORTE , S/.
BOLETAS DE VENTA	DEL	AL	IMPORTE , S/.
TOTAL			IMPORTE , S/.

MAQ. FRANQUEADORA	INICIO	FINAL	IMPORTE , S/.

VENTA

MAQUINA FRANQUEADORA	S/.		**CONTEO DEL EFECTIVO**		CANTIDAD	**IMPORTE S/.**
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		
TOTAL VENTAS	S/.		MONEDA DE S/.	0.50		
SENCILLO	S/.		MONEDA DE S/.	0.20		
TOTAL EFECTIVO	S/.		MONEDA DE S/.	0.10		
FALTANTE	S/.				**TOTAL EFECTIVO**	
SOBRANTE	S/.					

OBSERVACIONES:

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	S/.		BILLETE DE S/. 200.00	S/.
DOCUMENTOS CANCELADOS	S/.		BILLETE DE S/. 100.00	S/.
RECIBOS PROVISIONALES	S/.		BILLETE DE S/. 50.00	S/.
TRANSFERENCIA DE FONDOS	S/.		BILLETE DE S/. 20.00	S/.
EFECTIVO	S/.		BILLETE DE S/. 10.00	S/.
SOBRANTE	S/.		MONEDAS DE S/.5.00	S/.
FALTANTE	S/.		MONEDAS DE S/.2.00	S/.
OBSERVACION:			MONEDAS DE S/.1.00	S/.
			MONEDAS DE S/.0.50	S/.
			MONEDAS DE S/.0.20	S/.
			MONEDAS DE S/.0.10	S/.
			TOTAL EFECTIVO	S/.

RESPONSABLE DEL FONDO PRESUPUESTAL

ADMINISTRADOR

RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN

ANEXO N° 4

"Ficha de Evaluación de Actividades Postales"

Serpost

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		NÚMERO					
	ADMINISTRATIVO								
	OPERATIVO	TOTAL							
	EXPENDIO								
	DISTRIBUCIÓN								
	CHOFER								
	APOYO								
6	QUIEN SE ENCARGA DE LAS ACCIONES DE CONTROL DE PERSONAL:	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR		OTRO			
7	TIENE REGISTRO DE PERSONAL						SI		NO
8	SE CONTROLA LA ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL: ¿COMO?	PARTE		HOJA		LIBRO	SI		NO
9	TIENE FICHAS ACTUALIZADAS DE CADA EMPLEADO DE SU ADMINISTRACIÓN						SI		NO
10	SOLICITO CAPACITACION DE SU PERSONAL						SI		NO
	EN QUE ASPECTOS:								
	SE PROGRAMA LA ROTACION DEL PERSONAL, CON	MENSUAL	QUINCENAL	SEMANAL	POR NECESIDAD	A SOLICITUD			
11	LA ROTACIÓN ES POR NECESIDAD DEL SERVICIO	POR NECESIDAD DEL SERVICIO		A SOLICITUD DEL INTERESADO		OTRO	SI		NO
12	SE CONTROLA EL USO DEL FOTOCHECK						SI		NO
	QUIEN LO REALIZA	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR		OTRO			
13	LA OFICINA TIENE RELOJ 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	VIGILA 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			SI		NO
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 CONOCIMIENTO DEL AREA DE CONTROL DE PERSONAL LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS						SI		NO
27	¿LLEVA UD. UN REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL QUE VERIFIQUE LA CONDUCTA, RENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL?						SI		NO
26	¿UTILIZA ALGUN SISTEMA PARA LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL?						SI		NO
				Cant.	26		0		0

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

1.2. CAJA VALORES

1	EL CAJERO LLEVA ORDENADO Y AL DIA 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 (DE APOYO)	A:							
		B:							
		C:							
3	CUENTA CON CAJA DE SEGURIDAD	MODELO		MARCA			SI		NO
	FECHA DE ULTIMO ARQUEO DE CAJA								
	REALIZADO POR:	S.O.A.P.	CONTABILIDAD	AUDITORIA	ADMINISTRACIÓN	SUPERVISORES			
4	EXISTEN DOCUMENTOS QUE DAN FE DE LOS ARQUEOS PRACTICADOS,QUE TIPOS (Adjuntar copia)						SI		NO
5	CUENTA CON LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS VIGENTES DEL ÁREA DE CAJA:						SI		NO
	INDICAR:								
	A:								
	B:								
	C:								
	D:								
	E:								
6	LA COMPROBACION 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 JURISDICCION CUENTAN CON KARDEX DE SELLOS POSTALES						SI		NO
12	EFECTUA INFORME DIARIO DE VENTAS						SI		NO
13	LLEVA CONTROL DE VENTAS DE LOS REPRESENTANTES COMERCIALES						SI		NO
14	EFECTUA UN ADECUADO ABASTECIMIENTO DE COMPROBANTES DE PAGO						SI		NO
	INDICAR STOCK:								
	STOCK DE FACTURAS EN UNIDADES	SERIE	DEL:	AL:					
	STOCK DE BOL./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 ULTIMA 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. 16		0	0

1.3. MAQUINAS FRANQUEADORAS

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

1.4. FONDO PRESUPUESTAL

	INDICAR ULTIMO MONTO ASIGNADO					S/			
	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL FONDO PRESUPUESTAL								
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 REPONE EL FONDO PRESUPUESTAL OPORTUNAMENTE, EN QUE TIEMPO						SI		NO
7	SE RESPALDAN TODOS LOS DESEMBOLSOS QUE SE EFECTÚAN CON LOS RESPECTIVOS COMPROBANTES DE PAGO						SI		NO

Serpost

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 REPOSICION DEL FONDO PRESUPUESTAL						SI		NO
12	SE LIQUIDAN LOS RECIBOS PROVISIONALES, A MAS TARDAR DENTRO DE LOS CINCO (5) DIAS UTILES						SI		NO
13	SE NUMERAN LOS RECIBOS PROVISIONALES						SI		NO
14	LE EXTIENDEN LOS CHEQUES DE REPOSICION 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 ULTIMO ARQUEO								
	FUE REALIZADO POR	CONTABILIDAD	AUDITORIA	ADMINISTRACION	SUPERVISION	S.G.A.P.			
16	SE DEJA CONSTANCIA DE LOS ARQUEO REALIZADOS						SI		NO
	QUE TIEMPO DEMORA LA REPOSICION DEL FONDO								
17	CONSIDERA CONVENIENTE UN INCREMENTO DEL FONDO PRESUPUESTAL					SUSTENTAR EN ANEXO	SI		NO
18	SE LLEVA CONTROL ESTADISTICO 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 (PECOSAS 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 RAPIDA						SI		NO
5	ESTÁN CLASIFICADOS EN ANAQUELES ADECUADAMENTE						SI		NO
6	TIENEN UN CONTROL VISIBLE MEDIANTE TARJETA KARDEX O BIN 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 ADMINISTRACION Y DE SUS OFICINAS						SI		NO
9	CUENTA CON INVENTARIO ACTUALIZADO DE BIENES INDIVIDUALES						SI		NO
10	EFECTUA ADQUISICIONES DIRECTAS CON SU FONDO						SI		NO
11	CUENTA CON INVENTARIO DE LOS ULTIMOS BIENES ADQUIRIDOS CON EL FONDO PRESUPUESTO						SI		NO
12	CUENTA CON EL INVENTARIO DE LOS ULTIMOS BIENES ENTREGADOS POR LA EMPRESA						SI		NO
	INVENTARIO DE LAS ULTIMAS ADQUISICIONES EFECTUADAS: (Adjuntar anexo de ser necesario)								
	CUENTA CON LOS SIGUIENTES BIENES:								
	CAMIONETA	CANTIDAD		BUENO	REGULAR	MAL ESTADO			
	MOTO	CANTIDAD		BUENO	REGULAR	MAL ESTADO			
	MOTOCAR	CANTIDAD		BUENO	REGULAR	MAL ESTADO			
	BICICLETAS	CANTIDAD		BUENO	REGULAR	MAL ESTADO			
	COCHES DE CARTEROS	CANTIDAD		BUENO	REGULAR	MAL ESTADO			
13	EL CONTROL DE BIENES CONSUMIBLES SE REALIZA CON TARJETAS KARDEX - BIN 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 ENSERES						SI		NO
17	CUENTA CON EQUIPOS INFORMATICOS						SI		NO
	LOS BIENES INMUEBLES (LOCALES) ES:	PROPIO	CEDIDO	ALQUILADO	LITIGIO	SANEADO			
	CONDICIONES DEL LOCAL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO				
18	CUENTA CON SERVICIO DE AGUA POTABLE						SI		NO
	CONDICION DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS	BUENO	REGULAR	MALO	NO TIENE				
	CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES ELECTRICAS	BUENO	REGULAR	MALO	NO TIENE				
19	CUENTA CON LETRERO CON EL LOGOTIPO DE SERPOST S.A.						SI		NO
	CUANDO SE HIZO EL ULTIMO 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 DESUSO?						SI		NO
23	¿SE ENCUENTRAN LOS BIENES INSERVIBLES EN CUSTODIA EN LA ADMINISTRACIÓN?						SI		NO
	INDICAR EL AREA DE DONDE PROVIENEN LOS BIENES EN DESUSO EN CUSTODIA					VER ANEXO			
24	¿SE INFORMA EL ESTADO DE LOS BIENES INSERVIBLES O EN DESUSO A PATRIMONIO? (INDICAR ÚLTIMO INFORME)						SI		NO
25	¿EXISTEN NEGOCIOS LLEVADOS POR TERCEROS DENTRO DEL LOCAL DE SU ADMINISTRACIÓN POSTAL?, BAJO QUE CRITERIOS HA SIDO APROBADA DICHA PRESENCIA						SI		NO

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

26	¿CUENTA CON AMBIENTES EN CONDICIONES DE SER ALQUILADOS?						
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?				SI	NO	
28	¿EL GIRO 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				SI	NO	
	RESULTADOS OBTENIDOS	SE MANTIENE IGUAL	AUMENTÓ	DISMINUYÓ			
30	¿ES POSIBLE DETERMINAR EL DESTINO DE LLAMADAS LOCAL, NACIONAL, INTERNACIONAL, TELEFONO FIJO Y CELULARES?				SI	NO	
31	¿CUENTA CON TARJETA DE CONTROL DEL COMBUSTIBLE, MANTENIMIENTO (HOJA CLINICA) POR VEHÍCULO?				SI	NO	
				Cant. 31		0	0

1.6. BALANZAS

	CANTIDAD TOTAL DE BALANZAS MECANICAS - ELECTRONICAS			M	CAP.		E	CAP.	
1	LAS BALANZAS CUENTAN CON MANTENIMIENTO PERMANENTE								SI / NO
	INDICAR FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	OTRO			
2	EXISTE BALANZAS QUE REQUIEREN DE MANTENIMIENTO O REPARACION (más de una anexar relación)								SI / NO
	SERIE	PESO	MARCA	MODELO	MEC.	ELECT.	OBSERV.		
3	TIENEN NECESIDAD DE BALANZAS (más de una anexar relación)	PESO	MARCA	CAP.	MEC.	ELECT.	OBSERV.		SI / NO
	FECHA DEL ULTIMO 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:								
	MECANICA		ELÉCTRICA		ESTADO		PERO		
						Cant. 4		0	0

1.7. SEGURIDAD DE INSTALACIONES

1	EL LOCAL CUENTA CON SEGURIDAD						SI	NO
2	LAS PUERTAS DE INGRESO, GARAGE 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	1 ER. TURNO		2DO. TURNO			SI	NO
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						SI	NO
	FECHA DE ULTIMA 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
						Cant. 12	0	0

1.8. ESTADISTICA

1	LLEVA ESTADISTICA DIARIA POR CADA SERVICIO OPERATIVO						SI	NO
	LO EFECTÚA:	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR		CLASIFICADOR	OPERADOR		
2	EFECTUA ESTADISTICA DIARIA DEL CORREO DE LLEGADA Y SALIDA						SI	NO
3	EFECTUA ESTADISTICA DIARIA DE DISTRIBUCION POR CARTEROS Y MENSAJEROS						SI	NO
	PROMEDIO DE DISTRIBUCION POR MODALIDAD DE SERVICIOS:	TRAFICO						
	COMUNES							
	CERTIFICADOS							
	IMPRESOS							
	PEQUEÑOS PAQUETES							
	ENCOMIENDAS NACIONAL							

Gerente General VºBº Serpost ALEXANDER INFANTES POMAR

Subgerente de Tecnología de la Información VºBº Serpost Ing. Mary Pereyra Valdez

GERENTE LEGAL VºBº Serpost CLUB CABALLERO EL PARQUE BARRETTA

Gerente de Desarrollo Corporativo VºBº Serpost Lic. Ugarte Maury Carlos

ESTEBAN CABREJOS VºBº Serpost Gerente de Administración de Canales

CHANTAL CADORET ORDOÑEZ Serpost VºBº Sub Gerente de Administraciones Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

	ENCOMIENDAS INTERNACIONAL						
	EXPRESS MAIL SERVICE						
	SERVICIO EXPRESO NACIONAL						
	SERVICIO EXPRESO LOCAL						
	OVERNIGTH						
	ESTAFETA						
	APARTADOS						
4	ESTADISTICA DE DISTRIBUCION SERVICIO LOCAL POR CLIENTES			SI		NO	
5	LISTADO ACTUALIZADO DE REPRESENTANTES COMERCIALES DE SU JURISDICCION			SI		NO	
6	LISTADO DE AGENTES POSTALES DE SU JURISDICCION			SI		NO	
7	LISTADO DE OFICINAS A CARGO DE AUTORIDADES DE SU JURISDICCION			SI		NO	
		Cant.	7		0		0

SUBTOTAL ADMINISTRATIVO	34%	Cant.	118	0	0

2. AREA OPERATIVA

A. CORREO DE LLEGADA

2.1 CORREO DE LLEGADA

	INDICAR HORARIOS DE LLEGADA DEL DESPACHO							
1	SE CUMPLE CON EL HORARIO DE LLEGADA DEL DESPACHO				SI		NO	
2	ES CONVENIENTE EL HORARIO				SI		NO	
3	LA EMPRESA DE TRANSPORTE ES LA MÁS ADECUADA PARA EL SERVICIO				SI		NO	
	QUIEN VERIFICA EL ESTADO DEL PRECINTO DE SEGURIDAD DEL VEHÍCULO	ADMINIST.	SUPERVISOR	OPERADOR				
4	EFECTÚA EL CONTROL DE LA HOJA DE RUTA				SI		NO	
	QUIEN LO EFECTÚA	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR				
	QUIEN SUPERVISA LA RECEPCION DE LOS DESPACHOS	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR				
5	SE VERIFICA EL ESTADO EXTERIOR DE LAS SACAS				SI		NO	
6	SE VERIFICA EL PRECINTO DE SEGURIDAD DE LAS SACAS				SI		NO	
7	SE CONTROLA EL PESO DE LAS SACAS				SI		NO	
	QUIEN PRESENCIA LA APERTURA DE LOS DESPACHOS	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	OTRO				
8	SE CONTROLA LA COMPOSICION DE LOS DESPACHOS EN LA GUÍA GENERAL				SI		NO	
	INDICAR SI LA PERSONA RESPONSABLE FIRMA Y COLOCA SU CÓDIGO Y SELLO PERSONAL EN LA GUÍA GENERAL, EN SEÑAL DE CONFORMIDAD							
9	SE VERIFICA EL NUMERO CORRELATIVO (Tarja) DEL DESPACHO O SE REALIZA OTRO TIPO DE REGISTRO				SI		NO	
10	SE EFECTÚAN TRANSFERENCIAS DE LOS DESPACHOS A LAS AREAS U OFICINAS CORRESPONDIENTES				SI		NO	
11	SE REPESA LAS ENCOMIENDAS Y PEQUEÑOS PAQUETES A FIN DE VERIFICAR EL PESO DE ORIGEN				SI		NO	
12	SE EFECTUA EL SELLADO DE LA CORRESPONDENCIA							
	QUIEN O QUIENES LO EFECTÚAN	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	CARTEROS	OP. POSTALES		INDICAR	
13	SE REGISTRA LA CANTIDAD DE CORRESPONDENCIA CLASIFICADA COMUN / CERTIFICADA EN FORMA DIARIA					SI		NO
14	SE REGISTRA LA CANTIDAD DE ENVIOS TRANSFERIDOS A APARTADOS (COMUNES Y CERTIFICADOS)					SI		NO
15	SE REGISTRA LA CANTIDAD DE ENVIOS TRANSFERIDOS A ESTAFETA (COMUNES Y CERTIFICADOS)					SI		NO
16	SE CONSTATA QUE TODOS LOS CERTIFICADOS ESTEN REGISTRADOS EN LA HOJA DE AVISO Y/O LISTA ESPECIAL					SI		NO
		Cant.	16			0		0

2.2. DISTRIBUCION DOMICILIARIA

1	CUENTA CON SUPERVISOR DE CARTEROS / MENSAJEROS					SI		NO
	EL SUPERVISOR ES TITULAR	ENCARGADO	CUMPLE FUNCIONES					
2	EL SUPERVISOR REALIZA FUNCIONES EQUIVALENTES DE:	SUPERVISOR		CLASIFICADOR	CARTERO	SI		NO
	HORARIO DE LLEGADA DEL SUPERVISOR DE CARTEROS							
	HORARIO DE LLEGADA DE LOS CLASIFICADORES							
	HORARIO DE LLEGADA DE LOS CARTEROS / MENSAJEROS							
3	LOS CARTEROS Y MENSAJEROS SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE UNIFORMADOS					SI		NO
4	LOS CARTEROS EXHIBEN SU FOTOCHECK					SI		NO
5	LOS CARTEROS CUENTAN CON BOLSONES Y/O MOCHILAS OFICIALES DE REPARTO					SI		NO
6	LOS CARTEROS CUENTAN CON COCHES Y/O BICICLETAS PARA LA DISTRIBUCIÓN					SI		NO
7	EFECTUA ESTADISTICAS DIARIAS DE CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA POR EL CARTERO / MENSAJERO					SI		NO
8	EFECTÚA DIARIAMENTE CONTROLES DE CARGOS AL RETORNO DEL CARTERO / MENSAJERO					SI		NO
9	VERIFICA SELLO Y Nº DE DNI/L.E. EN LOS CARGOS Y LISTA ESPECIAL DE CERTIFICADOS					SI		NO

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

	COMO Y QUIENES VERIFICAN EL REGISTRO DE LOS CERTIFICADOS PROCEDENTES DEL CCPL								
	QUIENES REGISTRAN LOS CERTIFICADOS EN LA LIBRETA DE LOS CARTEROS (SP-35) :								
	ADMINISTRADOR	CLASIFICADOR		SUPERVISOR		CARTEROS			
10	SE REGISTRA LA FECHA DE ANOTACION DE LOS CERTIFICADOS EN LA LIBRETA DE CARGO DEL CARTERO							SI	NO
11	FIRMA EL CARTERO / MENSAJERO LA LIBRETA SP-35 DANDO CONFORMIDAD A LA RECEPCION DE LOS CERTIFICADOS QUE LES SON ENTREGADOS PARA SU DISTRIBUCION							SI	NO
12	LAS LIBRETAS Y LISTA DE REGISTRABLES SON REVISADAS Y VISADAS EN FORMA DIARIA POR EL CLASIFICADOR Y/O SUPERVISOR							SI	NO
	DISTRITOS QUE CUBRE LA ADMON.	NUMERO DE SECTORES	OFICINAS		NUMERO DE SECTORES				
	SECTORES CON REPARTO	SECTORES SIN REPARTO	CONTRATO SIN REPARTO POR CASILLERO	CANTIDAD DE CORRESPONDENCIA SIN DISTRIBUCIÓN EN ZONAS SIN REPARTO	CARTEROS	PERSONAL EVENTUAL			
13	REVISA INCIPIADAMENTE LA CORRESPONDENCIA QUE ES ENTREGADA AL CARTERO PREVIO A SU DISTRIBUCION							SI	NO
14	UTILIZA ALGUN FORMATO PARA LA SUPERVISION DE ENTREGA DOMICILIARIA							SI	NO
	INDIQUE LA FRECUENCIA DE LA SUPERVISION DE CARTEROS / MENSAJEROS	DIARIO	SEMANAL		MENSUAL				
15	VERIFICA LA RECEPCION DE ENVIOS CON CARGOS							SI	NO
	CANTIDAD DE ENVÍOS RECEPCIONADOS MAL ENCAMINADOS		DIARIO		SEMANAL		MENSUAL		
16	SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN.							SI	NO
17	SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETOUR" (DEVOLUCIÓN) EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL							SI	NO
18	SE COLOCA LA INDICACIÓN DEVOLUCIÓN EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO NACIONAL							SI	NO
	SE UTILIZA EL SELLO EN DOS IDIOMAS:	ESPAÑOL		FRANCES					
19	CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUÍBLES (RECHAZADO, DESCONOCIDO, DIRECCIÓN DEFICIENTE, SE MUDO, FALLECIDO, ETC)							SI	NO
					Cant.	19		0	0

2.3. APARTADOS

	RESPONSABLE DE APARTADOS:								
	CUANTAS PERSONAS LABORAN EN APARTADOS								
1	SE REALIZA EL SELLADO Y FECHADO DE LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA AL SERVICIO DE APARTADOS							SI	NO
	CON CUANTOS MÓDULOS DE APARTADOS CUENTA LA DEPENDENCIA POSTAL								
	CONDICIÓN DE LOS MÓDULOS Y DE LAS CASILLAS DE APARTADOS	BUENO		REGULAR		MALO			
2	CUENTA CON EL PADRÓN DE APARTADOS (ANEXO)							SI	NO
	COMO SE LLEVA EL CONTROL DEL PAGO DE APARTADOS	KARDEX		LIB. CONTROL		OTROS			
3	EXISTEN CLIENTES DE APARTADOS MOROSOS							SI	NO
4	ADOPTA ACCIONES PARA EL COBRO A CLIENTES DE APARTADOS MOROSOS							SI	NO
5	SE EFECTUA AVISOS AL ABONADO MOROSO PARA EL RECOJO DE SUS ENVÍOS PREVIO PAGO DE ALMACENAJE							SI	NO
6	SE DEJA AVISOS DE COBRANZA POR MOROSIDAD EN EL CASILLERO DE APARTADOS							SI	NO
	EL CONTROL DE APARTADOS SE EFECTÚA POR:	TARJETA KARDEX			LIBRET. CONTROL				
	INDICAR CUANTOS ABONADOS MOROSOS EXISTEN A LA FECHA	1 A 7 DIAS		8 DIAS A 1 MES		DE 1 A 3 MESES			
7	SE CONTROLA LA CALIDAD DE CLASIFICACIÓN							SI	NO
	NUMERO DE MODULOS DE APARTADOS								
8	LOS CASILLEROS OFRECEN LA SEGURIDAD RESPECTIVA							SI	NO
	TOTAL DE CASILLAS	CASILLAS ALQUILADAS	CASILLAS DESOCUPADAS	CASILLAS MOROSAS	ESTADO DE LAS CASILLAS				
					BUENA	REGULAR	MALDORADAS		
9	SE EFECTUA AVISOS DE COBRANZA DE APARTADO POR MOROSIDAD							SI	NO
10	SE EFECTUA AVISOS AL ABONADO PARA EL RECOJO DE SUS ENVIOS							SI	NO
11	RECEPCIONA ENVIOS MAL ENCAMINADOS							SI	NO
12	SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCION EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN.							SI	NO
13	SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETOUR" (DEVOLUCIÓN) EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL							SI	NO
14	SE COLOCA LA INDICACIÓN DEVOLUCIÓN EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO NACIONAL							SI	NO
15	SE UTILIZA EL SELLO EN DOS IDIOMAS	ESPAÑOL		FRANCES				SI	NO
16	CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUÍBLES (RECHAZADO, DESCONOCIDO, DIRECCIÓN DEFICIENTE, SE MUDO, FALLECIDO, ETC)							SI	NO
					Cant.	16		0	0

Gerente General VºBº Serpost ALEXANDER INFANTES POMAR

Superintendencia de Tecnología de la Información VºBº Serpost Ing. Poly Pereyra Vargas

GERENTE LEGAL VºBº Serpost DR. ENRIQUE CABALLERO EL CORROBARRENA

Gerente de Desarrollo Corporativo VºBº Serpost Lic. Carlos Maury Vigara

ESTEBAN CABREJOS VºBº Serpost Gerente de Administración de Canales

CHANTAL CIDORET ORDOÑEZ VºBº Serpost Sub Gerente de Administraciones Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

2.4. ESTAFETA

	RESPONSABLE DE ESTAFETA:								
	CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTAFETA								
1	SE REALIZA EL CONTROL DE LOS ENVÍOS EN ESTAFETA						SI		NO
2	COLOCA EL SELLO FECHADOR A TODA LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA A ESTE SERVICIO						SI		NO
	QUIEN SE ENCARGA DEL CONTROL DE ESTAFETA	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR	EXPENDEDORA				
3	EL ENVÍO COMUN DE ESTAFETA SE ENTREGA	CON CARGO		SIN CARGO			SI		NO
4	EL ENVÍO CERTIFICADO DE ESTAFETA SE ENTREGA	CON CARGO		SIN CARGO			SI		NO
5	LA PERSONA QUE ENTREGA LA CORRESP. COLOCA LA FECHA, FIRMA Y SELLO PERSONAL EN SEÑAL DE IDENTIFICACION EN EL FORMATO (SF 51)						SI		NO
6	LA ENCARGADA DE LA ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS CUMPLE CON LOS PROCEDIMIENTOS						SI		NO
7	CUMPLE CON LOS PLAZOS DE CONSERVACION	REZAGO PREVENTIVO	30 DÍAS	REZAGO DEFINITIVO	60 DÍAS	Observ.	SI		NO
8	SE CONFECCIONA LISTA DE REZAGOS PARA CONOCIMIENTO DEL USUARIO						SI		NO
	INDICAR EL PROMEDIO DIARIO DE CORRESPONDENCIA DIRIGIDO A ESTAFETA								
9	SE VERIFICA LA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE LOS ENVÍOS EN LOS CASILLEROS						SI		NO
10	VERIFICA LA CORRECTA CLASIFICACION, QUIEN LO EFECTUA	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR	EXPENDEDORA		SI		NO
11	CONSERVA LOS ENVÍOS NO RECLAMADOS 30 DÍAS COMO REZAGO PROVISIONAL						SI		NO
12	VENCIDO EL TIEMPO DE CONSERVACIÓN, RETIRA A LOS 30 DÍAS LOS ENVÍOS CAÍDOS COMO REZAGO PROVISIONAL						SI		NO
13	CUMPLE CON REMITIR A LOS 60 DÍAS LOS ENVÍOS CAÍDOS EN REZAGO PROVISIONAL A LA OFICINA DE REZAGOS						SI		NO
14	CUMPLE CON ENVIAR A REZAGOS LAS TARJETAS POSTALES NO DISTRIBUÍBLES SIN DIRECCION DEL REMITENTE						SI		NO
15	CUMPLE CON EFECTUAR EL 2DO. AVISO DE CARTEROS						SI		NO
	INDICAR CANTIDAD DE ENVÍOS RECEPCIONADOS MAL ENCAMINADOS								
16	SE APLICA EL SELLO DE DEVOLUCION EN EL ENVÍO INDICANDO EL MOTIVO DE SU NO DISTRIBUCIÓN.						SI		NO
17	SE COLOCA LA INDICACIÓN "RETOUR" (DEVOLUCIÓN) EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO INTERNACIONAL						SI		NO
18	SE COLOCA LA INDICACIÓN DEVOLUCIÓN EN EL ANVERSO DEL ENVÍO DEL SERVICIO NACIONAL						SI		NO
	SE UTILIZA EL SELLO EN DOS IDIOMAS:	ESPAÑOL		FRANCES					
17	CUMPLE CON DEVOLVER EN FORMA INMEDIATA LOS ENVÍOS NO DISTRIBUÍBLES						SI		NO
				Cant.	17		0		0

2.5. SERVICIOS DE ENCOMIENDAS Y EMS.

1	CUENTA CON VENTANILLA DE ATENCIÓN O AREA SEPARADA DE EXPENDIO						SI		NO
2	EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS INTERNACIONALES SE PROCESA DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE EJECUCION, CONVENIO UPU.						SI		NO
3	TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE SENASA, INRENA ASÍ COMO DEL I.N.C.						SI		NO
4	EL REGISTRO Y CONTROL INGRESOS DE ENCOMIENDAS Y EMS SE REALIZA EN FORMA MANUAL O AUTOMATICADA (SISTEMA)						SI		NO
5	ES ASIGNADA UNA PERSONA ESPECIFICAMENTE AL CONTROL DE ENVIOS QUE CUENTEN CON DECLARACION 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 ADMINISTRACION								
	DE CONTAR CON ADUANAS, CON QUE FRECUENCIA LOS TECNICOS ACUEDEN AL LOCAL DE SERPOST A EFECTUAR EL AFORO DE ENVIOS (INDICAR)								
9	SE LLEVA LA CONTABILIDAD DE ENVIOS BAJO CONTROL ADUANERO AFORADOS Y NO AFORADOS						SI		NO
	CON QUE FRECUENCIA:	SEMANAL		QUINCENAL		MENSUAL			
10	SE LLEVA LA CONTABILIDAD Y REGISTRO DE ENVIOS BAJO CONTROL ADUANERO CANCELADOS EN EL BANCO						SI		NO
	CON QUE FRECUENCIA:	SEMANAL		QUINCENAL		MENSUAL			
11	SE CUMPLE CON EL PLAZO MAXIMO DE PERMANENCIA DE 60 DIAS EN SU LOCAL (ANTES DE SER DEVUELTAS A LIMA), DE ENCOMIENDAS NO RECLAMADAS						SI		NO
	O NO RECOGIDAS POR LOS USUARIOS? / MAS DÍAS INDICAR								
12	SE EFECTUA EL RETORNO A LIMA DE DECLARACIONES SIMPLIFICADAS?						SI		NO
13	CUMPLE CON REMITIR UNA COPIA DE LA DECLARACION SIMPLIFICADA A LAS AREAS OPERATIVAS DE LIMA (EMS, ENCOMIENDAS)?						SI		NO
14	CUMPLE CON REMITIR LA INFORMACIÓN DE ENVIOS EN DISTRIBUCIÓN Y AFORABLES?						SI		NO
15	EVIDENCIA LA NECESIDAD DE QUE SERPOST EFECTUE EL DESADUANAJE DE ENVIOS A NOMBRE DE LOS USUARIOS?						SI		NO
16	EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROHIBICIONES DE SENASA E INRENA ASÍ COMO DEL INSTITUTO NACIONAL DE CULTURA?						SI		NO
				Cant.	16		0		0

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

2.6. INTERVENCION DE: ADUANAS - SENASA - INRENA - I.N.C.

1	SE CUENTA CON UNA PERSONA CAPACITADA EN EL CONTROL DE ENVIOS QUE CONTRAVIENEN LAS DISPOSICIONES DE SENASA, INRENA, E I.N.C	SI		NO	
	NOMBRE DE LA ES PERSONA ASIGNADA A ESA LABOR				
2	SE CUMPLE CON EL CORRECTO LLENADO DE LAS FORMULAS INTERNACIONALES DE ENVIOS SUJETOS A CONTROL ADUANERO?	SI		NO	
3	SE CUMPLE CON LA APLICACIÓN CORRECTA DE LA TARIFA DE ALMACENAJE Y TARIFA DE PRESENTACION A ADUANAS DE ENVIOS 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 VERIFICACION DEL CONTENIDO DE LAS ENCOMIENDAS 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	CCPL		ADMORES. Y OFIC.	LOCAL			
	TIPOS DE CARGO			PROPIOS	CLIENTES			
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:			MANUAL	MECANIZADO			
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. EMITIDOS			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 REMITE B. / V.:								
	A:								
	B:								
4	EMITE 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 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN APERTURA Y DISTRIBUCION 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

B. CORREO DE SALIDA

2.10. VENTANILLAS DE ATENCION

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

Gerente General V°B° Serpost El Correo del Perú ALEXANDER INFANTES POMAR

Supervisor de Tecnología de la Información V°B° Serpost El Correo del Perú Ing. Percy Pereyra Holguín

GERENTE LEGAL V°B° Serpost El Correo del Perú Dr. CABALLERO RECORDAROTTA

Mgny. Gerente de Desarrollo Corporativo V°B° Serpost El Correo del Perú Sr. Carlos Infante Bueno

ESTEBAN CABREJOS RAO V°B° Serpost El Correo del Perú Gerente de Administración de Canales

CHANTAL BADORET ORDOÑEZ V°B° Serpost El Correo del Perú Sub Gerente de Administración de Postales

Departamento de Organización y Procesos V°B° Serpost S.A.

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

	- APARTADOS O CASILLAS POSTALES						
	ESTAFETA						
	- GIROS POSTALES NAC. E INTERNAC.						
	- FAX POSTAL NAC. E INTERNAC.						
	- TRÁMITE ADUANERO DE DECLARACIÓN SIMPLIFICADA (TADS)						
	-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. Á HRS.				SI		NO
7	SE CUMPLE CON EL HORARIO DE ATENCION				SI		NO
8	LA UBICACIÓN DE LOS MODULOS DE APARTADOS ES ADECUADA				SI		NO
9	LA UBICACIÓN DE LOS MODULOS DE ESTAFETA ES ADECUADA				SI		NO
10	EN EL AREA DE EXPENDIO SE ATIENDE APARTADOS				SI		NO
11	EN EL AREA DE EXPENDIO SE ESTAFETA				SI		NO
12	EXISTE SEÑALIZACION	ADECUADA		INADECUADA	SI		NO
	LA ATENCION EN EXPENDIO ES:	MANUAL		MECANIZADA			
13	TIENE LIMITACIONES TIENE PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS, INDICAR				SI		NO
14	SE BRINDA OTROS SERVICIOS DE TERCEROS	WESTER UNION			SI		NO
15	CUENTA CON KIOSKO EPISTOLAR				SI		NO
16	SU UBICACIÓN ES VISIBLE AL PUBLICO USUARIO				SI		NO
17	SE OFRECE AL PÚBLICO LOS PRODUCTOS DEL KIOSKO EPISTOLAR				SI		NO
				Cant. 17		0	0

2.11.EXPENDIO

1	LA EXPENDEDORA TIENE CONOCIMIENTO DEL TARIFARIO POSTAL				SI		NO
2	SE EXHIBE LA TARIFA BASICA 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 ENVIOS			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 IDENTIFICACION DE LA EXPENDEDORA EN EL ENVÍO				SI		NO
	QUIEN COLOCA LAS ESTAMPILLAS EN LOS ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA	EXPENDEDORA		CUENTE			
10	¿EL CONTROL DE SELLOS POSTALES SE REALIZA MEDIANTE KARDEX?				SI		NO
11	SE LE EFECTÚA PERIODICAMENTE ARQUEOS DE VALORES AL PERSONAL DE EXPENDIO				SI		NO
	¿QUIEN LO REALIZA?						
	ULTIMO ARQUEO EFECTUADO AL PERSONAL DE EXPENDIO	FECHA					
12	¿EL PERSONAL DE EXPENDIO-FILATELIA CUENTA CON LISTADO DE ESTAMPILLAS?				SI		NO
13	EFECTUA CORRECTA CONFECCION 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 ENVIOS POSTALES				SI		NO
15	LA EXPENDEDORA CUENTA CON RELACION DE PAISES QUE ACEPTAN ENVIOS E.M.S.				SI		NO
16	¿SE EFECTUA ADMISION DE ENVIOS 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		MOSTRADORES	CAJA SEGURIDAD	
18	LA EXPENDEDORA CUENTA CON CUPONES DE RESPUESTA INTERNACIONAL				SI		NO
19	CON QUE CANTIDAD DE CUPONES DE RESPUESTA INTERNACIONAL CUENTA LA EXPENDEDORA				SI		NO
	CONSUMO DE CUPONES PROMEDIO MENSUAL						
20	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN ADECUADO CREDITO DE SELLOS POSTALES				SI		NO
21	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN ADECUADO CREDITO ASIGNADO EN MAQUINA FRANQUEADORA (HOJA DE CREDITO)				SI		NO
22	LA EXPENDEDORA CUENTA CON UN CREDITO ASIGNADO PARA SENCILLO			S/.	SI		NO
23	LA EXPENDEDORA CUENTA CON DETECTOR DE BILLETES FALSOS				SI		NO
24	LA EXPENDEDORA CUENTA CON TODOS LOS FORMATOS PARA ATENDER LOS SERVICIOS DE ADMISIÓN (CN-23, CN-71, SP-29, ETC.)				SI		NO
	QUIEN EFECTÚA EL MATA SELLADO DE LA CORRESPONDENCIA	SUPERVISOR	EXPENDEDORA	OPERADOR			
	EN QUE ÁREA SE REALIZA						
				Cant. 24		0	0

Serpost

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 ENVIOS 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 ENCOMIENDAS ADMITIDAS	SI		NO	
4	INTERNACIONALES Y ENVÍOS E.M.S.	SI		NO	
5	CONOCIMIENTO DE LAS PROHIBICIONES ART. 19 CONVENIO U.P.U.(ENCOMIENDAS INTERNC.)	SI		NO	
	Cant. 5			0	0

2.13. DESPACHO

1	SE CONTROLA EL CORRELATIVO DE LOS DESPACHOS (TARJA DE SALIDA)						SI		NO	
2	CUENTA CON EL CUADRO DE ENCAMINAMIENTO	MAC. AEREO	MAC. TERRE.	INTER. AEREO			SI		NO	
3	EXISTE ORGANIZACIÓN EN LA DISTRIBUCION 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 PERIFERICAS Y REPRESENTANTES COMERCIALES SE REALIZA EN EL HORARIO PROGRAMADO						SI		NO	
6	ES CONVENIENTE EL HORARIO PROGRAMADO DE CIERRE DE DESPACHO						SI		NO	
	QUIEN CONTROLA LA CONFECCION DE LOS DESPACHOS	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR		OTRO				
7	CUMPLE CON LA CORRECTA CONFECCION DE LOS DESPACHOS	LOCAL		NACIONAL		INTERNACIONAL	SI		NO	
8	CONFECCIONA ATADOS POR ENVÍOS SEGÚN SU FORMATO (NORMALIZADOS - SOBRES GRANDES)						SI		NO	
9	CUMPLE CON EL LLENADO CORRECTO DE LA GUÍA GENERAL						SI		NO	
10	INDICA EL PESO TOTAL EN LA GUÍA GENERAL						SI		NO	
11	INDICA EL PESO EN EL MARBETE						SI		NO	
12	EN LA GUIA GENERAL SP-20 SE INDICA LA CANTIDAD DE PAQUETES QUE ENCAMINA						SI		NO	
13	INDICA LA CANTIDAD DE SACAS QUE ENCAMINA						SI		NO	
	QUE SISTEMA UTILIZA PARA EL CIERRE DE LAS SACAS.	MAQ. COSEDORA		PITA / PLOMO		OTRO				
14	APLICA PRECINTO DE SEGURIDAD AL VEHÍCULO						SI		NO	
15	LOS ENVIOS QUE LO REQUIEREN (EMS, INTER. Y O.O.) CUMPLEN CON LAS FORMALIDADES (CP 71, COLETIN DE EXPEDICION Y CN 23 DECLARACION DE ADUANA)						SI		NO	
16	EFECTÚA LOS CONTROLES ESTADISTICOS DEL SERVICIO NACIONAL INTERNACIONAL						SI		NO	
17	EFECTÚA EL CONTROL DE PORTES CORRESPONDIENTE						SI		NO	
	QUIEN LO REALIZA	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR		OPERADOR				
18	SE CUMPLE CON EL HORARIO DE CIERRE DE DESPACHOS						SI		NO	
	EN EL DÍA CUANTAS VECES CONFECCIONA DESPACHOS:	COMÚN		CERTIFICADO		S. ESPECIALES				
	CUANTAS PERSONAS INTERVIENEN EN LA CONFECCION DE DESPACHOS.	LOCAL		NACIONAL		INTERNACIONAL				
	QUIEN PRESENCIA EL CIERRE DESPACHOS	ADMINISTRADOR		SUPERVISOR		OTRO				
	UTILIZA PARA LOS DESPACHOS SACAS DE:	POLIPROPILENO		LONA		OTRO				
19	SE CUMPLE CON LAS DEVOLUCIONES DE LOS ENVIOS NO ENTREGADOS POR UNEA	LOCAL		NACIONAL		INTERNACIONAL	SI		NO	
20	SE CONTROLA LA RECEPCION DE CARGOS POR CLIENTES						SI		NO	
21	SE DEVUELVEN LAS SACAS INTERNACIONALES						SI		NO	
22	CUMPLE CON DEVOLVER AL EXPEDIDOR - REMITENTE LAS TARJETAS POSTALES CERT. NO DISTRIBUIBLES						SI		NO	
23	CUMPLE CON DEVOLVER AL REMITENTE LOS IMPRESOS Y/O LIBROS CERT. NO DISTRIBUIBLES						SI		NO	
24	CUMPLE CON ENVIAR A REZAGOS LOS IMPRESOS COMUNES NO DISTRIBUIBLES						SI		NO	
	Cant. 24						0		0	

2.14. SERVICIO EMPRESARIAL

1	ADMITE ENVIOS EMPRESARIAL	S.E.N.	S.E.L.	OTROS		SI		NO	
2	LA EXPENDEDORA CUENTA CON LOS ITIMERARIOS DE SALIDA NACIONAL					SI		NO	
3	LA EXPENDEDORA CUENTA CON LA GUIA DE COBERTURA NACIONAL					SI		NO	
	Cant. 3					0		0	

2.15. CLIENTES

1	¿CUENTA CON CARTERA DE CLIENTES?						SI		NO	
2	IDENTIFICA A SUS CLIENTES POR SU ACTIVIDAD ECONOMICA						SI		NO	
	LOS CLIENTES CAPTADOS ESTAN BAJO:	CONTRATO	CARTA DE ACEPTACIÓN		SOLICITUD DE SERVICIO	OTROS				
	MODALIDAD DE PAGO:		CONTADO		CREDITO					
	SI FUERA AL CRÉDITO: ¿CÓMO EFECTÚA LA COBRANZA?									
3	BRINDA SERVICIO DIFERENCIADO DE DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES						SI		NO	
4	LA DISTRIBUCION DOMICILIARIA ES UNICA, INCLUYE A TODOS LOS CLIENTES						SI		NO	
5	¿CUENTA CON CLIENTES MOROSOS?						SI		NO	
	Cant. 5						0		0	

Gerente General V°B° Serpost ALEXANDER INFANTES POMAR

Subgerente de Tecnologías de la Información V°B° Serpost Ing. Percy Portuna Holguín

GERENTE LEGAL V°B° Serpost El Correo del Perú ENRIQUE CABALLERO ELCORROBARRUTIA

Gerente de Desarrollo Corporativo V°B° Serpost El Correo del Perú Lic. Carlos Ugarte Mauny

ESTEBAN CABREJOS V°B° Serpost Gerente de Administración de Canales

CHANTAL LADOREY ORDOÑEZ Serpost V°B° Sub Gerente de Administración de Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

2.16. REPRESENTANTES COMERCIALES - POSTALES

1	CUENTA CON REPRESENTANTES POSTALES(AG. POSTALES Y OFC. 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 TECNICA DE LOS REPRESENTANTES POSTALES (R.C., 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%	ADDENDA	OTRO				
	MODALIDAD DE PAGO AL REPRESENTANTE POSTAL QUE DISTRIBUYE	POR ENVIO	MONTO FIJO	COMISIÓN	OTRO				
5	CUENTA CON COMPROBANTE QUE SUSTENTA EL PAGO A REPRESENTANTES POSTALES (DOJ, 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	SI		NO
	CONDICIÓN DEL BUZÓN	BUENO	REGULAR	MALOGRADO					
	CON CUANTOS BUZONES CUENTA SU OFICINA	MULTIPLES	EMPOTRADOS	MOVILES	OTROS				
4	NECESITA BUZONES, CUANTOS NECESITA						SI		NO
					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 ALIMENTACION Y RECOJO DE ENVIOS DE LAS OFICINAS Y REPRESENTANTES POSTALES / COMERCIALES	SI		NO	
6	CUENTA CON PROGRAMACION DE RECORRIDO DE LA CAMIONES / MOTOCICLETA / MOTOKAR	SI		NO	
7	SE RESPETA EL HORARIOS DE LOS CIRCUITOS DE ALIMENTACION Y RECOJO DE ENVIOS	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 AREAS CUENTAN CON SEGURIDAD:					
2	CAJA		SI		NO	
3	EXPENDIO		SI		NO	
4	CLASIFICACION		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 - PROTEO		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: EXTINTORES	ULTIMA FECHA DE CARGA	SI		NO	
13	B: BOTIQUINES	PRIMEROS AUXILIOS	SI		NO	
14	C: CHAPAS, CANDADOS		SI		NO	
15	D: SEÑALIZADORES		SI		NO	
16	CUENTA CON BRIGADISTA DE SEGURIDAD ENTRENADO POR DEFENSA CIVIL		SI		NO	
	Cant. 16		0		0	

Gerente General VºBº Serpost ALEXANDER BARANTES HOMAR

Superintendencia de la Tecnología de la Información VºBº Serpost Mg. Percy Pacopa Rodríguez

GERENTE LEGAL VºBº Serpost ENRIQUE CARAMELO BLOCK BARRETO

Dr. Carlos Ugarte Mauny-Gerente de Desarrollo Corporativo VºBº Serpost

ESTEBAN CABREJOS KOO VºBº Serpost Gerente de Administración de Canales

CHANTAL CADORE RODRIGUEZ Serpost VºBº Sub Gerente de Administraciones Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

Serpost

FICHA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES POSTALES

2.20. ARCHIVOS Y RECLAMOS

1	EXISTE UN AREA PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS		
2	CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DESPACHO NACIONAL	SI	NO
3	CUENTA CON ARCHIVO GUIAS DESPACHO INTERNACIONAL	SI	NO
4	CUENTA CON ARCHIVO GUIAS DESPACHO INTERADMINISTRACIONES	SI	NO
5	CUENTA CON ARCHIVO GUIAS PROCEDENTES DEL C.C.P.L.	SI	NO
6	CUENTA CON ARCHIVO DE GUIAS DEL SERVICIO PERSONAL, EMPRESARIAL Y ESPECIAL	SI	NO
7	EL ARCHIVO DE GUIAS DE QUE AÑOS CORRESPONDEN 1998-1999, 2000-2001	SI	NO
8	CUENTA CON ARCHIVO DE DOCUMENTOS CONTABLES	SI	NO
9	CUENTA CON OTROS ARCHIVO	SI	NO
10	CUENTA CON DIRECTIVA SOBRE RECLAMOS Y REZAGOS	SI	NO
11	TIENE ARCHIVOS DE LOS AÑOS 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005	SI	NO
	TIEMPO DE PERMANENCIA DE ARCHIVOS OPERATIVOS	SI	NO
	TIEMPO DE PERMANENCIA DE ARCHIVOS CONTABLES		
12	CUENTA CON VENTANILLAS PARA ATENCION AL CUENTE		
	QUIEN ABSUELVE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS	SI	NO
13	SE ABSUELVEN LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS EN QUE TIEMPO		
14	CUENTA CON ESTADISTICA DE RECLAMOS	SI	NO
	CUAL ES EL PORCENTAJE DE RECLAMO POR SERVICIO	SI	NO

CORREO PERSONAL %	CORREO EMPRESARIAL %	ENCOMIENDAS 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

1	PRESENTAR LA SIGUIENTE INFORMACION:
2	CUADRO DE PERSONAL ACTUALIZADO POR UBICACION FISICA
3	CUADRO DE VACACIONES DEL 200_ POR UBICACION FISICA
4	CUADRO DE BIENES INMUEBLES
5	CUADRO DE OFICINAS / SUCURSALES CON HORARIOS DE ATENCION
6	CUADRO DE AG. POSTALES, REPRESENTANTES COMERCIALES Y OFICINAS A CARGO DE AUTORIDADES CON HORARIOS DE ATENCION
7	CUADRO ECONOMICO DE INGRESOS, EGRESOS Y TRAFICO POSTAL
8	CUADRO DE PARTIDAS AUTORIZADAS PARA GASTOS CON EL FONDO PRESUPUESTAL
9	CUADRO DE ABONADOS DE APARTADOS ACTUALIZADO
10	GESTIONES REALIZADAS POR SU SERVICIO PARA REQUERIMIENTO DE SEGURIDAD INTERNA Y/O EXTERNA

5. OPINION Y/O OBSERVACIONES

Gerente General V°B° Serpost S.A. ALEXANDER INFANTES POMAR

Subgerente de Tecnología de la Información V°B° Serpost S.A. Jorge Pereyra Hoffman

GERENTE LEGAL V°B° Serpost S.A. ENRIQUE CABALLERO FLORES CHARRITTA

Carlos Ugarte Mauny - Gerente de Desarrollo Corporativo V°B° Serpost S.A.

ESTEBAN CABREJOS KOO V°B° Serpost S.A. Gerente de Administración de Canales

CHANTAL CADRET ORDÓÑEZ Serpost S.A. V°B° Sub Gerente de Administraciones Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

Serpost

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 carteros).

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 (postas).

SIENDO LAS .....HRS. DEL DÍA.....DEL MES DE .....DEL 2002, SE DIO POR FINALIZADA LA VISITA 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

Gerente General VºBº Serpost ALEXANDER INFANTES POMAR

Superintendencia Tecnología de la Información VºBº Serpost Ing. Jerry Pereyra Vargas

GERENTE LEGAL VºBº Serpost ENRIQUE CABALLERO BLOUNRROSCHUTTA

Carlos Ugarte Maury Gerente de Desarrollo Corporativo VºBº Serpost

ESTEBAN CABREJOS KOO VºBº Serpost Gerente de Administración de Canales

CHANTAL CADORET ORDOÑEZ Serpost VºBº Sub Gerente de Administraciones Postales

Departamento de Organización y Procesos Serpost S.A.

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
RESULTADO ADMINISTRATIVO	118	0	0%	0

2. ÁREA OPERATIVA 66%				
A. CORREO DE LLEGADA 29%	Cantidad	Resultado	Puntaje	Puntaje
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
	102	0	0%	0

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
	126	0	0%	0
RESULTADO OPERATIVO	228	0	0%	0
RESULTADO FINAL 100%	346	0	0%	0

CALIFICACION

MALO	REGULAR	BUENO	CALIFICACION
0 - 55	56 - 79	80 - 100	RANGO
11	16	20	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	2.19	2.20
Bueno	100																												
	95																												
	90																												
	85																												
	80																												
Aceptable	75																												
	70																												
	65																												
	60																												
	55																												
Inaceptable	50																												
	45																												
	40																												
	35																												
	30																												
	25																												
	20																												
	15																												
	10																												
	5																												
	0																												

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