

NORMAS Y PROCEDIMIENTO

PARA EL SERVICIO OPCIONAL

DE ENTREGA

DE ENVÍOS POSTALES

A DOMICILIO

SO-NP-042.00

El Correo del Perú
2011
01/2011

SO-NP-042.00

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el servicio opcional de entrega a domicilio de encomiendas no aforables mayores a 2 kg. y envíos aforables (EMS, encomiendas y pequeños paquetes manifestados a la Aduana).

II. ALCANCE

El presente documento alcanza a la Gerencia Postal, Gerencia de Administración de Canales y Gerencia Comercial.

III. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de Serpost S.A.
2. Estatuto Social de Serpost S.A.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.
4. Decreto Supremo N° 244-2013-EF.
5. Oficio N°2132-2021-MTC/26, Opinión sobre la implementación del servicio complementario "Tasa de Entrega" de encomiendas de llegada internacional.
6. Reglamento Interno de Trabajo.

IV. DEFINICIONES

Aforable: Envío seleccionado por el funcionario aduanero para transmisión y aforo.

Aforo: Reconocimiento documentario y físico que se realiza al envío con el objeto de verificar el valor, cuantía, medida, etc. y determinar, según clasificación arancelaria, los derechos aplicables. Esta operación es realizada por un especialista de Aduanas.

Aviso DD: Documento que sirve para comunicar a los clientes que sus envíos llegaron y fueron calificados por Aduanas-Sunat como distribución directa.

Aviso NF: Documento que sirve para comunicar a los clientes que sus envíos llegaron y fueron calificados por Aduanas-Sunat como no aforables.

DIF/Aviso de llegada: Formato unificado de la Declaración Importa Fácil y el aviso de llegada utilizado en el despacho aduanero.

DIF/Declaración Importa Fácil: Declaración simplificada utilizada en el despacho aduanero.

Distribución Directa-DD: Envío clasificado para transmisión y despacho aduanero pero que su valor FOB es menor o igual a doscientos y 00/100 dólares americanos.

Levante Autorizado: Estado otorgado por Aduanas-Sunat que indica que el envío se encuentra apto para la entrega al destinatario.

No Aforable: Envío no seleccionado por Aduanas-Sunat.

Servicio de Atención al Cliente (SAC): Se refiere a la central de consultas de SERPOST S.A. para la atención a los clientes.

Sistema SIP: Sistema Integrado Postal.

Tributo: Ingresos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatoria, impuestas unilateralmente por el Estado.



V. NORMAS

1. Serpost S.A. ofrecerá el servicio de entrega a domicilio como un servicio opcional que le permitirá al cliente recibir sus envíos en su domicilio y con tarifas competitivas.
2. El servicio opcional de entrega a domicilio se ofrecerá a través del personal del SAC de la Subgerencia de Marketing y Filatelia. Adicionalmente, en la notificación física que se entrega en la dirección del destinatario, se brindará información relativa al servicio de entrega a domicilio donde figurará el número telefónico del SAC a fin de que los clientes que opten por contratar el servicio puedan comunicarse con Serpost S.A.

IMPORTANTE: Las Administraciones Postales deberán realizar, en el día, la descarga de la entrega de los avisos de llegada en el sistema SIP a fin de que sean considerados para ofrecer el servicio opcional de entrega a domicilio.

3. El servicio se ofrecerá a los clientes (destinatarios) que tengan envíos en el terminal de almacenamiento en condición de no aforable mayores a 2 kg. o envíos aforables (EMS, encomiendas y pequeños paquetes manifestados a Aduanas-Sunat).

IMPORTANTE:

- Los envíos sujetos a rectificaciones no podrán ser incluidos en el servicio opcional de entrega a domicilio hasta concluir con el trámite de rectificación.
- Los envíos que requieran de reconocimiento previo no serán considerados para ofrecer el servicio opcional de entrega a domicilio.

4. El personal del SAC ofrecerá el servicio opcional de entrega a domicilio en el horario que se establezca de acuerdo con la demanda del servicio.
5. El personal del SAC brindará información sobre los beneficios, condiciones y precios del servicio, los mismos que el cliente podrá consultar en la página web de Serpost S.A.
6. El medio de comunicación que usará el personal del SAC para contactar al cliente son: llamada telefónica, whatsapp o correo electrónico.
7. El Personal del SAC dejará constancia, mediante whatsapp o correo electrónico, de que informó al cliente sobre las condiciones del servicio, así como de la información adicional relevante, como el nombre de la persona que recibirá el envío, dirección en la que se recibirá el envío, número telefónico adicional, otros que sean necesarios, con la correspondiente aceptación del cliente.
8. El personal del SAC de la Subgerencia de Marketing y Filatelia es el encargado de realizar las coordinaciones necesarias con el cliente a fin de ofrecer y concretar la venta.
9. La Gerencia Postal, a través de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras, es la encargada del tratamiento, preparación de documentación, coordinación y entrega del envío en el domicilio consignado, dentro del plazo ofrecido.
10. Los pagos que se realicen hasta las 17:00 horas por el servicio de entrega a domicilio adquiridos en el día, serán gestionados el mismo día y los que se



SO-NP-042.00

realicen fuera del horario y hasta las 23:59 horas serán considerados para el día siguiente.

- Los envíos que se encuentren fuera del período de gracia del cobro de almacenaje y que hayan realizado el pago por el servicio en el día, se les exonerará del pago de almacenaje que se genere desde esa fecha hasta su entrega.

IMPORTANTE: El personal del SAC deberá enfatizar al cliente que el monto informado es válido solo para ese día o mientras se encuentre en el período de gracia de cobro de almacenaje. De realizar el pago fuera del plazo deberá depositar el importe adicional, de corresponder.

- El personal del SAC deberá consultar, previo a ofrecer el servicio, si el envío se encuentra dentro de las rutas de distribución, en el siguiente link: https://www.google.com/maps/d/edit?hl=es&mid=1bqXFw9JJq9eYIR4zw80y7lq dYqui_rky&ll=-12.04667336012286%2C-77.00181039760668&z=12
- El servicio de entrega a domicilio se encontrará disponible en los siguientes distritos de Lima y Callao:

ZONA CENTRO	ZONA NORTE	ZONA ESTE	ZONA SUR	ZONA OESTE
Miraflores S1 (*)	Comas	Santa Anita	Chorrillos	Carmen de la Legua
Cercado de Lima	Los Olivos	San Luis	Barranco	La Punta
Breña	Independencia	La Molina	Miraflores S2	La Perla
Lince	San Martín de Porres	Ate	Santiago de Surco S2	San Miguel
La Victoria	Rímac	San Juan de Lurigancho S1 (***)		
San Isidro				
San Borja				
Santiago de Surco S1 (**)				
Pueblo Libre				
Magdalena del Mar				
Jesús María				
Surquillo				

Fuente: Subgerencia de Operaciones Postales.




(*) Delimitado hasta la Av. Benavides, sector 1.

(**) Delimitado hasta la Av. Benavides y Panamericana, sector 1.


(***) Delimitado hasta Metro – Próceres de la Independencia, sector 1.

Nota: La Subgerencia de Operaciones Postales determinará la cobertura en función a los sectores/zonas cercanas o de fácil acceso y cantidad de envíos en cada distrito.

- El servicio de entrega a domicilio se realizará de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y los sábados de 9:00 am a 3:00 pm.



- 
- 
- 
15. El plazo máximo de entrega del servicio de entrega a domicilio es de hasta cinco (5) días hábiles posteriores a la contratación del servicio.
 16. Las tarifas del servicio se establecen de acuerdo con el distrito de entrega y el peso del envío postal.
 17. La tarifa del servicio se establecerá por cada envío postal (pieza).
 18. El cobro de almacenaje se realizará de acuerdo con las "Normas para el Cobro de Almacenaje de Envíos Postales".
 19. **Entrega de envíos No Aforables:** Serán entregados al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, o a la persona encargada por el destinatario para recibir el envío, quien deberá identificarse presentando su documento de identidad y entregará copia de los documentos de identidad del destinatario y de la persona que recibe el envío.




En el caso de que el cliente solicite la entrega del envío en una dirección diferente a la consignada en el envío, solo se podrá entregar al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad.

- 
20. **Entrega de envíos Aforables:** Serán entregados al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, firmará la DIF y entregará copia de su documento de identidad.

En el caso de que el cliente solicite la entrega del envío en una dirección diferente a la consignada en el envío, solo se podrá entregar al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, firmará la DIF y entregará copia de su documento de identidad.

En el caso de que el cliente comunique que será otra persona quien recibirá el envío en la dirección consignada por el remitente, tendrá las siguientes opciones:

- 
- 
- a. **El destinatario firmará la DIF:** Se le enviará, previamente, al cliente la DIF vía correo electrónico o whatsapp a fin de que la persona encargada a recibir el envío entregue copia del documento de identidad del encargado y del destinatario, asimismo, entregará la DIF firmada por el destinatario.
 - b. **El destinatario no firmará la DIF:** La persona autorizada deberá presentar carta poder del destinatario legalizada ante Notario Público, asimismo firmará la DIF y presentará su documento de identidad y entregará copias de los documentos de identidad del destinatario y del autorizado a recibir el envío postal.

- 
- 
- 
21. El servicio de entrega a domicilio considera un (01) intento de entrega. En caso de que no se realice la entrega, el envío será devuelto al terminal de almacenamiento para su posterior recojo por parte del destinatario o para adquirir nuevamente el servicio de entrega a domicilio.
 22. La Gerencia Comercial, a través de la Subgerencia de Marketing y Filatelia, es la encargada de la elaboración de la publicidad y difusión del servicio opcional de entrega a domicilio a través de diversos canales.
 23. El personal del SAC se encargará de la atención integral al cliente, realizando toda coordinación con las áreas operativas involucradas a fin de brindar la información necesaria y concretar el servicio.
 24. Los pagos que deberá realizar el cliente por tasa de presentación, almacenaje y costo del servicio opcional de entrega a domicilio, se depositarán en la cuenta

SO-NP-042.00

de Serpost S.A. en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Cuenta Corriente N° 191-1147674-0-65.

25. El servicio de entrega a domicilio deberá suspenderse si la Aduana-Sunat, mediante comunicación (Oficio u correo electrónico), establece la retención del envío por haber actualizado su estado, retirándole el "levante autorizado". El personal del SAC comunicará al usuario sobre la disposición de la Aduana-Sunat y se procederá con la devolución del monto cancelado por el servicio.
26. Las áreas operativas realizarán la rendición diaria a la caja del terminal de almacenamiento, elaborarán el reporte consolidado de los depósitos por los costos del servicio (tasa de presentación, almacenaje y servicio de entrega a domicilio) y la canalizarán a la Administración Postal de Ingeniería, quienes realizarán la rendición al Departamento de Tesorería y Contabilidad, al cierre de cada semana, a fin de ingresarla al sistema SAP para la compensación respectiva.

VI. PROCEDIMIENTOS

SAC

1. Efectuar la consulta en el sistema SIP - "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery", para identificar los envíos que se encuentren en el terminal de almacenamiento (disponibles para entrega) y recabar los números telefónicos de contacto que se encuentran registrados en el sistema.
2. Consultar, previo a ofrecer el servicio, si el destino se encuentra dentro de las rutas de distribución.
3. Realizar o recibir la llamada del destinatario y explicar los beneficios, tiempo de entrega, persona que recibirá el envío, documentos a presentar, otras consideraciones y costo del servicio, así como posibles adicionales (tasa de presentación y almacenaje).
4. Solicitar, vía llamada telefónica, whatsapp o correo electrónico, el nombre completo del destinatario como figura en el documento de identidad, para corroborar que los datos sean los correctos, de lo contrario deberá indicar al usuario que debe comunicarse con el Área de Rectificaciones para el trámite de rectificación correspondiente.
5. Consultar el estado del envío en la página web de la Sunat.
 - 5.1. **Aforable:** Se verifica si tiene Declaración Importa Fácil – DIF tributa o no tributa.
 - 5.1.1. **Tributa:** Informar al cliente sobre el pago de la tasa de presentación a Serpost S.A., así como del pago del tributo y el proceso a seguir ante Aduanas-Sunat. Luego de la comunicación del pago del tributo por parte del cliente, se verificará en la página web de la Sunat que el envío cuente con el estado de Levante Autorizado. (continúa en el numeral 6).
 - 5.1.2. **No Tributa:** Se verificará en la página web de la Sunat que el envío cuente con el estado de Levante Autorizado. (continúa en el numeral 6).
 - 5.2. **No Aforable:** Recibe trato de distribución directa – DD, es decir se encuentra libre de trámite o pago de tributo alguno ante Aduanas-Sunat, tiene levante autorizado automático (continúa en el numeral 6).



SO-NP-042.00

- 6. Verificar en la página web de la Sunat que el envío cuente con el levante autorizado y capturar la imagen, la cual se almacenará automáticamente como respaldo.
- 7. Consultar en el sistema SIP si el envío se encuentra sujeto a pago de almacenaje.
- 8. Comunicar al cliente los pagos a realizar:

8.1. **Aforable:** Pago de tasa de presentación, pago de almacenaje (de corresponder) y pago por el servicio de entrega a domicilio. (continúa en el numeral 9).

8.2. **No aforable:** Pago de almacenaje (de corresponder) y pago por el servicio opcional de entrega a domicilio (continúa en el numeral 9).

- 9. Coordinar con el cliente la persona que recibirá el envío a fin de informarle la documentación que deberá presentar, de ser necesario remitirá la DIF vía correo electrónico o whatsapp para que el destinatario pueda imprimirla, firmarla y sea entregada a la recepción del envío, esta información deberá registrarla en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery".

Asimismo, si el cliente indica otro número de contacto, este deberá registrarlo en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery".

- 10. Remitir al cliente, mediante correo electrónico o whatsapp, las condiciones del servicio, así como la información adicional relevante, como el nombre de la persona que recibirá el envío, dirección en la que se recibirá el envío, número telefónico adicional, otros que sean necesarios, solicitando la correspondiente aceptación del cliente.
- 11. Indicar al destinatario la cuenta bancaria de Serpost S.A. en la que deberá realizar el depósito, solicitando el envío de la captura del comprobante de pago. Así mismo deberá consultar al cliente el tipo de comprobante de pago a generar (boleta o factura) y recabará la información necesaria (RUC, razón social, nombre, dirección).

- 12. Verificar en la plataforma del banco, con el comprobante, que el depósito se haya efectuado por el monto correcto.
- 13. Generar el comprobante de pago en el sistema.

Si el cliente solicita la remisión del comprobante de pago de manera digital, se lo remitirá vía correo electrónico o whatsapp.

Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras - Operario

- 14. Consultar e identificar en el sistema SIP- "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery" los envíos que hayan adquirido el servicio, es decir los que se encuentran con el comprobante de pago elaborado e identificar el plazo de entrega, a fin de realizar la distribución dentro de los cinco (5) días hábiles.
- 15. Realizar la búsqueda interna del envío en el terminal de almacenamiento.
- 16. Imprimir la representación del pago electrónico que figura en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery" y adherirlo al envío.
- 17. Coordinar y programar con el Área de Transporte la disponibilidad de traslado para la entrega del envío dentro de los cinco (5) días hábiles de aceptado el servicio, de acuerdo con las rutas establecidas.



SO-NP-042.00



18. Verificar, un día antes de la distribución, que Aduana-Sunat no haya emitido comunicación (Oficio u correo electrónico) estableciendo la retención del envío por haber actualizado su estado, retirándole el "levante autorizado".
19. Verificar que el envío cuente con la documentación necesaria y prepararlo para la distribución.
20. Comunicar al cliente, vía whatsapp o llamada telefónica, que su envío será entregado al siguiente día en el horario que corresponda (lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y los sábados de 9:00 am a 3:00 pm.)
21. Generar la hoja de ruta del envío solicitado, adjuntado la documentación que corresponda:
 - Aforable: DIF y captura de levante autorizado impresa.
 - Distribución directa: Aviso de DD y captura de estado DD impresa.
 - No aforable: Aviso NF.
 - Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery.

Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras - Postrén

22. Consultar en el sistema SIP - "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery" los envíos que deberán entregarse en el día y elaborar el ruteo para el reparto de los envíos.
23. Salir a reparto de acuerdo con la ruta del Área de Transportes.
24. Contactar al cliente e informar acerca del rango de horario de entrega del envío y/o contactar 30 minutos antes de llegar al domicilio para alertar y agilizar la entrega.
25. Entregar el envío al destinatario o persona autorizada/encargada de acuerdo con lo consignado en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery":

25.1. Destinatario:

- a. No aforable: Identificar al destinatario mostrando su documento de identidad y firmar el aviso NF. (continúa en el numeral 26).
- b. Aforable: Identificar al destinatario mostrando su documento de identidad, solicitar firmar la DIF o el aviso de Distribución Directa y recabar copia del documento de identidad. El postrén verificará que las firmas coincidan. (continúa en el numeral 26).

25.2. Persona autorizada/encargada:

- a. No aforable: Mostrará documento de identidad, firmará el aviso NF y entregará copia del documento de identidad del destinatario y de la persona encargada. (continúa en el numeral 26).
- b. Aforable: tomar en cuenta lo siguiente:
 - b.1 El destinatario firmará la DIF:** La persona encargada mostrará su documento de identidad, entregará la DIF firmada por el destinatario, la copia del documento de identidad del destinatario y de la persona encargada. El postrén verificará que la firma de la DIF coincida con la firma del documento de identidad del destinatario. (continúa en el numeral 26).
 - b.2 El destinatario no firmará la DIF:** La persona autorizada firmará la DIF y presentará carta poder del destinatario legalizada ante

Notario Público, asimismo, presentará su documento de identidad y entregará copias de los documentos de identidad del destinatario y del autorizado a recibir el envío postal. El postrén verificará que la firma de la carta notarial coincida con la firma del documento de identidad del destinatario. (continúa en el numeral 26).

IMPORTANTE: De no poder realizar la entrega, por ausencia del destinatario o persona autorizada/encargada, el postrén tomará una fotografía del domicilio y/o anotará número de suministro eléctrico, de agua u otro y/o anotará las características del domicilio.

26. Entregar los avisos o DIF firmados, así como la carta notarial y las copias de los documentos de identidad del destinatario y persona autorizada/encargada al terminal de almacenamiento.

Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras-Operario

27. Registrar la descarga de la entrega en los sistemas internos postales, detallando nombre, lugar, fecha y hora de entrega, que podrá visualizarse también en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery".
28. De no haberse realizado la entrega, deberá registrarse en el sistema SIP como intento fallido de entrega, el cual deberá reflejarse en el sistema IPS y en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery", el envío deberá anaquelarse en el Terminal de Almacenamiento.

SAC

29. Verificar en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio delivery" el registro de la entrega.

De no haberse podido concretar la entrega por ausencia del destinatario o persona autorizada/encargada, informará al cliente de tal hecho e indicará que el envío se encuentra en el terminal de almacenamiento a fin de que se acerque a recogerlo o contratar el servicio nuevamente.

Si el envío no pudo entregarse por error interno, deberá comunicarse con el cliente e informar del hecho, de ser posible apoyar al usuario para obtener el levante autorizado, continuar con el servicio o proceder con la devolución del monto cancelado por el servicio.

30. Remitir (vía correo electrónico o whatsapp) la encuesta post servicio al cliente para evaluar el nivel de satisfacción (sólo si se concretó la entrega).

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La implementación del servicio opcional de entrega a domicilio se realizará por etapas, iniciando por el piloto hasta completar la IV etapa, de acuerdo con la cobertura propuesta por la Subgerencia de Operaciones Postales:

Piloto: zona centro

I Etapa: zona centro y zona norte

II Etapa: zona centro, zona norte y zona este

III Etapa: zona centro, zona norte, zona este y zona sur

IV Etapa: zona centro, zona norte, zona este, zona sur y zona oeste



SO-NP-042.00



2. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de la empresa, su incumplimiento estará sujeta a la aplicación de sanciones disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 06 DIC. 2021


ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú

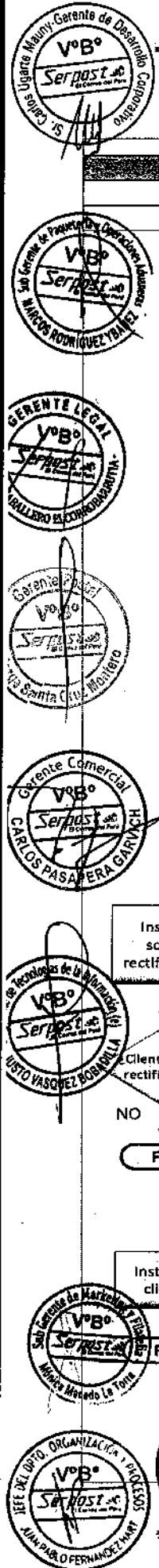
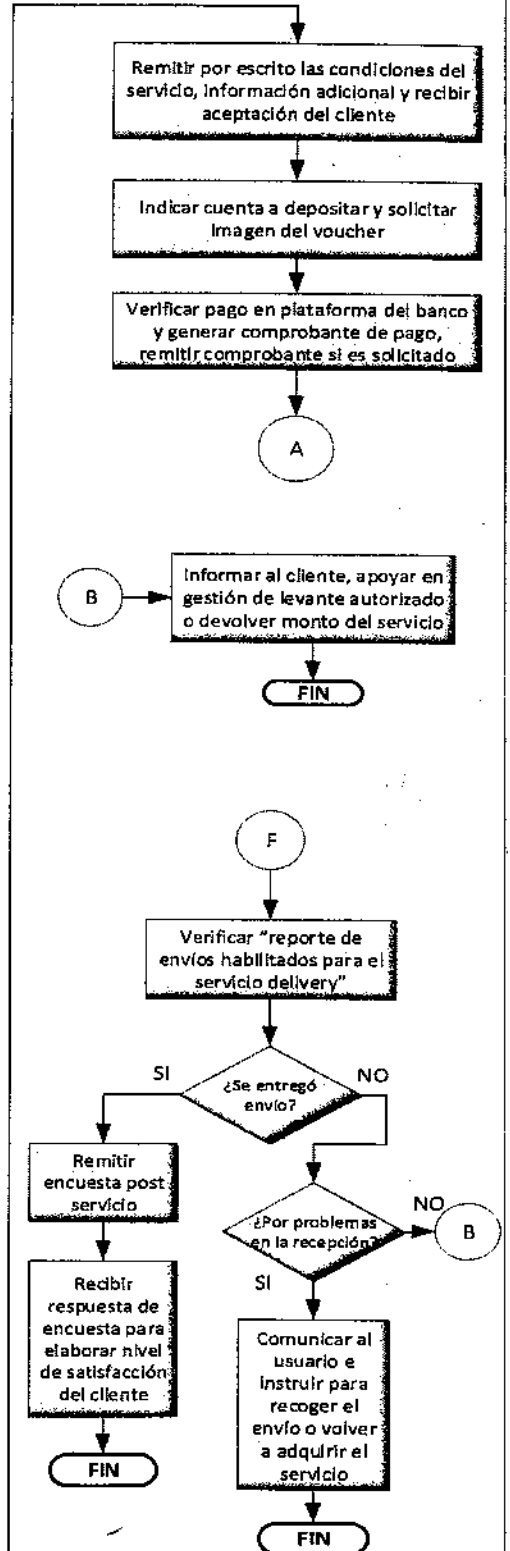
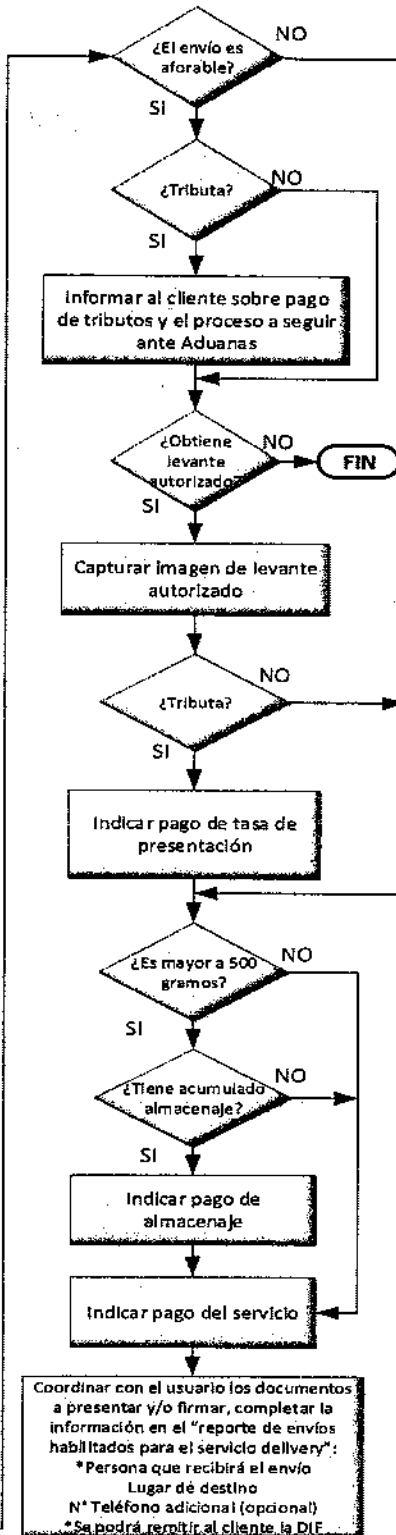
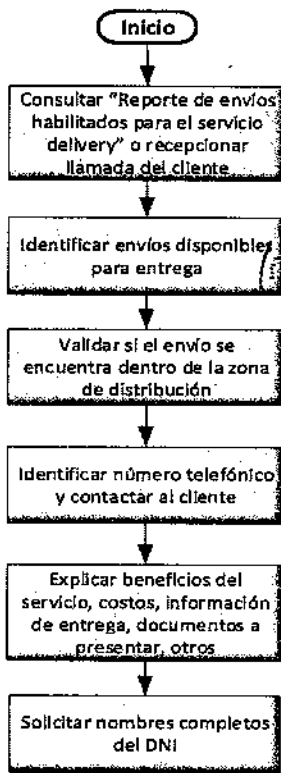


FLUJOGRAMAS

SERVICIO OPCIONAL DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES A DOMICILIO

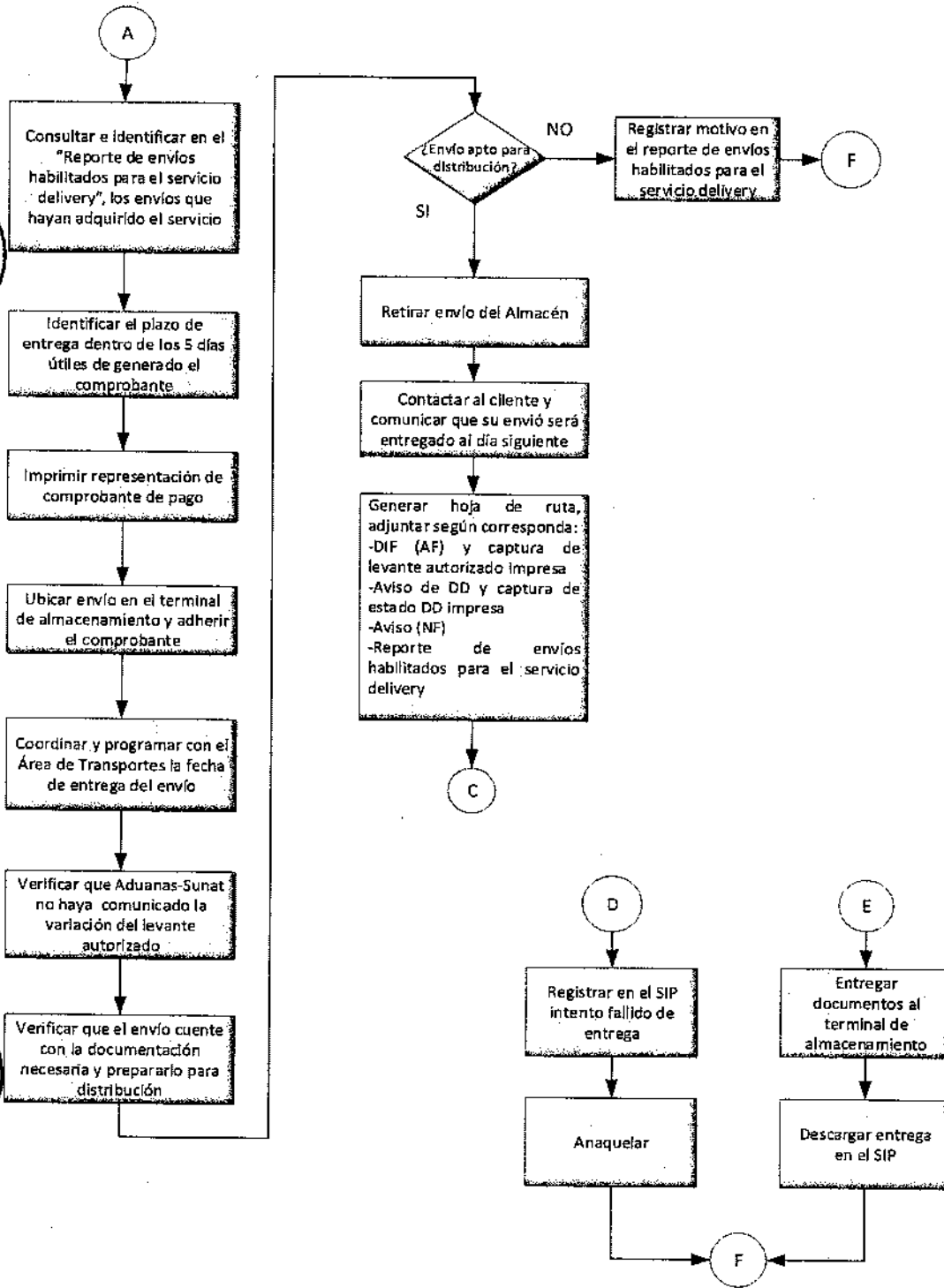
Gerencia Comercial – Gerencia Postal

SAC



SERVICIO OPCIONAL DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES A DOMICILIO

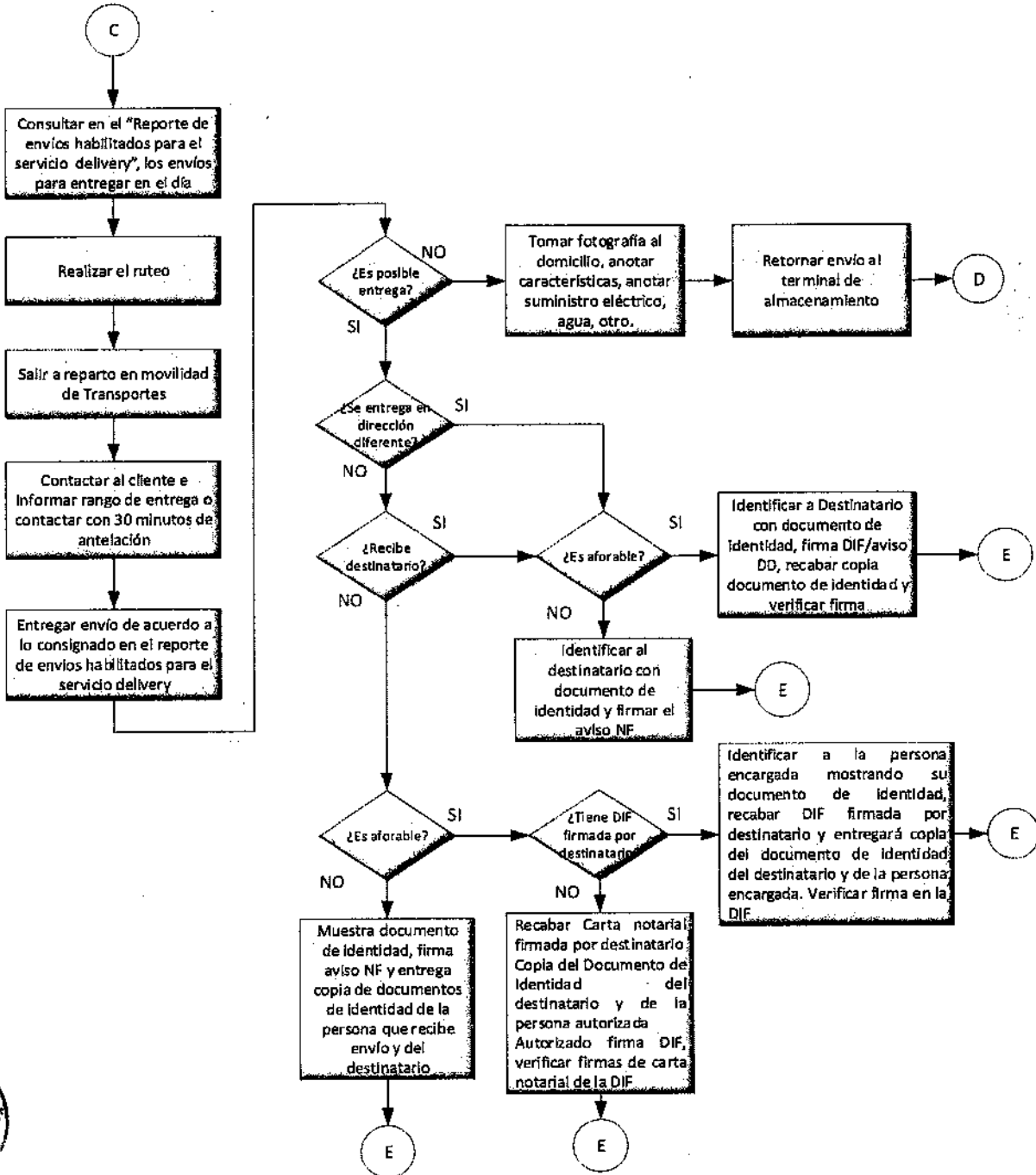
Gerencia Comercial – Gerencia Postal
Paquetería y Op. Aduaneras-Operario



Gerente de Desarrollo
 Gerente Postal
 Gerente de Paquetería y Operaciones Aduaneras
 GERENTE LEGAL
 Gerente de Tecnologías de la Información
 Gerente Comercial
 Gerente de Marketing y Atención al Cliente
 JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
 Gerente Operativo

SERVICIO OPCIONAL DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES A DOMICILIO

Gerencia Comercial – Gerencia Postal
Paquetería y Op. Aduaneras-Postrán



Gerente General
 Gerente Comercial
 Gerente Postal
 Gerente de Operaciones y Servicios
 Gerente de Marketing y Ventas
 Gerente de Tecnología de la Información
 Gerente de Recursos Humanos
 Gerente de Finanzas y Administración
 Gerente de Operaciones y Mantenimiento
 Gerente de Logística y Operaciones
 Gerente de Atención al Cliente
 Gerente de Operaciones y Mantenimiento