

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEL

LIBRO DE RECLAMACIONES DE

SERPOST S.A.

SC-NP-007.00

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para la implementación del Libro de Reclamaciones de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. ALCANCE

A las Administraciones y Oficinas Postales de la Subgerencia de Administraciones Postales, así como al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Supremo N° 685. Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2. Estatuto de SERPOST S.A.
- 3.3. Convenio Postal Universal
- 3.4. Ley N° 29571 Código de Protección y defensa del consumidor
- 3.5. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Aprueban el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 3.6. Decreto Supremo N° 037-2011-PCM Disponen implementar en el plazo más breve el Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 3.7. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. Modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM
- 3.8. Decreto Supremo N° 058-2017-PCM. Modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM
- 3.9. Normativa interna

IV. DEFINICIONES

Libro de Reclamaciones:

Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

Reclamo:

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

Ejemplo: pérdida, avería o expoliación del envío, devolución indebida, demora en la entrega, otros.



Queja:

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Ejemplo: maltrato verbal al usuario, incumplimiento de los horarios de atención, cobros indebidos, falta de información de los servicios, otros.

V. NORMAS

1. Cada Administración y Oficina Postal deberá contar con un Libro de Reclamaciones independiente, cada uno de los cuales deberá contar con un código de identificación, el cual será el número de Centro de Responsabilidad, que le permita a la Empresa consolidar todos los Libros de Reclamaciones en un único registro a nivel nacional.
2. Se deberá dar un trato preferencial a los usuarios que necesiten registrar un reclamo, evitando hacer fila o esperar ejercer su derecho.
3. La Subgerencia de Administraciones Postales será la responsable de consolidar los Libros de Reclamaciones ante INDECOPI.
4. El Área de Atención al Cliente es la encargada de responder a los usuarios todos los reclamos registrados en los Libros de Reclamaciones.
5. El Libro de Reclamaciones de naturaleza física deberá colocarse en un lugar visible y de fácil acceso para los consumidores y deberá contar con tres (03) Hojas de Reclamaciones desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas, distribuidas de la siguiente forma:

Original:	Entregada obligatoriamente al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo
1ª. Copia:	Serpost S.A.
2ª Copia:	Remitida o entregada a INDECOPI cuando sea solicitada por éste

6. Las Administraciones y Oficinas Postales deberán exhibir en cada una de ellas, un aviso de fácil acceso al público que indique la existencia del Libro de Reclamaciones, el cual deberá tener la dirección electrónica de INDECOPI.

Firmado digitalmente por:
TIRADO JUANZ Santos Joel
FAU 20256136885 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 13:58:07-0500

7. En caso que SERPOST S.A. no entregue o presente el Libro de Reclamaciones a un consumidor, el trabajador responsable de la Administración u Oficina Postal será sujeto a una sanción y/o medida correctiva de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

8. El responsable de la Administración u Oficina Postal deberá remitir a la brevedad al INDECOPI las copias del Libro de Reclamaciones cuando este lo solicite, bajo responsabilidad.

9. Todo reclamo registrado determina la obligación de ser atendido y respondido en un plazo de 30 días calendario. El plazo puede ser extendido por 30 días

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SERPOST S.A.
03/03/2021

Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 20256136885 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 03/03/2021 12:14:38-0500

Firmado digitalmente por:
MACEDO LA TORRE Mónica
Elizabeth FAU 20256136885 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 03/03/2021 13:58:07-0500



calendario, si la situación y naturaleza del reclamo lo justifican, haciéndose de conocimiento del término del primer plazo.

10. La Empresa deberá conservar la siguiente información como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones:
 - a. Las hojas de Reclamaciones
 - b. La constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.
11. Luego de este plazo, las hojas de reclamaciones se enviarán con memorándum al área destinada para rezagos definitivos, para proceder con el procedimiento correspondiente de rezagos.
12. En caso de pérdida o hurto del Libro de Reclamaciones o de sus hojas, se deberá efectuar una denuncia policial en un plazo no mayor a las 48 horas de ocurrido el hecho. La denuncia la efectuará la expendedora y/o su jefe inmediato.

VI. PROCEDIMIENTO

Administraciones Postales, Oficinas y Representantes Comerciales

1. El personal encargado de atender los reclamos o quejas de los usuarios, verificará que el Libro de Reclamaciones se encuentre habilitado en el lugar visible y de fácil acceso al público.
2. El personal encargado alcanzará al reclamante el Libro de Reclamaciones e indicará la forma correcta de llenar el formato "Hoja de Reclamación", Anexo N° 1.
3. La Hoja de Reclamación deberá ser llenada con las características siguientes:
 - a) Letra de imprenta
 - b) Completar todos los datos exigidos en dicho formato:
 1. Fecha del reclamo o queja.
 2. Identificación del consumidor (si es menor, de su padre o tutor).
 3. Identificación del producto o servicio, cuando se trate de un reclamo.
 4. Detalle de la reclamación o queja.
 5. Pedido concreto del consumidor, respecto al hecho que motiva al reclamo o queja.
 6. Número de teléfono.

Firmado digitalmente por Dirección de correo electrónico.

TIRADO MUÑOZ Santos Joel
FAU 20256136805 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 13:58:0500

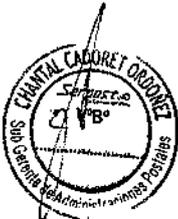
En caso que el usuario no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados, debiendo indicarse tal omisión en la misma Hoja de Reclamación, en la sección 4. "Acciones adoptadas por el proveedor", antes de entregarse una copia de la misma al usuario.

5. De ser un reclamo, con la finalidad de agilizar el proceso, se solicitará al usuario llenar el formato interno "Solicitud de Reclamo", Anexo N° 2, adjuntando de ser posible la copia de:
 - a) Factura o Boleta de Venta.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SERPOST S.A.
03/03/2021

Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 20256136805 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03/03/2021 12:14:58-0500

Firmado digitalmente por:
MACEDO LA TORRE Monica
Elizabeth FAU 20256136805 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03/03/2021 13:58:31-0500



- b) Etiqueta EMS, CP72 o el formato de certificación SP49, físico o sistematizado, según corresponda el tipo de servicio.
 - c) DNI o Carnet de Extranjería.
6. El personal encargado recibirá y verificará bajo su responsabilidad que **todos** los campos de la Hoja de Reclamación (Anexo N° 1) se encuentren correctamente llenados, de no ser así, indicará al usuario para que complete la información y en el caso de Reclamos adjunte los documentos necesarios e indispensables para atender la reclamación.
7. El personal encargado recibirá la Hoja de Reclamación y procederá a:
- a) Entregar al reclamante la hoja que indica: usuario.
 - b) Enviar una copia a la Administración Postal correspondiente cuando se trate de una queja (para conocimiento).
 - c) Enviar en el día una copia al Área de Atención al Cliente, cuando se trata de un reclamo.
 - d) Guardar una copia en el Libro de Reclamaciones, como archivo, la misma que en caso de ser requerida por INDECOPI, deberá ser enviada a dicha institución a la brevedad, bajo responsabilidad, previamente deberá ser fotocopiado para reemplazar la original.

8. En caso de una queja, la Administración Postal, será la encargada de efectuar las investigaciones y/o coordinar con el (la) reclamante, enviando el informe de lo actuado, sus conclusiones y recomendaciones al Área de Atención al Cliente, en un máximo de dos (02) días calendario, contados a partir del día siguiente de su presentación.
9. El Área de Atención al Cliente, será la dependencia encargada de registrar la queja y elaborar la carta explicativa correspondiente. La respuesta por escrito al usuario que emite la queja no es obligatoria, salvo que el caso excepcional lo amerite.
10. En el caso de un reclamo y tomando en cuenta lo indicado en el numeral 5, este deberá ser enviado al Área de Atención al Cliente en el día, el cual efectuará el tratamiento conforme lo estipula la normatividad referida a Reclamos.
11. La carta de respuesta será enviada a la Administración, sucursal u oficina postal correspondiente, cuyo personal de distribución efectuará la respectiva entrega, en el cual el cartero deberá detallar los datos del titular o de la persona que reciba el envío o la conformidad de la entrega y anotar en forma clara la fecha y la firma.

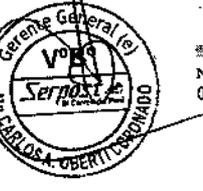
En caso de ausencia efectuará dos (02) intentos de entrega en días consecutivos, indicando en cada intento las características del domicilio, como el color de la fachada, cantidad de pisos, tipo, color y material de puerta o reja de ser posible el suministro de luz.

De persistir la ausencia en el segundo intento, será dejado bajo puerta, anotando en la copia de la carta de respuesta las características del domicilio, como el color de la fachada, cantidad de pisos, tipo, color y material de puerta o reja de ser posible el suministro de luz, debiendo ser devuelta por correo oficial, siendo previamente escaneada al correo de Atención al Cliente.

12. El Área de Atención al Cliente deberá archivar cada Hoja de Reclamación con toda la documentación generada por año, mes, administración, sucursal y oficina unipersonal, por un periodo de dos años.



Firmado digitalmente por:
TIRADO MUÑOZ
FAU 20250136885 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 12:15:15-0500



Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 20250136885 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 03/03/2021 12:15:15-0500



Firmado digitalmente por:
MACEDO LA TORRE Mónica
Elizabeth FAU 20250136885 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 03/03/2021 13:55:54-0600

Acuerdo entre SERPOST S.A. y el Usuario

13. Si ante el registro de un reclamo, SERPOST S.A. ofrece una solución que satisfaga el pedido del usuario, se deberá dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el usuario, de estar de acuerdo, prestará su conformidad declarando expresamente "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por SERPOST S.A. para dar por solucionado su reclamo.
14. Para dejar constancia de la solución ofrecida por SERPOST S.A. y la aceptación del usuario, se considerará lo siguiente:

a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:

SERPOST S.A., a través del Área de Atención al Cliente, dejará constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y el usuario deberá prestar su conformidad con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El responsable del Área de Atención al Cliente consignará su firma y sello en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor".

Un ejemplar de la Hoja de Reclamación permanecerá en poder del Área de Atención al Cliente y otro ejemplar deberá ser entregado al usuario.

b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

SERPOST S.A., a través del Área de Atención al Cliente, podrá remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En este supuesto, se requerirá la respuesta del usuario mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del Área de Atención al Cliente, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del usuario podrá ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.

15. El envío del ofrecimiento de SERPOST S.A., a través del Área de Atención al Cliente, suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Responsabilidad del Proveedor) por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el usuario no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación SERPOST S.A. de emitir una respuesta formal al reclamo.

16. Una vez en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y obliga SERPOST S.A. a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al usuario. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y SERPOST S.A. queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

17. En cualquier caso, si SERPOST S.A. no cumple con lo ofrecido al usuario en la Hoja de Reclamación, el usuario podrá denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo



Firmado digitalmente por:
TIRADO MUNOZ SANTIAGO
FAU 202501308935 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 12:15:34-0500



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SERPOST S.A.
03/03/2021



Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 202501308935 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 03/03/2021 12:15:34-0500



Firmado digitalmente por:
MACEDO LATORRE Mónica
Elizabeth FAU 202501308935 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 03/03/2021 13:57:16-0500

106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308.”

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deroga a las Normas y Procedimientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones de SERPOST S.A (SO-NP-036.01), aprobado con fecha 5 de noviembre de 2013.
2. El incumplimiento de lo establecido en el presente documento será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
3. Historial de Cambios:

Código	Nombre	Fecha
SO-NP-036.00	Normas y Procedimientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones de SERPOST S.A	11/05/2011
SO-NP-036.01	Normas y Procedimientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones de SERPOST S.A	05/11/2013



VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 10 MAR. 2021

[Handwritten Signature]
Mg. CARLOS A. OBERTI CORONADO
Gerente General (e)
Serpost S.A.
El Correo del Perú



Firmado digitalmente por:
TIRADO MUÑOZ Santos Joel
FAU 20256136865 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 13:12:54-0500



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SERPOST S.A
03/03/2021



Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 20256136865 soft
Motivo: Soy Vº Bº
Fecha: 03/03/2021 12:15:47-0500



Firmado digitalmente por:
MADECO LA TORRE Mónica
Elizabeth FAU 20260136865 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 13:57:35-0500

ANEXO N° 1

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN (N°000000001-20XX)
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO ()			MONTO RECLAMADO:	
SERVICIO ()			DESCRIPCIÓN:	
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ()	QUEJA ()
DETALLE:				
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	
				FIRMA DEL PROVEEDOR
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				



Firmado digitalmente por:
TIRADO MUÑOZ Santos Joel
FAU 20266136885 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/03/2021 13:13:08-0500



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SERPOST S.A.
03/03/2021

Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ HART Juan Pablo
FAU 20266136885 soft
Motivo: Day Vº Bº
Fecha: 03/03/2021 12:16:04-0500



Firmado digitalmente por:
MACEDO LA TORRE Mónica
Elizabeth FAU 20266136885 soft
Motivo: Day Vº Bº
Fecha: 03/03/2021 13:58:19-0500



