

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA ENTREGA  
DE ENVÍOS POSTALES  
DE LLEGADA INTERNACIONAL  
EN DOMICILIO O A TRAVÉS DEL  
SISTEMA OPCIONAL DE  
CITAS**

**SO-NP-040.01**

SO-NP-040.01



**I. OBJETIVO**

Normar el procedimiento a seguir para la entrega de los envíos de llegada internacional (envíos de correspondencia, pequeños paquetes, registrados y encomiendas no aforables) a través del sistema opcional de citas.



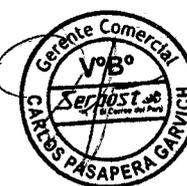
**II. ALCANCE**

El presente documento alcanza a la Gerencia Postal, Gerencia de Administración de Canales, Gerencia Comercial y a las administraciones y oficinas postales.



**III. BASE LEGAL**

1. Estatuto social de SERPOST S.A.
2. Decreto Legislativo N° 685 - Ley de Creación de SERPOST S.A.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
4. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
5. Normas para el cobro de almacenaje de envíos postales.
6. Reglamento Interno de Trabajo.



**IV. NORMAS**

1. Los envíos de llegada internacional que se distribuyen a domicilio son:
    - Envíos de correspondencia.
    - Pequeños paquetes.
    - Envíos de correspondencia registrados.
    - Encomiendas no aforables hasta a 2 kg.
  2. El servicio EMS se distribuye de acuerdo con las características propias del servicio.
  3. Los envíos no aforables superiores a 2kg y todos los envíos aforables se deben recoger en la Administración Postal o Terminal de Almacenamiento.
  4. Los plazos de distribución en domicilio son: 5 días calendario para Lima y 7 días calendario para provincia, en zonas urbanas o cercanas.
  5. Los clientes que, tras consultar en la página web de Serpost "Seguimiento en Línea", toman conocimiento de que su envío se encuentra próximo a ser distribuido en los plazos establecidos y desean recoger su envío de inmediato, pueden agendar una cita de recojo en la oficina señalada.
  6. Para este fin, Serpost pone a disposición del cliente, de manera opcional, el sistema de entregas programadas a través de citas a fin de realizar la entrega del envío de manera ágil y ordenada, evitando las colas en las administraciones y oficinas postales.
- Adicionalmente, Serpost ofrecerá la alternativa de agendar una cita, a los clientes cuyos envíos sean voluminosos y con pesos entre 501 gr. y 2 kg., que se encuentren anaquelados en "Pre Cita" para darles a conocer el plazo de distribución de su envío y, de requerir su entrega en menor plazo, informarles que



SO-NP-040.01

cuentan con la opción de acercarse a la administración u oficina postal a recoger su envío a través de una cita programada.

7. La Administración Postal que cuente con la capacidad de entrega inmediata de envíos en domicilio utilizará directamente el proceso de entrega a través del anaquel "Distribución" para los envíos mencionados en el numeral 1.

La Administración Postal que no cuente con la capacidad de entrega inmediata, anaquelará en "Distribución" todos los envíos sin número de contacto y los envíos con número de contacto hasta 500 gramos. Los envíos de 501 gr hasta 2kg y voluminosos, con número de contacto, serán anaquelados en "Pre Cita" a fin de ofrecer al cliente la opción de recojo del envío a través de citas.

El Administrador Postal o Supervisor Postal es el responsable de determinar el proceso de entrega a seguir (Distribución o Pre Cita), tomando como criterios: la capacidad operativa, los recursos humanos y otros criterios objetivos.

8. Si el cliente solicita la entrega de su envío a través del sistema de citas, Serpost requerirá contar con la evidencia, de que el cliente no desea esperar los plazos establecidos de entrega del envío en domicilio (5 días calendario para Lima y 7 días calendario para provincia, en zonas urbanas o cercanas), sino que desea recoger su envío en la administración u oficina postal, a través del sistema de citas.
9. Se consideran envíos voluminosos a los paquetes que a simple vista presenten una forma y tamaño equivalente o superior a 1.5 litros, aproximadamente.
10. Los envíos con peso menores o iguales a 500 gr y los envíos que no tengan número de contacto del cliente serán procesados y clasificados en los anaqueles de "Distribución".
11. Los envíos con peso desde 501 gr hasta los 2kg y los voluminosos que cuenten con número de contacto del cliente, serán procesados y clasificados en los anaqueles de "Pre Cita".
12. Los envíos que serán entregados en las administraciones y oficinas postales, a solicitud de los clientes, serán procesados y clasificados en los anaqueles de "Cita".
13. La asignación de los anaqueles en el sistema y su ubicación física es de la siguiente forma:

ANAQUEL	UBIC. EN SISTEMA	UBIC. FÍSICA
Distribución	Sectores y subsectores del 01 al 35	Sector y subsector
Pre Cita	Sectores del 36 al 40	Orden alfabético
Cita	Sectores del 41 al 45	Orden alfabético

14. Se generan mensajes automáticos a través de la página web de Serpost – Seguimiento en Línea, para informar a los usuarios el estado de sus envíos. (Anexo 1 - Mensajes).
15. Sólo se efectúa un (1) intento de entrega del envío en el domicilio del destinatario. En caso de no entregarse el envío, se dejará bajo puerta una notificación física (Anexo 2) para que el cliente se acerque a la administración u oficina postal, previa programación de una cita.
16. Las notificaciones físicas equivalen a intentos de entrega del envío al destinatario, estas deberán generarse cuidando de no superar el plazo máximo de



SO-NP-040.01

permanencia del envío, así mismo deberán informar al usuario de dicho plazo y que a su vencimiento el envío será devuelto a origen.

17. Los envíos que son recogidos en las oficinas serán entregados luego de que el cliente haya firmado el Reporte de Envíos por Cliente y el personal que lo atiende hubiese verificado con el Documento de Identidad (DNI o Pasaporte / Carné de Extranjería de ser extranjero), que el nombre allí consignado, coincide con los datos del envío.

El destinatario puede autorizar la entrega del envío a un tercero a través de una carta poder simple, para lo cual el tercero se identificará con su documento de identidad y adjuntará, a la carta, copia del documento de identidad del destinatario y del tercero. Bajo ninguna circunstancia el tercero autorizado para recoger el envío podrá ser personal de Serpost S.A.

18. Los envíos registrados en el sistema operativo de Serpost, que son distribuidos a través de los carteros y/o mensajeros en el domicilio del destinatario, requieren de constancia o prueba de entrega, por lo tanto, el usuario deberá firmar el cargo respectivo.

19. Las Hojas de Ruta de los carteros son confeccionadas de acuerdo con la subsectorización de los envíos clasificados en anaqueles a fin de cubrir, en el menor plazo, la distribución en los sectores y subsectores asignados.

20. Los envíos no entregados por el cartero, debido a que no pudo cumplir con las visitas programadas en las Hojas de Ruta, deben ser anaquelados nuevamente en "Distribución". Estos envíos volverán a salir a reparto en una nueva Hoja de Ruta, priorizando su entrega.

Bajo ningún motivo estos envíos permanecerán en los ambientes de los carteros. Asimismo, las Hojas de Ruta deben liquidarse en su totalidad a diario

21. El personal de Ventanilla deberá promover, ante los usuarios que se acerquen a recoger envíos sin cita, el uso del sistema de citas como un servicio que brinda rapidez en la entrega de su envío.

## V. PROCEDIMIENTO

### A. APERTURA

1. Se abre la saca, se ubica la guía y la lista especial y se cuentan los envíos para comprobar que el número coincida con el indicado en la lista de envíos.

#### Casuística:

- 1.1. Si se detecta un envío mal encaminado o si el envío no forma parte de la cobertura de destino y llega en el despacho, se generará el respectivo Boletín de Verificación – BDV y se realizará la devolución al Centro de Clasificación Postal de Lima – CCPL o sede de origen para el trámite que corresponda (devolución a origen o reencaminamiento), el resto de los envíos continúan el procedimiento en el punto A-2.
2. El Administrador Postal o Supervisor Postal seleccionará el procedimiento de distribución a seguir, de acuerdo con la capacidad de la administración y oficinas postales:
  - 2.1. **Oficina con limitada capacidad de distribución:** anaquelará los envíos mayores a 500 gramos y voluminosos, con número de contacto

SO-NP-040.01

en Pre Cita, el procedimiento continúa en el punto B. Anaquelado en "Pre Cita".

Los envíos menores o iguales a 500 gramos y los que no cuentan con número de contacto se anaquelarán en "Distribución", el procedimiento continúa en el punto D. Anaquel en Distribución.

2.2. **Oficina con capacidad de distribución inmediata:** anaquelará los envíos en "Distribución", el procedimiento continúa en el punto D. Anaquelado en Distribución.

**B. ANAQUELADO EN PRE CITA (envíos mayores a 500 gramos hasta 2 kg. y voluminosos, que cuenten con número contacto)**

1. Los envíos son registrados con el lector de código de barra (pistoleados) para ser anaquelados en "Pre Cita", en orden alfabético por apellido del destinatario.

Estos envíos generan de forma automática un mensaje a través de la página.web - Seguimiento en Línea, informando a los usuarios que su envío estará próximamente disponible para entrega en su domicilio, dándole, además, la opción de comunicarse al número de contacto de la administración u oficina para programar una cita de recojo.

2. Una vez anaquelado se toma cada envío, se contacta al cliente, a través del Whatsapp, dándole a conocer al usuario que su envío se encuentra en la administración u oficina postal y los plazos establecidos para la distribución (5 días calendario para Lima y 7 días calendario para provincia, en zonas urbanas o cercanas), así mismo se le informará sobre la opción de recoger su envío a través del sistema de citas.

Casuística:

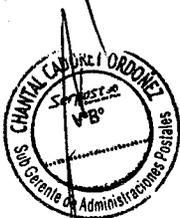
2.1. Si el destinatario comunica que recibirá su envío a través del proceso de distribución dentro de los plazos establecidos, el envío será retirado del anaquel "Pre Cita" y colocado en el anaquel "Distribución". El procedimiento continúa en el punto D-1.

2.2. Si el destinatario no responde en el plazo de 3 días, al cuarto día el envío será retirado del anaquel "Pre Cita" y colocado en el anaquel "Distribución". El procedimiento continúa en el punto D-1.

Si entre los días 2 y 3 el cliente se comunica, se procederá de acuerdo con su respuesta: si desea acercarse a la oficina; el procedimiento continúa en el numeral B-3, si desea que lo entreguen en su domicilio; el procedimiento continúa en el punto B-2.1.

2.3. Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, se le entregará de acuerdo con la afluencia del público, dando prioridad a los usuarios que cuenten con cita. La entrega se realiza verificando con el documento de identidad que el nombre coincida con los datos del destinatario del envío, se generará el Reporte de Envíos por Cliente, el cual deberá ser firmado por el usuario para luego descargar la entrega en el sistema (Fin del proceso).

3. El destinatario comunica que desea acercarse a recoger su envío a través de una cita, se le agendará una cita y se le solicitará que manifieste su consentimiento voluntario.



SO-NP-040.01

4. El envío es retirado del anaquel "Pre Cita" y, amparado en el respectivo cargo de transferencia, pasará a "Cita". El procedimiento continúa en el punto C-1.

**C. ANAQUELADO EN CITA (envíos con cita confirmada)**

1. Los envíos serán anaquelados en "Cita" en orden alfabético y por apellido del destinatario.
2. El usuario se apersonará el día y hora pactados, se verificará con el documento de identidad que el nombre coincida con los datos del destinatario del envío, se generará el Reporte de Envíos por Cliente, el cual deberá ser firmado por el usuario. El procedimiento continúa en el punto C-3.

Casuística:

- 2.1. *De no acercarse el usuario en el día y horas pactados, el envío será retirado al día siguiente del anaquel "Cita" y se colocará en el anaquel "Distribución". El procedimiento continúa en el punto D-1.*
- 2.2. *Si el usuario se comunica solicitando una nueva cita, se le agendará de acuerdo con su solicitud, siempre que no supere los plazos de entrega, el envío permanecerá en el anaquel "Cita". El procedimiento continúa en el punto C-2.*

*De encontrarse el envío próximo a cumplir el plazo de entrega, no se podrá conceder la cita y el envío deberá anaquelarse en "Distribución". El procedimiento continúa en el punto D-1.*

3. Se entrega el envío y se realiza la descarga de la entrega en el sistema. (Fin del proceso).

**D. ANAQUELADO EN DISTRIBUCIÓN (envíos menores o iguales a 500 gramos, envíos que no cuentan con número de contacto, envíos provenientes de "Pre Cita")**

1. Los envíos son pistoleados para ser anaquelados en "Distribución".

Estos envíos generan de forma automática un mensaje de trazabilidad a través de la página web – Seguimiento en Línea, comunicando al usuario que su envío será entregado en su domicilio dentro de los plazos establecidos.

2. Se realiza el cierre del despacho.
3. El envío se encontrará en el Anaquel "Distribución", ordenado por sector y subsector.

Casuística:

- 3.1. *Si el usuario se acerca a recoger su envío sin agendar cita, y este se encuentra en el anaquel debido a que el cartero aún no lo ha seleccionado para distribución, se procederá de acuerdo con el punto B-2.3 (Fin del proceso).*

4. Se elaboran las hojas de ruta de los envíos que serán distribuidos.



SO-NP-040.01



5. Las hojas de ruta se entregarán a los carteros, conjuntamente con los envíos.
6. El cartero sale a distribución y entregará el envío en el domicilio del destinatario, de acuerdo con las condiciones del servicio.

Casuística:



- 6.1. Si el cartero no pudo visitar algunos domicilios, al retornar a la administración u oficina, devolverá los envíos para ser anaquelados nuevamente en "Distribución", estos envíos volverán a salir a reparto en una nueva Hoja de Ruta, priorizando su entrega, el proceso continuará en el punto D-4.
- 6.2. Si el envío presenta características para ser considerado como no distribuible (rechazado, desconocido, se mudó, dirección insuficiente), se devolverá a origen y se descargará en el sistema (Fin del proceso).
- 6.3. Si el envío no fue entregado por ausencia del destinatario, se dejará una notificación bajo puerta, el envío se colocará en el anaquel "Pre Cita", con el duplicado de la notificación, donde figurarán los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico, El envío se mantendrá en el anaquel "Pre Cita" hasta cumplir el plazo de permanencia.



Si el envío no pasó previamente por el sistema de "Pre Cita", pesa entre 501 gramos y 2 kg y cuenta con número de contacto, se le enviará un mensaje informando sobre el sistema de citas.



- 6.3.1. Si el usuario se comunica para agendar cita, el envío se colocará en el anaquel "Cita". Si el cliente se apersona en el día pactado, el procedimiento continúa en el punto C-2; si el cliente no se apersona, el procedimiento continúa en el punto D-6.3.3.
- 6.3.2. Si el usuario se acerca sin agendar cita se procederá de acuerdo con el punto B-2.3.
- 6.3.3. Los envíos que cumplan el plazo de permanencia sin que el destinatario se apersona a recogerlo, se procederá a retornar el envío al CCPL para la devolución de este al correo de origen, salvo indicación contraria expresa del remitente señalado en el envío (Fin del proceso).
- 6.3.4. Si los envíos no pueden devolverse a origen luego de permanecer los 30 días de plazo\*, pasarán a la condición de rezago definitivo derivando el envío en despacho directo al Área de Rezago Definitivo, verificándose tal estado en la página web de Serpost, donde permanecerá hasta por seis (06) meses en total, luego de lo cual será puesto a disposición del MTC. (Fin de proceso).

\*Excepcionalmente podrán permanecer hasta 60 días.

7. La entrega se descargará en el sistema (Fin del proceso).

**VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. El procedimiento para las encomiendas no aforables mayores a 2 kg. y envíos aforables (EMS, encomiendas y pequeños paquetes manifestados a la Aduana) que los destinatarios soliciten que sean llevados a sus domicilios se encuentra descrito en las Normas y Procedimientos para el Servicio Opcional de Entrega de Envíos Postales a Domicilio.



SO-NP-040.01



2. Los Administradores Postales o Supervisor Postal son los responsables de determinar el proceso de entrega a seguir en su administración y oficinas postales (Distribución o Pre Cita) y deberán contar con el debido sustento basado en la capacidad operativa, recursos humanos u otros criterios objetivos.



3. El presente documento deja sin efecto las "Normas y procedimientos para la entrega de envíos postales registrados en los sistemas de Serpost" (SO-NP-040.00), aprobado por la Gerencia General con fecha 29.06.20.



4. El presente documento es de estricto cumplimiento de los colaboradores de la Empresa. Ante su inobservancia, se aplicará la medida disciplinaria correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).



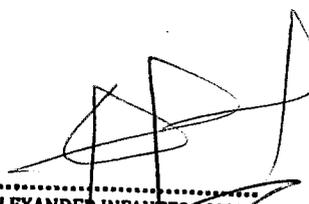
5. HISTORIAL DE CAMBIOS

Código	Nombre	Fecha
SO-NP-040.00	Normas y procedimientos para la entrega de envíos postales registrados en los sistemas de Serpost	29/06/2020

VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 25 MAYO 2022

  
ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General  
Serpost  
El Correo del Perú





SO-NP-040.01

**ANEXO 1**  
**MENSAJES**

**MENSAJE EN LA PÁGINA WEB – ENVÍOS MAYORES A 500 GRAMOS:**

Próximamente disponible para entrega a domicilio. Si desea, reserve su cita para recojo al  999 999 999

**MENSAJE WHATSAPP – PRE CITA:**

**PRIMER mensaje WhatsApp cuando el envío está en PRE CITA:**

Estimado (a) cliente lo saluda Serpost (sede), usted tiene un envío disponible para entrega.

Agradeceremos elija la modalidad de entrega:

- [1] Cita vía WhatsApp
- [2] Envío a domicilio

Precisando que:

- En la opción de **Cita vía Whatsapp**, el cliente elige el día y hora para el recojo de su envío en nuestra oficina postal presentando solo su DNI.
- La opción de **Envío a Domicilio** tiene un plazo de 5 días hábiles para Lima y 7 días hábiles para provincia\*

\*El tiempo puede extenderse de acuerdo con la accesibilidad de la zona de entrega.

**IMPORTANTE:**

De no tener respuesta, su envío saldrá a distribución en los plazos establecidos al 4to día de enviado este mensaje.

**Dirección de oficina:** XXXXXXXXXXXX

**Horario de atención:** de XX p.m. a XXX p.m.

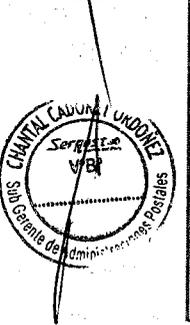
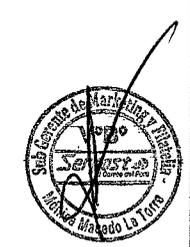
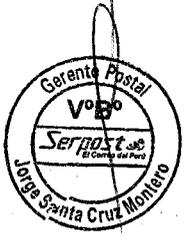
LA ATENCIÓN VÍA ESTE CANAL ES ÚNICAMENTE POR MENSAJES WHATSAPP, NO SE CONTESTAN LLAMADAS.

Para otras consultas ingresar a [www.serpost.com.pe](http://www.serpost.com.pe)

**Centro de Atención al Cliente:** 01 511-5110

**Redes sociales:** Facebook, Instagram, Twitter @Serpost Oficial





**MENSAJE SI EL USUARIO ELIGE LA OPCIÓN 1: Cita vía WhatsApp**

Estimado (a) cliente, indicar que está de acuerdo con recoger presencialmente su envío:

**ACEPTO + DÍA y HORA** que se acercará a nuestra oficina a recoger su envío.

**Dirección de oficina:** XXXXXXXXXXXX

**Horario de atención:** de XX a.m. a XXX p.m.

Deberá presentar su DNI y el mensaje de WhatsApp con el que reservó su cita. Le recordamos que, para ingresar a nuestra oficina, deberá presentar su carnet de vacunación físico o virtual, con el esquema de vacunación completa.

**El cliente escribe la fecha y hora para el recojo de su envío.**

**MENSAJE FINAL: PACTARON CITA**

Estimado cliente, hemos separado su cita para el día y hora indicado.

Agradeceremos su puntualidad a fin de atenderle a la brevedad.

De no asistir en la fecha pactada, su envío saldrá a distribución dentro de los plazos establecidos.

¡Que tenga un buen día!

**El envío pasa al anaquel de CITAS\***

**MENSAJE SI EL USUARIO ELIGE LA OPCIÓN 2: Envío a Domicilio**

Estimado (a) cliente, su envío será entregado en la dirección que figura en su envío a través de nuestros carteros. El plazo de entrega son 5 días hábiles para Lima y 7 días hábiles para provincias. \*

Agradecemos su paciencia.

¡Que tenga un buen día!

\*El tiempo puede extenderse de acuerdo con la accesibilidad de la zona de entrega.



ANEXO 2

MODELO DE NOTIFICACIÓN

## NOTIFICACIÓN DE VISITA

Número (s) de Envío (s)/Nombre del Destinatario: \_\_\_\_\_

Dirección del Destinatario: \_\_\_\_\_

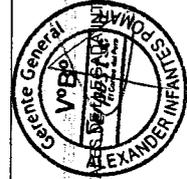
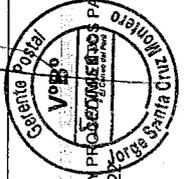
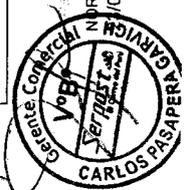
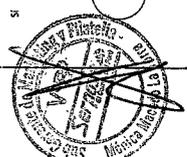
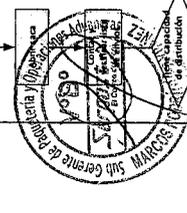
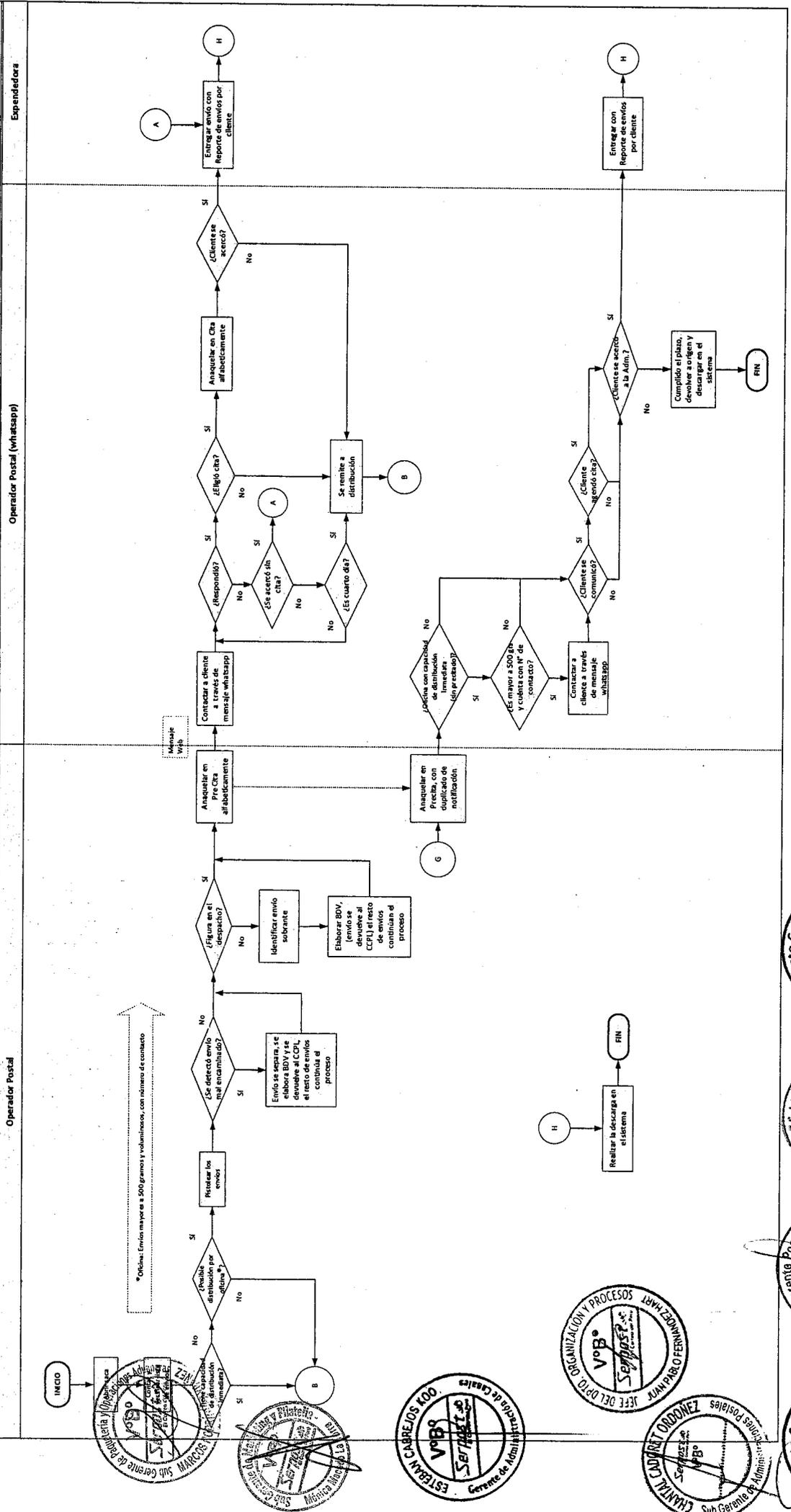
Estimado usuario lo visitamos para entregarle su envío y no tuvimos éxito, por favor comuníquese al \_\_\_\_\_ para agendar una cita y recoja su envío sin demoras ni inconvenientes.

*Le informamos que, de acuerdo con las condiciones de nuestro servicio, si usted no recoge su envío en un plazo de 30 días desde esta notificación nos veremos forzados a devolverlo a origen.*



**FLUJOGRAMA**

FLUJOGRAMA DE ENTREGA DE ENVÍOS A TRAVÉS DEL SISTEMA OPCIONAL DE CITAS WHATSAPP EN ADMINISTRACIONES U OFICINAS POSTALES (PRE CITA Y CITA)



INTERNACIONAL EN DOMICILIOS O TRAVÉS DEL SISTEMA OPCIONAL DE CITAS

