

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PARA EL INGRESO DE**

**DOCUMENTOS A TRAVÉS DE**

**LA OFICINA DE TRÁMITE**

**DOCUMENTARIO**

**SA-NP-013.03**

**I. OBJETIVO**

Establecer las normas y procedimientos del trámite documentario para el ingreso y trámite de documentos admitidos en forma física a través de la Oficina de Trámite Documentario.

**II. ALCANCE**

A la Oficina de Trámite Documentario de la Gerencia de Administración de Recursos y en general a todas las Gerencias.

**III. BASE LEGAL**

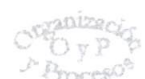
- a) Estatuto de SERPOST S.A.
- b) Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- c) Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
- d) Normativa interna.

**IV. NORMAS**

1. La Oficina de Trámite Documentario es la encargada de recibir, registrar y comunicar a cada Gerencia la recepción de la documentación que ingresa a SERPOST S.A. remitida por personas naturales y/o jurídicas, organismos públicos y entidades privadas.
2. La Oficina de Trámite Documentario, derivará al destinatario, previa lectura, los documentos y/o requerimientos presentados por entidades a la Empresa o directamente a las Gerencias y Órganos de apoyo de la Empresa, para la atención o trámite respectivo, debiendo ser recibidos por éstas.
3. Cuando el contenido de la documentación sea en sobre cerrado, la Oficina de Trámite Documentario derivará los sobres al destinatario respectivo.
4. La Oficina de Trámite Documentario comunicará a las Gerencias respectivas el ingreso de documentos en el día de su recepción para que sean recogidas para su atención, quedando eximida de toda responsabilidad por los inconvenientes surgidos por el recojo tardío.
5. La Oficina de Trámite Documentario elaborará el cargo de entrega de documentos en el día de su recepción.
6. La Oficina de Trámite Documentario no es responsable del contenido de la documentación recibida.
7. La comunicación escrita que haya sido dirigida a un funcionario, que por razones diversas ya no ocupa el cargo, deberá ser derivada al funcionario que está ejerciendo dicho cargo.
8. Se exceptuará la remisión de la documentación a los destinatarios consignados, cuando el contenido sea el que se describe a continuación:

**a. Oficinas de la Dirección Antidrogas-PNP**

- Solicitud de información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.



- Solicitud de copia de videos de seguridad relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.

- Notificaciones a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal o Gerencia de Administración de Canales de tratarse de personal de las Administraciones Postales.

#### b. Oficios de la Fiscalía de la Nación – Ministerio Público

- Información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.

- Notificaciones a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal o Gerencia de Administración de Canales de tratarse de personal de las Administraciones Postales.

#### c. Oficios de juzgados – Poder Judicial

- Información relacionada a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas, serán derivados a la Gerencia Comercial.

- Notificación a trabajadores, serán derivados a la Gerencia Postal o Gerencia de Administración de Canales de tratarse de personal de las Administraciones Postales.

- Descuentos judiciales o retenciones judiciales, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.

- Resoluciones judiciales, civiles, laborales y/o penales, serán derivados a la Gerencia Legal.

#### d. Notificaciones/Cartas de INDECOPI

- Cédulas de notificación, serán derivadas a la Gerencia Legal.
- Cartas que contengan reclamos de clientes, serán derivadas a la Gerencia Comercial.

#### e. Recursos de Apelación de Procesos de Selección

- Cartas de recursos de apelación de procesos de selección, serán derivados a la Gerencia de Administración de Recursos.

#### f. Cartas de la UPU y UPAEP

- Circulares, publicaciones de información, cuestionarios, serán derivadas a la Gerencia de Desarrollo Corporativo.

9. La información y/o videos relativos a incautación o hallazgos por tráfico ilícito de drogas solicitados por la Dirección Antidrogas-PNP, Fiscalía de la Nación–Ministerio Público y Juzgados–Poder Judicial, serán atendidas por el área competente, siendo la Gerencia Comercial, a través del Área de Atención al Cliente la encargada de la consolidación de la información, de corresponder, y de su remisión a la institución solicitante dentro del plazo solicitado. De no precisar fecha límite de respuesta, deberá atenderse en un plazo máximo de cuatro (4) días útiles, siendo responsabilidad de las áreas competentes la remisión de la información al Área de Atención al Cliente, quedando esta última eximida de responsabilidad ante la información parcial, fuera de plazo o inclusive la falta de respuesta, por no recibir la información.



10. La recepción de la documentación se realizará bajo criterios de celeridad, reserva y buena atención al cliente.
11. Los envíos oficiales dirigidos a las áreas administrativas y operativas del CCPL serán entregados por el Área de Primera Clasificación a Trámite Documentario, quien comunicará a las áreas respectivas el ingreso de documentos para que sean recogidas para su atención, a través del respectivo cargo de entrega.

**V. PROCEDIMIENTOS**

**Oficina de Trámite Documentario**

1. Recibirá los documentos dirigidos a los funcionarios de la Empresa, en el horario de trabajo establecido, de 08:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. Así como los envíos oficiales dirigidos a las áreas del CCPL.
2. Verificará que los datos del remitente y destinatario sean legibles, así como la información presentada esté completa, procediendo a colocar el sello de recepción, constando la fecha, hora, el número de folios que se presentan, el nombre de la persona que lo recibe, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada.
3. Registrará la documentación recibida en el Sistema de Trámite Documentario, asignándole el número de registro correlativo que corresponda. Asimismo, se indicará en dicho registro el número de documento, asunto, remitente, el número total de páginas que se reciben; dejando constancia en los sellos de recepción las observaciones o incidentes que tengan relevancia.
4. Emitirá el cargo de entrega y lo adjuntará al documento recibido.
5. Realizará la distribución a los destinatarios consignados en el documento o a las Gerencias respectivas, de tratarse de documentos comprendidos en el numeral IV. 8 del presente documento.
6. Realizará la comunicación que se refiere en el numeral IV. 4 del presente documento.
7. Podrá hacer las consultas respectivas con las Gerencias, con la finalidad de derivar la información en forma correcta a las áreas respectivas.

**VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. El presente documento deja sin efecto las "Normas y procedimientos para el ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario" (SA-NP-013.02) aprobado con fecha 26 de marzo del 2021.
2. Los envíos dirigidos en forma virtual a la Oficina de Trámite Documentario serán procesados según lo dispuesto en las Normas para el ingreso de documentos a través del trámite documentario virtual.



SA-NP-013.03

3. Historial de cambios:

Código	Nombre	Fecha
SA-NP-013.00	Normas y procedimientos para el ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	13/07/2015
SA-NP-013.01	Normas y procedimientos para el ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	06/10/2020
SA-NP-013.02	Normas y procedimientos para el ingreso de documentos a través de la oficina de trámite documentario	26/03/2021

VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 22 AGO. 2023

ALEXANDER INFANTES POMAR  
Gerente General  
*Serpost*  
El Correo del Perú

