

**NORMAS Y PROCEDIMIENTO
PARA EL SERVICIO OPCIONAL
DE ENTREGA
DE ENVÍOS POSTALES
A DOMICILIO, EN
ADMINISTRACIÓN U OFICINA
POSTAL**

SO-NP-042.01

SO-NP-042.01

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el servicio opcional de entrega a domicilio, en administración u oficina postal, 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

- 3.1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de Serpost S.A.
- 3.2. Estatuto Social de Serpost S.A.
- 3.3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.
- 3.4. Decreto Supremo N° 244-2013-EF.
- 3.5. Oficio N°2132-2021-MTC/26, Opinión sobre la implementación del servicio complementario "Tasa de Entrega" de encomiendas de llegada internacional.
- 3.6. Reglamento Interno de Trabajo.

III. 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.

DAM: Declaración aduanera de mercancías.

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.

Persona encargada: es la persona elegida por el destinatario para recibir envíos no aforables en el domicilio, no firma la DIF ni los avisos DD y no requiere contar con carta poder simple ni carta notarial legalizada.

Persona autorizada: es la persona elegida por el destinatario mediante carta poder simple o carta notarial legalizada para recibir envíos aforables, puede firmar la DIF o el aviso DD.



SO-NP-042.01

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.

IV. NORMAS

4.1. Serpost S.A. ofrecerá el servicio de entrega a domicilio o recojo en oficina como un servicio opcional que le permitirá al cliente recibir sus envíos donde más le convenga con tarifas competitivas.

4.2. El servicio 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 opcional de entrega 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.

4.3. El servicio se ofrecerá a los clientes (destinatarios) que tengan envíos de llegada internacional 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 o recojo en oficina hasta concluir con el trámite de rectificación.

4.4. 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.

4.5. El medio de comunicación que usará el personal del SAC para contactar al cliente son: llamada telefónica, whatsapp o correo electrónico.

4.6. 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, el nombre de la persona que recibirá/recogerá el envío, dirección en la que se entregará/recogerá el envío, número telefónico adicional, otros que sean necesarios, con la correspondiente aceptación del cliente.

4.7. 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.

4.8. La Gerencia Postal, a través de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras, es la encargada del tratamiento y preparación de la documentación.

4.9. La Gerencia Postal, a través de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras, y la Gerencia de Administración de Canales, a través de la Subgerencia de Administraciones Postales, son las encargadas de la



coordinación y entrega de los envíos, en el domicilio consignado o en la administración u oficina postal.

4.10. Los pagos que se realicen y confirmen hasta las 17:00 horas por el servicio, serán gestionados el mismo día; los pagos y/o confirmaciones que se realicen fuera de las 17:00 horas y hasta las 23:59 horas serán considerados para el día siguiente. El día de la solicitud de servicio confirmado es el día 0, el plazo de entrega se contabiliza desde el día siguiente.

4.11. 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 omitirá el cobro de almacenaje que se genere desde esa fecha hasta su entrega, para lo cual se verifica previamente en el sistema SIP.

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.

4.12. El personal del SAC deberá consultar, previo a ofrecer el servicio, si el envío se encuentra dentro de las rutas de distribución y según el horario operativo vigente, en el siguiente link:

https://www.google.com/maps/d/edit?hl=es&mid=1bqXFw9JJq9eYIR4zw80y7lqdYquj_rky&ll=-12.04667336012286%2C-77.00181039760668&z=12

El cual deberá estar en constante actualización por parte de la Gerencia Postal y la Gerencia de Administración de Canales.

4.13. El servicio opcional de entrega, así como el recojo en oficinas será en el horario de atención de la red de oficinas.

4.14. El tiempo de entrega del envío a domicilio o recojo en administración u oficina postal será en el plazo máximo de 3 días útiles.

4.15. Las tarifas del servicio se establecen de acuerdo con el distrito de entrega y el peso del envío postal.

4.16. La tarifa del servicio se establecerá por cada envío postal (pieza).

4.17. El cobro de almacenaje se realizará de acuerdo con las "Normas para el Cobro de Almacenaje de Envíos Postales".

4.18. **Entrega de envíos No Aforables:**

a) **Al destinatario en domicilio:** Firmará la Hoja de Cartero.

b) **Al destinatario en sede de Serpost o en dirección diferente:** se identificará con su documento de identidad, entregará copia y firmará la Hoja de Cartero.

c) **A persona encargada en domicilio:** Firmará la Hoja de Cartero indicando parentesco.

d) **A persona autorizada en sede de Serpost o dirección diferente:** Se identificará, entregará copia del documento de identidad del destinatario y del autorizado, y presentará carta poder simple.

e) **A Representante Legal o persona encargada en domicilio:** Firmará la Hoja de Cartero indicando cargo funcional.

- f) **A Representante Legal en sede de Serpost:** se identificará, entregará copia de su documento de identidad, copia de la ficha RUC del contribuyente y firmará la Hoja de Cartero.
- g) **A persona autorizada por el Representante Legal en sede de Serpost:** se identificará con su documento de identidad, entregará copia de su DNI y del Representante Legal, carta poder simple firmada por el Representante Legal y Ficha RUC del contribuyente.
- h) **Envío cuyo destinatario sea menor de edad, en domicilio:** La persona mayor de edad firmará la Hoja de Cartero, indicando parentesco.
- i) **Envío cuyo destinatario sea menor de edad, en sede Serpost:** el padre/madre/apoderado presentará su documento de identidad, entregará una copia, así como del menor y finalmente firmará la Hoja de Cartero.

4.19. Entrega de envíos Aforables:

- a) **Al destinatario en domicilio, sede de Serpost o en dirección diferente:** Se identificará mostrando su documento de identidad, entregará copia del documento de identidad y firmará la DIF o el aviso DD, verificar que las firmas coincidan.
- b) **A persona encargada/autorizada en domicilio:** tomará en cuenta lo siguiente:
 - i. **El destinatario firmará la DIF o aviso DD:** Se le enviará, previamente, al cliente la DIF o aviso DD 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 o aviso DD firmado por el destinatario.
 - ii. **El destinatario no firmará la DIF o aviso DD:** La persona autorizada deberá presentar carta poder del destinatario legalizada ante Notario Público, asimismo firmará la DIF o aviso DD, presentará su documento de identidad y entregará copias de los documentos de identidad del destinatario y del autorizado a recibir el envío postal.
- c) **A persona autorizada en Sede de Serpost:** Se procederá de acuerdo con el numeral 4.19, inciso b) ii.
- d) **A Representante Legal en domicilio, sede de Serpost o en dirección diferente:** se identificará con su documento de identidad, firmará la DIF o el aviso DD y entregará copia del documento de identidad y copia de la ficha RUC del contribuyente.
- e) **A persona encargada por el Representante Legal:** Se identificará con su documento de identidad, presentará la DIF o el aviso DD firmado por el Representante Legal, copia de la ficha RUC del contribuyente, copia del documento de identidad del Representante Legal y de la persona encargada.
- f) **A persona autorizada por el Representante Legal:** Se identificará con su documento de identidad, entregará carta poder legalizada ante Notario Público, copia de la ficha RUC del contribuyente, copias de los documentos de identidad del Representante Legal y del autorizado y firmará la DIF o el aviso DD.



g) **Envío cuyo destinatario sea menor de edad, en domicilio o sede de Serpost:** el padre/madre/apoderado presentará su documento de identidad, entregará copia de su documento de identidad y del menor, finalmente firmará la DIF o aviso DD.

4.20. El servicio opcional de entrega considera un (01) intento de entrega. En caso de que no se realice la entrega, el envío deberá retornar a la oficina que distribuye a fin de que el cliente se acerque a recogerlo o para adquirir nuevamente el servicio opcional de entrega.

Los envíos aforables podrán permanecer en la oficina de distribución hasta cinco (5) días y los No aforables; hasta treinta (30) días, teniendo en cuenta los plazos de permanencia, vencido el plazo en la oficina de distribución los envíos serán devueltos al terminal de almacenamiento para el trámite que corresponda (devolución a origen, rezago definitivo o abandono legal).

4.21. 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 través de diversos canales.

4.22. 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.

4.23. Los pagos que deberá realizar el cliente por tasa de presentación, almacenaje y costo del servicio opcional de entrega, se depositarán en la cuenta de Serpost S.A. en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Cuenta Corriente N° 191-1147674-0-65.

4.24. El servicio opcional de entrega deberá suspenderse si la Aduana-Sunat, mediante comunicación (Oficio o correo electrónico) al Departamento de Áreas Operativas, establece la retención del envío por haber actualizado su estado retirándole el "levantado autorizado". Dicha información deberá de hacerla de conocimiento de manera inmediata vía correo electrónico al personal del SAC a fin de que comunique al usuario vía llamada telefónica o Whatsapp sobre la disposición de la Aduana-Sunat y se procederá con la devolución del monto cancelado por el servicio.

4.25. El personal del SAC remitirá diariamente, vía correo electrónico, a las áreas operativas de la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras el reporte de ventas y los comprobantes de depósito correspondientes a las ventas realizadas en el día.

4.26. 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 opcional de entrega) 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.

V. PROCEDIMIENTOS

SAC

5.1. 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.



- 
- 
- 5.2. Consultar, previo a ofrecer el servicio, si el destino se encuentra dentro de las rutas de distribución o si el servicio se encuentra habilitado en la administración u oficina postal cercana para recojo.
- 5.3. Realizar o recibir la llamada del destinatario y explicar los beneficios, tiempo de entrega, persona que recibirá/recogerá el envío, documentos a presentar, otras consideraciones y costo del servicio, así como posibles adicionales (tasa de presentación y almacenaje para envíos mayores a 500 gramos).
- 5.4. 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 tratarse de envíos aforables que cuente con datos incorrectos, deberá indicar al usuario que debe comunicarse con el Área de Rectificaciones para el trámite de rectificación correspondiente.

- 
- 
- 
- 5.5. Consultar el estado del envío en la página web de la Sunat.
- 5.5.1. **Aforable:** Se verifica si tiene calificación de Distribución Directa o Declaración Importa Fácil – DIF tributa o no tributa.
- a. **Distribución Directa:** Se encuentra libre de trámite o pago de tributo alguno ante Aduanas-Sunat, tiene levante autorizado automático (continúa en el numeral 5.6)
- b. **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 5.6).
- c. **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 5.6).

Importante: Los envíos con el estado “Notificado” y los que se encuentren amparados en una DAM, no podrán ser retirados del Terminal de Almacenamiento hasta no contar con el Levante Autorizado.

- 
- 
- 
- 
- 5.5.2. **No Aforable:** Se encuentra libre de trámite o pago de tributo alguno ante Aduanas-Sunat, (continúa en el numeral 5.7).
- 5.6. Verificar en la página web de la Sunat que el envío cuente con el levante autorizado o Distribución Directa y capturar la imagen, la cual se almacenará automáticamente como respaldo.
- 5.7. Consultar en el sistema SIP si el envío se encuentra sujeto a pago de almacenaje.
- 5.8. Comunicar al cliente los pagos a realizar:
- 5.8.1. **Aforable:** Pago de tasa de presentación, pago de almacenaje (de corresponder) y pago por el servicio opcional de entrega. (continúa en el numeral 5.9).
- 5.8.2. **No aforable:** Pago de almacenaje (de corresponder) y pago por el servicio opcional de entrega (continúa en el numeral 5.9).
- 5.9. Coordinar con el cliente sobre la persona que recibirá el envío a fin de informarle la documentación que deberá presentar, de ser necesario emitirá la



DIF o aviso DD vía correo electrónico o whatsapp para que el destinatario pueda imprimirla, firmarla y sea entregada a la recepción del envío en domicilio o en la administración u oficina, 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".

- 5.10. 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 o administración/oficina postal en la que se recibirá el envío, número telefónico adicional, otros que sean necesarios, solicitando la correspondiente aceptación del cliente.
- 5.11. 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).
- 5.12. Verificar en la plataforma del banco, con el comprobante, que el depósito se haya efectuado por el monto correcto.
- 5.13. 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

- 5.14. 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 plazos establecidos.
- 5.15. Realizar la búsqueda interna del envío en el terminal de almacenamiento.
- 5.16. Imprimir la representación del pago electrónico que figura en el "Reporte de envíos habilitados para el servicio Delivery" y adherirlo al envío.
- 5.17. Generar el despacho del envío solicitado, adjuntado la documentación que corresponda:
 - Aforable DIF: aviso DIF y captura de levante autorizado impresa.
 - Aforable Distribución Directa: aviso de DD y captura de estado DD impresa.
 - No aforable NF: se enviará sin aviso NF.
 - Reporte de los despachos en la saca F.
- 5.18. Trasladar los despachos al Área de Clasificación Final para el posterior traslado a las administraciones u oficinas que correspondan.
- 5.19. Verificar que el envío cuente con la documentación necesaria y trasladarlo a la Administración Postal de destino.

Administraciones Postales

- 5.20. Recibir y confirmar el despacho, realizar la apertura y ubicar la documentación necesaria para la entrega del envío.
- 5.21. Validar, con el reporte de los despachos, los envíos a entregarse y separar de acuerdo con su lugar de entrega:

- a. Envíos para entregarse en el domicilio, elaborar el ruteo para el reparto de los envíos, **el procedimiento continúa en el numeral 5.22.**
- b. Envíos para entregarse en la administración u oficina cercana, **el procedimiento continúa en el numeral 5.23.**

5.22. Contactar al cliente a primera hora, vía llamada telefónica o whatsapp, e informar acerca del rango de horario de entrega del envío, adicionalmente se podrá contactar minutos antes de llegar al domicilio para alertar y agilizar la entrega, **el procedimiento continúa en el numeral 5.24.**

5.23. Contactar al cliente y comunicarle que su envío ya se encuentra disponible para recojo en la Administración u oficina cercana.

5.24. Entregar el envío al destinatario o persona autorizada/encargada de acuerdo con lo consignado en reporte de los despachos verificando siempre que las firmas coincidan con la que figura en el DNI, teniendo en cuenta la casuística:

5.24.1. Destinatario:

- a. **No aforable en domicilio:** firmará la Hoja de Cartero. (continúa en el numeral 5.25).
- b. **No aforable en sede de Serpost o en dirección diferente:** se identificará con su documento nacional de identidad, entregará una copia y firmará la Hoja de Cartero. (continúa en el numeral 5.25).
- c. **Aforable en domicilio, sede de Serpost o dirección diferente:** se identificará mostrando su documento de identidad, entregará una copia y firmará la DIF o el aviso DD. Verificar que las firmas coincidan. (continúa en el numeral 5.25).

5.24.2. Persona autorizada/encargada:

- a. **No aforable en domicilio:** la persona encargada firmará la Hoja de Cartero indicando parentesco con el destinatario. (continúa en el numeral 5.25).
- b. **No aforable en sede de Serpost o en dirección diferente:** la persona autorizada se identificará con su documento de identidad, entregará copia del mismo, así como del destinatario y entregará carta poder simple. (continúa en el numeral 5.25).

c. **Aforable:** tomar en cuenta lo siguiente:

c.1 **El destinatario firmará la DIF o aviso DD (entrega en domicilio):** La persona encargada mostrará su documento de identidad, entregará la DIF o aviso DD firmada por el destinatario, la copia del documento de identidad del destinatario y de la persona encargada. Verificar que la firma coincida con la firma del documento de identidad del destinatario. (continúa en el numeral 5.25).

c.2 **El destinatario no firmará la DIF o aviso DD (entrega en domicilio):** La persona autorizada firmará la DIF o aviso DD 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. Verificar que la firma de la carta notarial coincida con la firma del documento de identidad del destinatario. (continúa en el numeral 5.25).



c.3 **La persona autorizada recoge en sede de Serpost:** Se procederá de acuerdo con el numeral 5.24.2- c.2.

5.24.3. Empresa (persona jurídica)

a. No aforable:

a.1 **Entrega al Representante Legal o persona encargada en domicilio:** firmará la Hoja de Cartero indicando su cargo. (continúa en el numeral 5.25).

a.2 **Entrega al Representante Legal en sede de Serpost:** se identificará, entregará una copia de su documento de identidad y de la ficha RUC del contribuyente y firmará la Hoja de Cartero. (continúa en el numeral 5.25).

a.3 **Entregará a persona autorizada en sede de Serpost:** se identificará con su documento de identidad, entregará copia de su DNI y del Representante Legal, carta poder simple firmada por el Representante Legal y Ficha RUC del contribuyente. (continúa en el numeral 5.25).

b. Aforable: tomar en cuenta lo siguiente:

b.1 **Entrega al Representante Legal en domicilio o sede de Serpost o en dirección diferente:** se identificará con su documento de identidad, firmará la DIF o el aviso de DD y entregará copia del documento de identidad y copia de ficha RUC del contribuyente (continúa en el numeral 5.25).

b.2 **Entrega a persona encargada en domicilio (el Representante Legal firma la DIF o DD):** se identificará con su documento de identidad, entregará la DIF o aviso DD firmada por el representante legal, copia de ficha RUC del contribuyente, copia del documento de identidad del Representante Legal y de la persona encargada. (continúa en el numeral 5.25).

b.3 **Entrega a persona autorizada para firmar la DIF o DD en domicilio o sede de Serpost:** se identificará con su documento de identidad, entregará carta poder legalizada ante Notario Público, copia de ficha RUC del contribuyente, copias de los documentos de identidad del Representante Legal y de la persona autorizada y firmará la DIF o aviso DD. (continúa en el numeral 5.25).

5.24.4. Menores de edad:

a. **No aforable en domicilio:** la persona mayor de edad firmará la Hoja de Cartero indicando su parentesco con el menor. (continúa en el numeral 5.25).

b. **No aforable en Sede de Serpost:** el padre, madre o apoderado del destinatario se identificará mostrando su documento de identidad, entregará una copia de su documento de identidad, así como del menor y firmará la Hoja de Cartero. (continúa en el numeral 5.25).

c. **Aforable en domicilio o sede de Serpost:** el padre, madre o apoderado se identificará con su documento de identidad, entregará una copia de su documento de identidad, así como del menor y firmará la DIF o el aviso DD. (continúa en el numeral 5.25).



5.25. 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".

De no haberse podido realizar la entrega del envío en el domicilio, por ausencia del destinatario o persona autorizada/encargada, el personal de distribución tomará una fotografía del domicilio y/o anotará el número de suministro eléctrico, de agua u otro y/o anotará las características del domicilio. La anotación se efectuará en la DIF o aviso DD y los envíos retornarán a la sede de distribución, donde permanecerán hasta por cinco (5) días hábiles, de acuerdo con los plazos establecidos en la etiqueta AF (aforables) y hasta treinta (30) días hábiles de acuerdo con los plazos establecidos para los envíos no aforables. Si el cliente se dirige a la administración u oficina, se tendrá que imprimir una nueva DIF o aviso DD (envíos aforables).

5.26. Cumplido el plazo máximo (de acuerdo con el tipo de envío: AF o NF) sin que el cliente se acerque a recoger el envío, se retornará al Terminal de Almacenamiento, a través de un despacho generado en el sistema.

5.27. De no haberse realizado la entrega del envío, 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 devolverse al CCPL dentro de los plazos establecidos.

5.28. Remitir, mediante Hoja de Coordinación detallada, los avisos DD o DIF firmados de los envíos aforables, así como toda la documentación relacionada al terminal de almacenamiento del Centro de Clasificación Postal de Lima – CCPL, para su archivo obligatorio.

5.29. La documentación de los envíos no aforables NF entregados se archivarán en cada administración o centro de distribución.

SAC

5.30. 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 u otros motivos externos, informará al cliente de tal hecho e indicará que el envío se encuentra en la sede a fin de que se acerque a recogerlo o contratar el servicio nuevamente.

Si el envío no pudo entregarse por motivos internos, 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.

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

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

6.1. La implementación del servicio opcional de entrega de envíos postales a domicilio o en administración u oficina postal cercana se realizará por etapas de acuerdo con la cobertura, iniciando el servicio en los principales distritos de Lima y Callao.



SO-NP-042.01

- 6.2. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de la empresa, su incumplimiento estará sujeto a la aplicación de sanciones disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- 6.3. El presente documento deja sin efecto a las "Normas y Procedimientos para el Servicio Opcional de Entrega de Envíos Postales a Domicilio" (SO-NP-042.00) aprobado con fecha 06 de diciembre del 2021.
- 6.4. Historial de cambios:

Código	Nombre	Fecha
SO-NP-042.00	Normas y procedimientos para el servicio opcional de entrega de envíos postales a domicilio	06/12/2021

VII. AUTORIZACIÓN

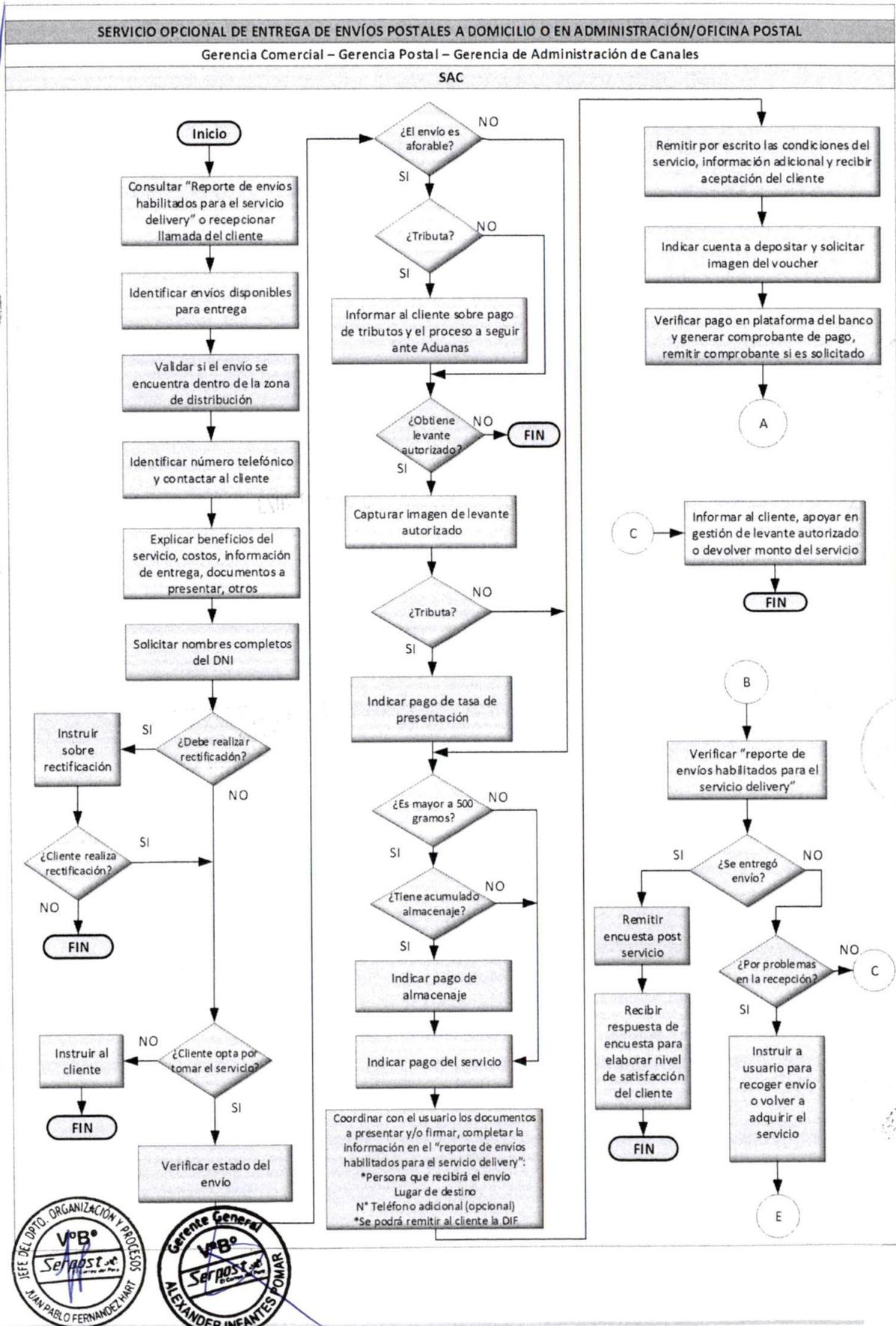
El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 03 MAYO 2023

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú



FLUJOGRAMAS



Gerencia de Desarrollo Corporativo
Gerente Legal
Gerencia de Administración de Canales
Gerente Postal
Gerencia de Paquetaría y Operaciones Logísticas
Sub Gerente de Marketing y Finanzas
Gerente Comercial (el)

JEFE DEL OPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
Gerente General

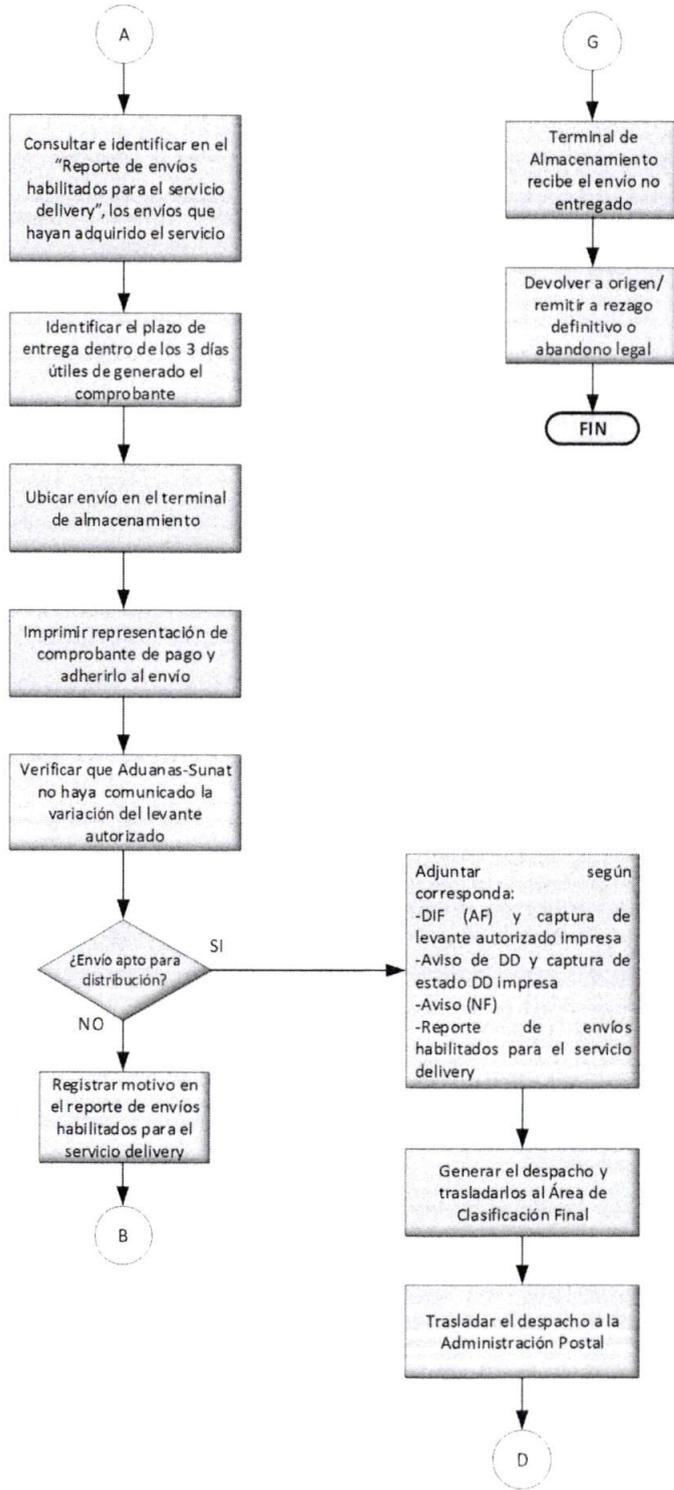
Organización y Procesos

SO-NP-042.01

SERVICIO OPCIONAL DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES A DOMICILIO O EN ADMINISTRACIÓN/OFICINA POSTAL

Gerencia Comercial – Gerencia Postal – Gerencia de Administración de Canales

Paquetería y Op. Aduaneras - Operario



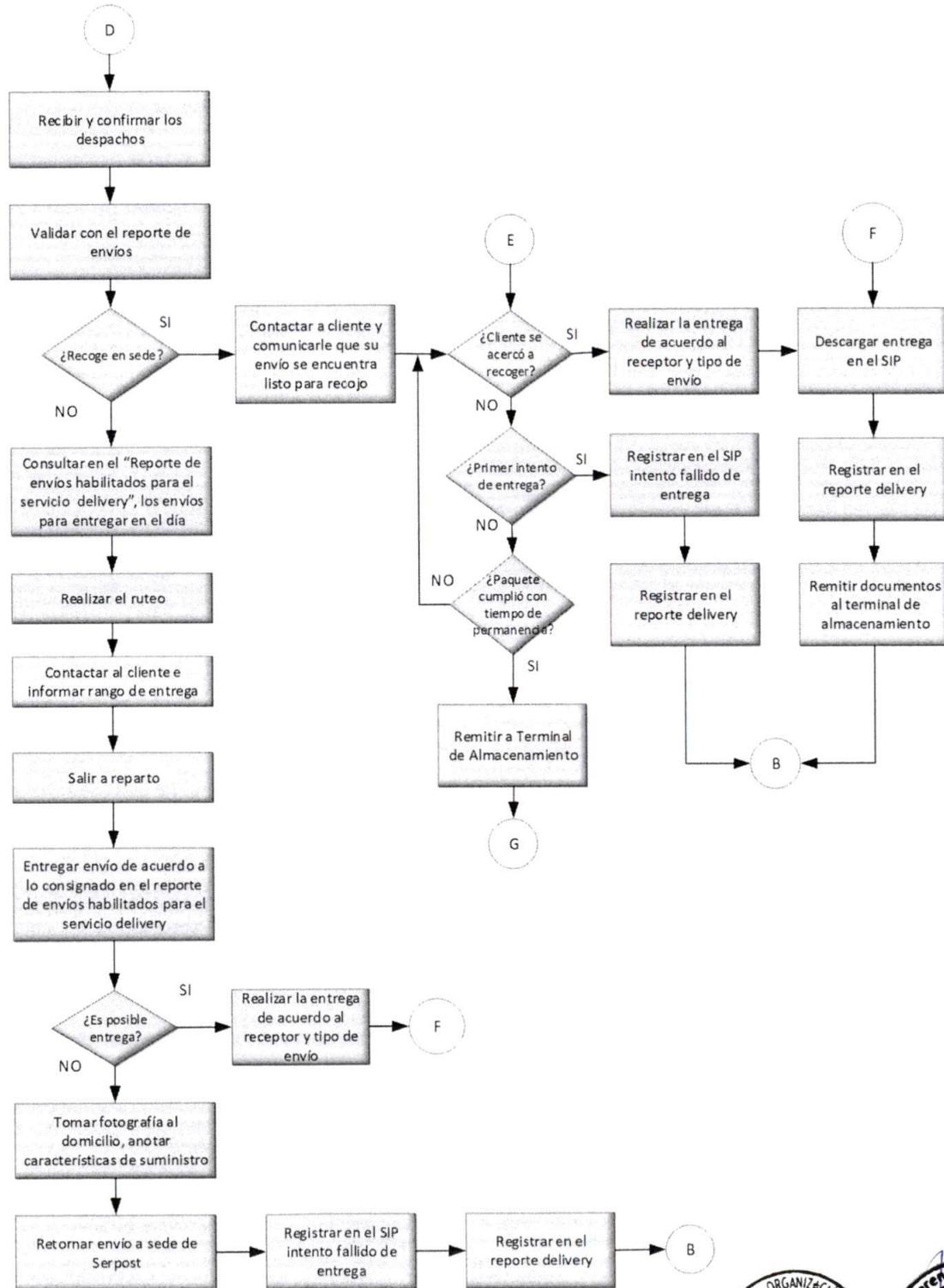
Gerencia de Desarrollo Corporativo
 Gerente de Administración de Canales
 Gerente Postal
 Subgerencia de Planeación y Operaciones Aduaneras
 Sub Gerente de Marketing y Ventas
 Subgerente de Tecnologías de la Información
 Gerente Comercial (el)
 JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
 GERENTE LEGAL

Gerente General
 ALEXANDER INFANTES POMAR

SERVICIO OPCIONAL DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES A DOMICILIO O EN ADMINISTRACIÓN/OFICINA POSTAL

Gerencia Comercial – Gerencia Postal – Gerencia de Administración de Canales

Administración u Oficina Postal



Gerencia de Desarrollo Corporativo
Gerente Legal
Gerencia de Administración de Canales
Gerencia Postal
Gerencia de Paquetería y Operaciones
Subgerente de Tecnologías de la Información
Subgerente de Marketing y Diseño
Gerente Comercial

JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
JEFE DEL DPTO. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
Gerente General