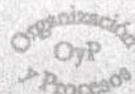


**NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS
PARA EL SERVICIO
DE APARTADOS POSTALES**

SN-NP-002.00



I. OBJETIVO

Establecer la normativa y los procedimientos para el servicio de apartados postales.

II. ALCANCE

El presente documento alcanza a todas las Administraciones Postales nivel nacional.

III. BASE LEGAL

- Estatuto Social de SERPOST S.A.
- Decreto Legislativo N° 685 Ley de creación de SERPOST S.A.
- Normativa interna.
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT)

IV. DEFINICIONES

1. **Casilla Postal.-** Consiste en arrendar un domicilio postal en cualquiera de las Oficinas Postales de SERPOST S.A., contando con un número de identificación.

La vigencia del apartado postal será el que se encuentre estipulado en el contrato de arrendamiento.

Los envíos postales pueden ser retirados de las casillas por el abonado o por medio de personas a quienes comisionen para tal objeto. La tenencia y uso de la llave justifica esa autorización.

El apartado postal constituye el domicilio postal de una persona natural o jurídica. Cuando el titular de la casilla fallece, solo por orden judicial la esposa, hijos o apoderados podrán tener acceso a los envíos postales.

Notificación de Nuevo Envío.- Formato que se utiliza para notificar al usuario del apartado postal que un envío adicional dirigido a su persona se encuentra en custodia de SERPOST S.A; se utiliza para aquellos envíos que por sus dimensiones o por requerir prueba de entrega no pueden ser directamente colocados en la casilla postal.

V. NORMAS

Generales

1. Los requisitos para contratar el servicio de apartados postales son:
 - a. Solicitud de Alquiler del Apartado Postal.
 - b. Copia del documento de identidad (persona natural).
 - c. Copia del RUC (persona jurídica).
 - d. Copia del documento de identidad del representante legal (persona jurídica)
 - e. Copia de la vigencia de poder del representante legal.
2. El alquiler de casilla postal se pagará por anticipado en cada Administración Postal u Oficina Postal. Si después de diez días hábiles de vencido el plazo, el interesado no renueva la suscripción a través del pago, se tendrá por resuelto el contrato y se podrá disponer el apartado; un mes antes de cumplir



el término del contrato la Administración u Oficina Postal correspondiente recordará al abonado, mediante una comunicación certificada, que el plazo de su contrato está por vencer (Anexo – 1), con la finalidad de obtener la confirmación de renovación o cancelación definitiva.

3. El recojo de correspondencia certificada será efectuado solamente por personas expresamente autorizadas mediante comunicación escrita y con firma legalizada en una carta poder remitida por el cliente a la Administración Postal u Oficina Postal.
4. La tarifa del alquiler de la casilla postal será establecida de manera mensual.
5. En el caso que la contratación del servicio de apartados postales se inicie cuando haya empezado el mes correspondiente, se cobrará por el periodo restante del mes, considerando meses de 30 días y periodos de cinco (5) días como mínimo.
6. La Administración Postal anotará los pagos efectuados por el alquiler del Apartado en la Tarjeta de Control de Pago (físico y digital) de Apartados Postales (Anexo-2).
7. Para la renovación del servicio de alquiler de casilla postal, no será necesario llenar otra Solicitud de Alquiler de Apartado Postal, fijando el plazo de renovación quince (15) días antes de la fecha de vencimiento, además de una tolerancia de diez (10) días posteriores a la fecha de vencimiento del contrato, para luego proceder a la baja de la casilla.
8. No está permitido usar los apartados postales para depositar correspondencia no destinada al suscriptor o abonado.
9. El horario para el recojo de correspondencia será el mismo que el horario de atención de la Administración Postal u Oficina Postal donde se encuentra ubicado físicamente el casillero postal.
10. El Supervisor Postal General, Supervisor Postal Operativo y Supervisor Postal del Área de Expendio, son responsables de la supervisión y control del servicio de alquiler de apartados postales, así como comprobar que los envíos correspondan a la casilla postal, realizar arqueos inopinados de los alquileres informando periódicamente al administrador postal.
11. No se concederá suscripciones a menores de edad ni personas que no se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
12. La pérdida o inutilización de la llave o la chapa del Apartado Postal, deberá ser comunicada por el abonado en comunicación escrita dirigida al Administrador Postal que le corresponda, además el Cliente deberá abonar la suma indicada en el tarifario vigente aplicable a dicho trámite.
13. A fin de asegurar la calidad del servicio de Apartados Postales, es condición indispensable que las cubiertas o piezas postales dirigidas a los abonados contengan el número de la casilla correspondiente, quedando SERPOST S.A. exento de responsabilidad sobre los envíos que no cumplan con este requisito.
14. La rendición de cuentas de los ingresos por el servicio de apartados postales se realizará juntamente con la liquidación de facturas y boletas de ventas generadas por las administraciones y oficinas postales respectivas.
15. Las piezas postales depositadas en los apartados postales se considerarán como distribuidas, con la siguiente condición:



- Para envíos comunes LC e impresos (AO).
 - Para envíos especiales o registrables no se considera como tal, ya que el destinatario cuando se apersona a recoger su correspondencia encuentra el ticket del SP51 como aviso para entregarle el envío previa firma.
16. El envío dirigido a un apartado postal se conserva a disposición del usuario durante el tiempo de vigencia del contrato.
17. El periodo de permanencia de los envíos será aplicado de acuerdo a la condición de los mismos conforme se indica:
- Los envíos pertenecientes a la red internacional UPU cumplirán el íntegro de su periodo de permanencia en el país, de acuerdo a lo establecido en el Convenio Postal Universal, con la salvedad de que el periodo de permanencia será conforme a la vigencia del contrato.
 - La correspondencia perteneciente a la red nacional no tendrá límite de permanencia en el apartado postal.
 - El periodo de permanencia establecido en los puntos anteriores podrá ser reducido en caso de vencimiento del contrato de alquiler del apartado postal. Permaneciendo los envíos comunes por un plazo máximo de 30 días en el área de apartados a disposición del usuario. Los envíos certificados se devolverán de inmediato a origen.
 - Vencido el alquiler de la casilla y el cliente desista de continuar arrendando, los envíos que no indiquen retorno "Retour" y los no distribuibles en origen pasarán a rezago definitivo.
 - De no ser recogidos los envíos postales comunes por el usuario en el plazo de permanencia según envío, la correspondencia se transferirá al depósito de rezago definitivo, en donde el usuario tendrá como plazo máximo de 06 meses, después de vencido su contrato para realizar el reclamo correspondiente.
18. En el caso que un abonado del servicio de Apartado Postal cancele su suscripción del servicio o se retire al finalizar el periodo de alquiler, será responsabilidad de la Administración Postal efectuar el cambio de cerradura correspondiente, a fin de salvaguardar la seguridad en la correspondencia de futuros abonados; por fines de ahorro, se recomienda la rotación de estas cerraduras.
19. Culminado el periodo de alquiler de un apartado postal, SERPOST S.A. no se deberá alquilar a otro usuario hasta transcurridos seis (6) meses contados a partir del momento en que se efectuó y registró la baja del apartado postal respectivo.
20. En el Sistema de Apartados Postales, el campo que corresponde a la llave primaria deberá ser el número de documento de identidad del abonado, si es una persona natural, o el número de RUC si se tratase de una persona jurídica.

VI. PROCEDIMIENTOS

A) Procedimiento para el Alquiler de Apartados Postales

A.1 Cliente

1. El Cliente presentará la Solicitud de Alquiler de Apartados Postales (Anexo - 3) acompañada de los requisitos solicitados en el numeral (1)



de las normas del presente documento. El proceso continúa en el numeral (1-A.2)

2. El Cliente procederá a recibir la llave del Apartado Postal y una copia de la solicitud de Alquiler y del contrato de arriendo del Apartado Postal. Fin del Proceso.

A.2 Administración Postal – Sección de Apartados Postales

1. Recibirá del Cliente la Solicitud de Alquiler de Apartados Postales junto con su documentación requerida, efectuando la verificación de la misma.
2. Revisará la documentación pudiendo dar o no su conformidad:
 - 2-a. La documentación es conforme: Procederá a asignar el Número de Apartado Postal al Cliente, luego apuntará el mismo en la Solicitud de Alquiler de Apartados Postales. El proceso continúa en el numeral (3).
 - 2-b. La documentación no es conforme: Devolverá la documentación al Cliente, indicando las deficiencias detectadas, a fin de que este las subsane y presente la documentación nuevamente. Fin del proceso.
3. Registrará en el Sistema de Apartados Postales el número de Apartado Postal asignado al Cliente.
4. Entregará al Cliente la llave del apartado postal que le corresponda, así como la copia de la Solicitud de Alquiler de Apartados Postales y el contrato de arriendo de la casilla postal correspondiente. El proceso continúa en el numeral (2-A.1).

B) Procedimiento para la Distribución de Correspondencia a través de Apartados Postales

B.1 Administración Postal u Oficina Postal– Sección de Apartados Postales

1. La persona encargada recibirá los envíos dirigidos a apartados postales ubicados en la Administración Postal u Oficina Postal.
2. Se procederá a la clasificación en los casilleros de acuerdo al tipo de correo y al tamaño de cada envío:
 - 2-a. Cuando se trate de un envío común de tamaño estándar, el proceso continuará conforme al numeral (4).
 - 2-b. En el caso que no sea un envío común de tamaño estándar y básico, se elaborará la Notificación de Nuevo Envío (Certificados, Encomiendas) (Anexo - 4), utilizando para ello la información del remitente y destinatario del envío. El proceso continúa en el numeral (3).
3. Se procederá a separar los envíos de sus respectivas Notificaciones de Nuevo Envío.
 - 3-a. Notificaciones de Nuevo Envío, el proceso continúa en el numeral (4).
 - 3-b. En el caso de envíos, se colocarán en los armarios especialmente acondicionados en el módulo de atención para apartados postales.



4. Se colocarán las Notificaciones de Nuevo Envío y los envíos que no cuenten con notificaciones en el apartado postal al cual están dirigidos, verificando la conformidad de los datos del destinatario. El proceso continúa en el numeral (1-B.2).
5. Se recibirán del Cliente la Notificación de Nuevo Envío, y le entregará el Cargo de Recepción del mismo para que firme en señal de conformidad.
6. Recibirá del Cliente el Cargo de Recepción debidamente firmado por el Cliente y lo guardará en el archivo respectivo, acto seguido le hará entrega de su envío. Fin del procedimiento.

B.2 Cliente

1. El Cliente procederá a retirar el contenido de su Apartado Postal.
2. Verificará si dentro del contenido existe aviso de notificación
 - 2-a. El Cliente ha recibido una(s) Notificación(es) de Nuevo Envío. Se dirigirá al módulo de atención para apartados postales a recoger su(s) envío(s). El proceso continúa en el numeral (5-B.1).
 - 2-b. El Cliente no ha recibido alguna Notificación de Nuevo Envío. Fin del procedimiento.
3. Una vez recibido el envío, el Cliente firmará el Cargo de Recepción en señal de conformidad. El proceso continúa en el numeral (6-B.1).

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de SERPOST S.A., ante su incumplimiento, se aplicará la sanción disciplinaria que corresponda de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
2. El presente documento deja sin efecto las "Normas y Procedimientos para el Servicio de Apartados Postales" (SO-NP-010.02), Aprobado por la Gerencia General con fecha 31 de marzo de 2008.

3. HISTORIAL DE VERSIONES

| CÓDIGO | DOCUMENTO | APROBACIÓN |
|--------------|--|------------|
| SO-NP-010.00 | Normas y Procedimientos para el Servicio de Apartados Postales | 31.01.1997 |
| SO-NP-010.01 | Normas y Procedimientos para el Servicio de Apartados Postales | 21.07.1999 |
| SO-NP-010.02 | Normas y Procedimientos para el Servicio de Apartados Postales | 31.03.2008 |





SN-NP-002.00

VIII. APROBACIÓN

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

Lima, 26 ABR. 2024

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost El Correo del Perú



Anexo - 1



Aviso del Periodo de Vencimiento de Alquiler

Estimado Señor(a) Cliente del Apartado Postal N° _____

Por medio del presente le recordamos que el periodo de alquiler de su apartado postal culmina el último día del mes de _____.

Si usted, hubiera cancelado el monto correspondiente del alquiler del Apartado Postal al momento de recibir el presente aviso, agradeceremos no considerar lo indicado.

Atentamente.

Servicios Postales del Perú – SERPOST S.A.



Anexo – 2

Tarjeta de Control de Pago de Apartados Postales

Nombre y Apellidos o Razón Social: _____

Dirección: _____

o DNI o Pasaporte o Carné de Extranjería Nro.: _____

RUC: _____ Teléfono: _____ e-mail: _____

Nro. De Apartado Postal: _____

Administración Postal u Oficina: _____

| Año: | Fecha | Nro. de Comprobante | Importe | |
|-----------|-------|---------------------|---------|--------|
| | | | Números | Letras |
| Enero | | | | |
| Febrero | | | | |
| Marzo | | | | |
| Abril | | | | |
| Mayo | | | | |
| Junio | | | | |
| Julio | | | | |
| Agosto | | | | |
| Setiembre | | | | |
| Octubre | | | | |
| Noviembre | | | | |
| Diciembre | | | | |



Anexo - 3

Nro.:



Formato de Trámite para Apartados Postales

Nombre de la Administración Postal: _____

Fecha: _____ Nro. del Apartado Asignado: _____

Datos del Cliente

Nombre y Apellidos o Razón Social: _____

o DNI o Pasaporte o Carné de Extranjería Nro.: _____

RUC: _____ Teléfono: _____ e-mail: _____

Domicilio: _____

| | | | | |
|-------------|---------------|--------------|----------|--------------|
| Tipo de Vía | Nombre de Vía | Número | Interior | Urbanización |
| _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| Distrito | Provincia | Departamento | | |

Trámite Requerido

- Alquiler de Apartado Postal
- Renuncia al Apartado Postal
- Duplicado de la Llave del Apartado Postal
- Reparación de la Cerradura del Apartado Postal
- Otros: _____

Para efectuar el presente trámite se adjunta lo siguiente

- Copia del documento de identidad (persona natural).
- Copia del RUC (persona jurídica).
- Copia del recibo que acredite el pago por "derecho de llave".
- Copia del documento que acredita la representación de una persona jurídica.
- Otros: _____

El Abonado se compromete a cumplir con las normas y disposiciones para el servicio de Apartados Postales y declara la veracidad de los datos consignados en la presente solicitud

Firma del Titular

Firma del Administrador



(Reverso)

Condiciones del Servicio

1. Los requisitos para contratar el servicio de apartados postales son:
 - a. Solicitud de Alquiler del Apartado Postal.
 - b. Copia del documento de identidad (persona natural).
 - c. Copia del RUC (persona jurídica).
 - d. Copia del documento de identidad del representante legal (persona jurídica)
 - e. Copia de la vigencia de poder del representante legal.
2. Las suscripciones se pagarán anticipadas en cada Administración Postal. Si después de diez días hábiles de vencido el término, el interesado no renueva la suscripción, se tendrá por cancelada ésta y en disponibilidad el apartado; como una colaboración de Serpost S.A. un mes antes de cumplir el término se avisará al abonado, mediante una comunicación certificada que se colocará en el apartado.
3. La persona (natural y/o jurídica) que efectúe la contratación del servicio de apartados postales, podrá autorizar a un máximo tres (3) personas adicionales a recibir correspondencia en su domicilio postal, debiendo éstas ser inscritas en la Administración Postal que corresponda.
4. El recojo de correspondencia certificada será efectuado tan sólo por personas expresamente autorizadas en comunicación escrita y firma legalizada remitida por el Cliente a la Administración Postal.
5. La tarifa de alquiler será establecida por mes. En el caso que la contratación del servicio de apartados postales se diese cuando ya empezó el mes correspondiente, se cobrará por el periodo restante del mes, considerando meses de 30 días y periodos de cinco (5) días como mínimo.
6. La renovación del servicio de alquiler se hará sin necesidad de llenar otra Solicitud de Alquiler de Apartado Postal, fijando el plazo de renovación quince (15) días antes de la fecha de vencimiento, además de una tolerancia de diez (10) días posteriores a la fecha de vencimiento del contrato, para luego proceder a la baja de la casilla.
7. Se prohíbe usar los apartados para depositar correspondencia no destinada al suscriptor o a las personas expresamente autorizadas por él, expresadas en el numeral anterior.
8. El horario para el recojo de correspondencia será el mismo que el horario de atención de la Administración Postal u Oficina donde se presta el servicio de apartados postales.
9. No se concederá suscripciones a menores de edad ni personas que no se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
10. El pago que efectúe el Cliente por el "Derecho de Llave", será reembolsado al mismo al momento de la devolución de la llave al término del Contrato, en el caso que el Cliente no devolviera la llave y ser procediera a la baja del respectivo apartado postal, el dinero pasará a poder definitivo de Serpost S.A.; asimismo se procederá en caso de la pérdida o destrucción de la llave, debiendo pagar nuevamente por el concepto de "Derecho de Llave".
11. La pérdida o inutilización de la llave o la chapa del Apartado Postal, deberá ser comunicada por el suscriptor en comunicación escrita dirigida al Administrador Postal que le corresponda, además el Cliente deberá abonar la suma indicada en el tarifario vigente aplicable a dicho trámite.
12. A fin de asegurar la calidad del servicio de Apartados Postales, es condición indispensable que las cubiertas o piezas dirigidas a los abonados contengan el número de la casilla correspondiente, quedando Serpost S.A. exento de ésta responsabilidad.
13. Bajo ningún motivo se llevará la correspondencia al domicilio.
14. El plazo de conservación corriente para los envíos EMS es de siete días, ese plazo podrá prolongarse dos semanas como máximo si es necesario. Al término del plazo serán devueltos a los veintinueve (29) días al CCPL para su posterior remisión al país de origen.
15. Los envíos empresariales serán devueltos a las áreas del CCPL en el plazo de siete (07) días, a fin de que estos puedan coordinar con el cliente, si se vuelve a notificar.
16. El periodo de permanencia de los envíos será aplicado de acuerdo a la condición de los mismos y será de acuerdo al siguiente:
 - Los envíos pertenecientes a la red internacional cumplirán el íntegro de su periodo de permanencia en el país, de acuerdo a lo establecido en el Convenio Postal Universal, con la salvedad que el periodo de permanencia en la estafeta será aplicado e incluido dentro del periodo de permanencia en el apartado postal.
 - Los envíos comunes LC e impresos no se devolverán a origen, vencido el plazo de permanencia (60 días) o lo estipulado en el contrato serán remitidos al área de rezago definitivo.
 - La permanencia de la correspondencia perteneciente a la red nacional no tendrá límites de permanencia en el apartado postal.
 - El periodo de permanencia establecido en los envíos certificados podrá ser reducido en caso de vencimiento del contrato de alquiler del apartado postal. Pasando dichos envíos a la estafeta de la Administración Postal.
 - Vencido el periodo de permanencia de los envíos, éstos pasarán a rezago definitivo o se devolverán a origen según corresponda.
17. De no ser recogida por el usuario en dicho plazo, la correspondencia se transferirá a la situación de rezago definitivo, en donde el usuario tendrá como plazo máximo 06 meses, después de vencido su contrato para realizar el reclamo correspondiente.



Anexo - 4



Notificación de Nuevo Envío

Estimado Señor(a) Cliente del Apartado Postal N°

Por medio de la presente hago de su conocimiento que usted ha recibido correspondencia dirigida a su número de casilla postal, la cual por sus dimensiones o su condición de correo certificado no puede ser colocada físicamente en su Apartado Postal.

Sírvase apersonarse a la ventanilla de Atención para los Usuarios de Apartados Postales, portando su documento de identificación.

Atentamente.

Servicios Postales del Perú – Serpost S.A.

Diagrama de Flujo – 1

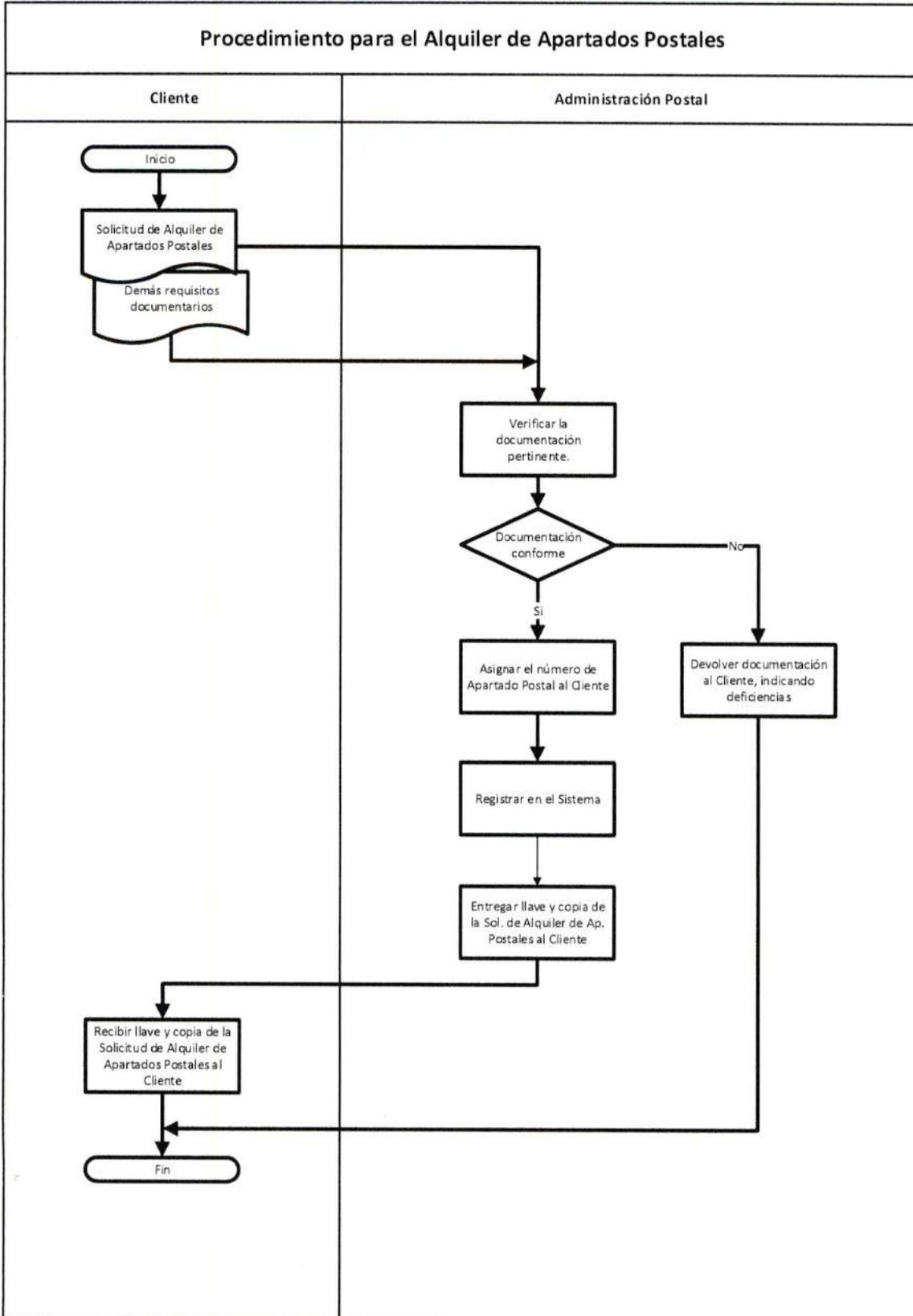


Diagrama de Flujo – 2

