

PROCEDIMIENTO

DEL SISTEMA INTEGRADO POSTAL

EN LAS ADMINISTRACIONES

POSTALES A NIVEL NACIONAL

SO-P-022.00



SO-P-022.00

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento operativo a seguir en las Administraciones Postales a nivel nacional, respecto del tratamiento de los envíos provenientes de las Administraciones Postales del Extranjero (red postal) y de las Oficinas Extraterritoriales de Intercambio - ETOES, haciendo uso del Sistema Integrado Postal – SIP.



II. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a la Gerencia de Administración de Canales y a las Administraciones y Oficinas Postales a nivel nacional.



III. BASE LEGAL

- 3.1 Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.2 Decreto Legislativo N° 685 Creación de SERPOST S.A.
- 3.3 Reglamento Interno de Trabajo.
- 3.4 Normativa interna.



IV. CONSIDERACIONES GENERALES

- 4.1. El Sistema Integral Postal – SIP incluye el tratamiento de los envíos internacionales y nacionales, de llegada y de salida, así como el reencaminamiento de los envíos.

V. PROCEDIMIENTO

A. PROCESO DE LLEGADA EN LAS ADMINISTRACIONES POSTALES

- 5.1 Recibir y tarjar los despachos en el SIP

Casuística: Si hay envíos faltantes o sobrantes: se generará el Boletín de Verificación digital y se notificará al área remitente de la Sede Central, mientras que en la Administración Postal generarán el despacho virtual corregido. El resto de los envíos continúan su procedimiento en el numeral 5.2.

- 5.2 Anaquelar los envíos de acuerdo con su distribución: Domicilio, Estafeta o Apartado Postal.

5.2.1. Distribución en domicilio: El proceso continúa en el numeral 5.3.

5.2.2. Estafeta/Apartado: El proceso continúa en el numeral 5.7.

Casuística: Si se encuentra un mal encaminado con tránsito directo, se elaborará un despacho directo a la Administración Postal y se reencaminará a la Administración Postal correcta. El proceso continúa en el numeral 5.1.

Si se encuentra un mal encaminado con tránsito vía CCPL, se generará el Despacho para el CCPL (para su reencaminamiento), el resto de los envíos continúan el procedimiento en el numeral 5.2.

B. DISTRIBUCIÓN EN DOMICILIO

- 5.3 Elaborar la Hoja de Ruta y entregarla a la persona que realizará la distribución, la Hoja de Ruta deberá contener el nombre y apellido de la persona que realizará la distribución.



5.4 Salir a distribución

Casuística: Si no se llega a visitar el domicilio del cliente, el envío se descarga en el SIP como no visitado, generándose el evento "No visitado". El proceso continúa en el numeral 5.3.

5.5 Entregar envío

Casuística: Si no se llega a entregar el envío y si, de acuerdo con la normatividad de los envíos de la Red Postal o de estar especificado en el contrato con la ETOE, requiere una segunda visita, el envío se descarga como intento fallido y retorna al anaquel de distribución, el procedimiento del envío retorna al numeral 5.3. Si el envío no requiere segunda visita o si es su segunda visita y no se pudo entregar, se anaquelará en Estafeta. El proceso del envío continúa en el numeral 5.7.

5.6 Liquidar Hoja de Ruta, se generará el evento "Entregado". El liquidador deberá consignar la fecha y hora en que recibió la Hoja de Ruta del mensajero. Fin del proceso.

C. APARTADO O ESTAFETA

5.7 Anaquelar los envíos en Estafeta o Apartado, según corresponda, se generará el evento "Estafeta" o "Apartado".

Casuística: Los envíos que regresen para Estafeta, después de agotar todos los intentos de entrega, deben estar firmados por el liquidador de la Hoja de Ruta.

5.8 Recibir al cliente que se acerca a retirar su envío, elaborar la Hoja de Cliente, entregar envío y descargar en el sistema. Se generará el evento "Entregado". Fin del proceso.

Casuística: Cuando el cliente no se acerca a retirar su envío, se procederá de acuerdo con lo siguiente:

- a. Envíos de la red postal: Estos envíos permanecerán 30 días en la Administración Postal y 30 días adicionales en condición de rezagados, vencido el plazo sin que el cliente se haya acercado a recogerlo, se descargarán como "Envío no reclamado", el proceso continúa en el numeral 5.9.
- b. Envíos de las ETOES: Estos envíos permanecerán en la Administración Postal el tiempo que se determine en el contrato, si no ha sido entregado al cliente, el proceso continúa en el numeral 5.10.

D. ENVÍOS NO RECLAMADOS PROVENIENTES DE LA RED POSTAL

5.9 Generar el despacho al CCPL y proceder según condición del envío.

Casuística en el CCPL: Si el envío no tiene instrucciones de devolución a origen, el envío se derivará a Rezago Definitivo, Fin del proceso.

Si el envío tiene instrucciones de devolución a origen; se generará el despacho para devolución a origen. Fin del Proceso.

E. ENVÍOS NO RECLAMADOS PROVENIENTES DE LAS ETOES

5.10 Proceder según contrato.

Casuística: Si el contrato indica devolver al almacén del cliente, se creará el despacho y se enviará al almacén de la ETOE. Fin del Proceso.

Si el contrato indica rezagar, se generará un despacho y se remitirá al CCPL para el rezago definitivo. Fin del Proceso.



SO-P-022.00

F. AGENTE POSTAL

- 5.11 Las Hojas de Ruta de los Agentes Postales deberán liquidarse cuando todos los envíos se encuentren en condición de entregados o con intento fallido, el liquidador consignará la fecha y firma en las hojas de ruta, en señal de conformidad respecto a los envíos devueltos con intento fallido.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 6.1 El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de la Empresa, su inobservancia estará sujeta a la aplicación de sanciones disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- 6.2 Cualquier procedimiento interno que se contraponga con lo descrito en el presente procedimiento quedará sin efecto.

VII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 04 DIC. 2024

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
SERPOST S.A.
El Correo del Perú



FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL SIP EN LAS ADMINISTRACIONES POSTALES

