

NORMAS

PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

EN LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y

PORTAL DE TRANSPARENCIA

ESTÁNDAR

SD-N-014.00



I. OBJETIVO

Establecer las normas a seguir para la publicación de la información en la Página Web de la Empresa y en el Portal de Transparencia Estándar, así como definir el proceso sancionador en casos de incumplimientos.

II. ALCANCE

A todas las Gerencias de la Empresa y sus dependencias.

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 Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE.
- 3.4 T.U.O. de la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.6 Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD, Aprueban Lineamiento para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública.
- 3.7 Normativa Interna.

IV. DEFINICIONES

- a. **Responsable de atender las solicitudes de acceso a la información:** Funcionario designado por Resolución de Gerencia General, cuya función principal es atender las solicitudes de acceso a la información y los pedidos de acceso directo, presentados ante la Empresa. En SERPOST S.A., el responsable de atender las solicitudes de acceso a la información es el Subgerente de Desarrollo Empresarial.
- b. **Responsable del área poseedora de la información:** Funcionario que tiene a su cargo el área que ha creado, obtenido, tenga posesión o control de la información solicitada.
- c. **Responsable del Portal de Transparencia Estándar:** Funcionario designado por Resolución de la Gerencia General, a cargo de implementar el Portal de Transparencia Estándar de la entidad, así como recabar y actualizar la información publicada en este canal digital. En SERPOST S.A., el responsable del Portal de Transparencia Estándar es el Jefe de Departamento de Sistemas de la Información.
- d. **Ley:** Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- e. **Página Web de SERPOST S.A.:** Es parte de un sitio Web cuyo objetivo es ofrecer al usuario información de la empresa, de forma fácil, oportuna e integrada.
- f. **Portal de Transparencia Estándar (PTE):** Es el canal digital de información estandarizada e integral de las entidades públicas que tiene como finalidad

facilitar el acceso a la información sobre el uso de los recursos públicos y sobre la gestión institucional, incrementando los niveles de transparencia

V. NORMAS

PÁGINA WEB DE LA EMPRESA:

1. La Empresa está obligada a contar con una página web, donde se brinde información precisa relevante de los servicios que se prestan, tarifas, puntos de venta, productos prohibidos u otros.
2. La página web deberá tener como mínimo las siguientes características:
 - a) Facilidad de acceso.- La forma de presentación de la información debe tener un formato "amigable" que sea de fácil utilización por parte de los usuarios.
 - b) Simplicidad.- La información debe utilizar, en lo posible, una terminología sencilla que sea de fácil comprensión para los usuarios.
 - c) Veracidad.- La información contenida en la Página se presume como veraz debiendo ser actualizada oportunamente, manteniendo la información anterior de ser el caso.
 - d) Legalidad.- La información contenida en la Página debe respetar el marco legal sobre la materia.
3. La página web de la Empresa puede brindar accesos a páginas externas, los enlaces a estos sitios se proporcionan exclusivamente para comodidad del usuario, no teniendo responsabilidad la Empresa por el contenido en dichos enlaces.
4. La Gerencia Comercial es responsable del diseño de la página web, el mismo que se ceñirá a los colores institucionales y a los lineamientos dados para la imagen institucional. El diseño de la página web será visado y aprobado por la Gerencia General.
5. El Departamento de Sistemas de Información de la Subgerencia de Tecnologías de la Información es responsable del desarrollo de la página web.
6. Las Gerencias de la Empresa designarán una persona que tenga la responsabilidad de suministrar información cuando corresponda, para publicación y actualización de la página web. La información suministrada deberá ser legible, de buena redacción y previa verificación ortográfica.
7. Los responsables de las áreas del numeral precedente remitirán la información para primera publicación a la Subgerencia de Marketing y Filatelia para su aprobación. En caso de información para actualización se remitirá directamente al Departamento de Sistemas de Información.
8. La entrega de la información para publicación en la página web, así como para actualización será con hoja de coordinación, describiendo el tema, los puntos que se consideran importantes, tipo de publicación (actualización o primera publicación) y las firmas del área solicitante, así como el responsable de entregar la información, según modelo referencial (Anexo 1).
9. La Subgerencia de Marketing y Filatelia es responsable de aprobar la nueva información a publicarse en la página web. Asimismo, determinará el diseño, presentación, imagen y ubicación en caso de aprobación.
10. El plazo máximo de respuesta de aprobación o rechazo de la información a publicarse será de una (1) semana.



11. La Subgerencia de Marketing y Filatelia y los responsables designados de suministrar información deberán evaluar la actualización de la página web, para lo cual podrán realizar reuniones en forma periódica.
12. La información a publicarse referida a características y/o atributos de los productos que brinda la Empresa deberá ser aprobada previamente por la Gerencia Comercial.
13. El Departamento de Sistemas de Información es responsable de la publicación de la información en la página web, el mismo que se realizará dentro de los tres (3) días siguientes de haber sido recibida.
14. Las áreas que generan información para la publicación en la página web son responsables de proporcionar oportunamente dicha información para mantener actualizada la Página, así como de la comunicación para el retiro o eliminación de la información que se considere obsoleta.
15. El contenido de la información a publicarse será de entera responsabilidad del área que la remita.

PORTAL DE TRANSPARENCIA ESTÁNDAR:

16. El nombre del Responsable de atender las solicitudes de acceso a la información y del Responsable del Portal de Transparencia Estándar deberá figurar en la página de inicio del referido portal.
17. La Empresa deberá publicar, en la esquina superior derecha de la página de inicio del portal web, el icono de una lupa con la palabra Transparencia. Este icono será un enlace que abrirá el Portal de Transparencia de la Empresa que constará de las siguientes secciones:
 - a) **Sección 1: Portal de Transparencia Estándar**, donde se encontrará contenido el aplicativo web del Portal de Transparencia Estándar con la información correspondiente a la empresa en cumplimiento de la Ley de Transparencia.
 - b) **Sección 2: Acceso a la información**, en donde se consignará los requisitos e instrucciones que debe seguir el ciudadano para solicitar información, así como el formato de solicitud y los nombres y datos de contacto de los responsables de la entrega de la información de la Empresa (Anexo-2).
18. El registro y actualización de la información de transparencia se realizará en el Portal del Estado Peruano – PEP (www.peru.gob.pe), Portal de Transparencia Estándar administrado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática- ONGEI de la PCM.
19. Para el oportuno cumplimiento de la publicación de información de transparencia, cada unidad orgánica responsable del procesamiento de la información, según sea el caso, deberá designar a un coordinador mediante memorándum, el cual tendrá relación directa con el responsable designado para el cumplimiento de las obligaciones de actualización de información en el Portal.
20. Las áreas remitirán la información al responsable del Portal de Transparencia Estándar hasta tres (3) días hábiles anteriores al plazo de publicación según corresponda.
21. El responsable del Portal de Transparencia Estándar publicará en el Portal de Transparencia la información dentro de los dos (2) días calendarios siguientes, en función de la periodicidad de actualización de la información a difundir (salvo en los casos en que el período de actualización sea menor).

Solicitudes de acceso a la información

22. La solicitud de acceso a la información pública (Anexo-2) puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica a través de la Oficina de Trámite Documentario de SERPOST S.A. en forma física o virtual.
23. La Oficina de Trámite Documentario canalizará la solicitud de acceso a la información al responsable de atender las solicitudes de acceso a la información, quien a su vez deberá remitirla en forma inmediata al responsable del área poseedora de la información.
24. La solicitud de acceso a la información deberá ser respondida en el plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.
25. En caso de que el responsable del área poseedora de la información requiera un mayor tiempo para la atención de la solicitud, se deberá hacer de conocimiento al solicitante dicha situación, en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
26. El Costo de reproducción de la información solicitada, varía según la forma de entrega (Costos Estandarizados (D.S. N° 164-2020-PCM)):

Forma de entrega de la información	Costo
Copia simple formato A4	S/ 0.10 (por unidad)
Información en CD	S/ 1.00 (por unidad)
Información por correo electrónico	Gratuito

27. No se podrá hacer cobros por los siguientes motivos (cobros ilegales):

- Envío por correo electrónico
- Horas de trabajo
- Derecho de búsqueda
- Escaneo
- Movilidad

VI. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

1. En caso de incumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2024-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Subgerencia de Recursos Humanos aplicará el procedimiento interno sobre sanciones disciplinarias a los responsables de la falta.
2. El procedimiento sancionador se inicia de oficio por parte de la autoridad competente el cual tiene como origen su propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia ciudadana.
3. La presentación de una denuncia obliga a la Empresa a comunicar al denunciante, si estuviera identificado, las razones de su rechazo de ser el caso o el resultado del procedimiento sancionador que se hubiere iniciado. El denunciante no es parte del procedimiento sancionador.
4. El procedimiento sancionador por infracciones a las normas de transparencia y acceso a la información pública se tramita en un expediente distinto de aquel que corresponda para las faltas disciplinarias o infracciones que pudiera cometer el funcionario o trabajador en el ejercicio de sus funciones.
5. La condición de funcionario infractor se adquiere en el momento en que ocurren los hechos pasibles de responsabilidad.

6. De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, este señala que existen tres tipos de infracciones: muy graves, graves y leves:

6.1. Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves, las siguientes conductas:

- Sustraer, destruir, extraviar, alterar y/o mutilar, total o parcialmente, la información en poder del Estado o las solicitudes de acceso a la información pública.
- Emitir directivas, lineamientos y otras disposiciones de administración interna u órdenes que contravengan el régimen jurídico de la transparencia y el acceso a la información pública, incluyendo las emitidas por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el ejercicio de sus funciones; o, que tengan por efecto el incumplimiento de las obligaciones contenidas en dicho régimen.
- Impedir u obstaculizar a los funcionarios responsables en materia de transparencia y acceso a la información pública el cumplimiento de sus obligaciones en dichas materias.
- Sancionar, adoptar o promover la adopción de represalias de cualquier tipo contra los funcionarios responsables en materia de transparencia y acceso a la información pública, por cumplir con sus obligaciones.
- Incumplir con lo ordenado por el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el ejercicio de sus funciones.
- Denegar solicitudes de acceso a la información sin expresar motivación, con motivación aparente o apartándose de los precedentes vinculantes, y doctrina jurisprudencial vinculante del Tribunal Constitucional; así como de los precedentes vinculantes del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y opiniones consultivas vinculantes de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- No implementar o no mantener actualizado el registro de solicitudes de acceso a la información pública.
- No implementar o no mantener actualizado el registro de información secreta y reservada.

6.2. Infracciones graves

Constituyen infracciones graves, las siguientes conductas:

- Negarse a recibir las solicitudes de acceso a la información.
- Impedir u obstaculizar el ejercicio de funciones de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Atender las solicitudes de acceso a la información pública fuera del plazo legal o la fecha establecida en la prórroga, sin justificación alguna.
- Hacer uso indebido de la prórroga regulada en el inciso g) del artículo 11 de la Ley, alegando supuestos no contemplados por este y/o estableciendo fechas no razonables para la entrega de información.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- e. Atender las solicitudes de información entregando información desactualizada, incompleta e inexacta.
 - f. No implementar el Portal de Transparencia Estándar o, cuando no se cuente con la infraestructura tecnológica para ello, no publicar y/o difundir los contenidos de información en él regulados a través de periódicos murales u otros mecanismos de difusión en un lugar visible de la entidad.
 - g. No actualizar la información contenida en los Portales de Transparencia Estándar de acuerdo a los plazos establecidos por la normativa vigente; o actualizarla de manera incompleta, inexacta o ininteligible.
 - h. No incorporar el procedimiento de acceso a la información pública en el TUPA de la entidad, o incorporarlo contraviniendo las disposiciones del Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública u otro que lo sustituya.
 - i. No designar al funcionario responsable de atender las solicitudes de acceso a la información y/o de la implementación y actualización del Portal de Transparencia Estándar.
 - j. Exigir requisitos distintos o adicionales a los contemplados por ley para atender las solicitudes de información.
 - k. Aprobar o efectuar cobros adicionales que no guarden relación con el costo de la reproducción de la información.
 - l. No brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública.
 - m. Impedir injustificadamente el acceso directo a la información solicitada.
 - n. Denegar información atribuyéndole indebidamente la calidad de secreta, reservada o confidencial.
 - o. Clasificar información, incumpliendo lo dispuesto en la Ley y los lineamientos de clasificación establecidos de conformidad con el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1353.
 - p. Incumplir la obligación de colaboración con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - q. No remitir, dentro del plazo establecido, la información solicitada por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - r. Incumplir injustificadamente con los plazos y actuaciones establecidas en el artículo 26 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - s. No elevar el recurso de apelación al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el plazo señalado.
 - t. No brindar la información requerida por el funcionario responsable de atender las solicitudes de acceso a la información, para la atención de las mismas.
 - u. No brindar la información requerida por el funcionario responsable de la implementación y actualización del Portal de Transparencia Estándar, para el registro y actualización oportuna del mismo.

6.3. Infracciones leves

Constituyen infracciones leves, las siguientes conductas:

- a. No encauzar las solicitudes de acceso a la información pública al que hacen referencia los incisos a) y b) del artículo 11 de la Ley.
- b. Omitir la comunicación del uso del plazo al que hace referencia el inciso g) del artículo 11 de la Ley.

VII. SANCIONES A FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES RESPONSABLES

De acuerdo con la clasificación de la infracción, la Subgerencia de Recursos Humanos aplicará las siguientes sanciones, observando los criterios graduación de la sanción que resulten aplicables:

- a. Las infracciones leves se sancionan con una amonestación escrita o una suspensión sin goce de haber entre diez (10) y treinta (30) días.
- b. Las infracciones graves se sancionan con una suspensión sin goce de haber entre treinta y un (31) días hasta ciento veinte (120) días.
- c. Las infracciones muy graves se sancionan con suspensión sin goce de haber entre ciento veintiún (121) días hasta ciento ochenta (180) días, o destitución o inhabilitación hasta por 2 años.

En caso de reincidencia en la comisión de dos (02) infracciones leves, en un mismo año, la tercera infracción leve se sanciona como una infracción grave.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. En caso FONAFE solicitase información adicional a lo estipulado en la Directiva de Transparencia, el Responsable de Entrega de la información atenderá de acuerdo al marco de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública.
2. Cada Gerencia será responsable de la difusión de la presente Directiva al personal a su cargo, bajo responsabilidad.
3. El presente documento deroga a la Directiva "Publicación de Información en el Portal de Transparencia" (N° 004-G/18) aprobada con fecha 19 de abril de 2018.
4. Historial de versiones:

CÓDIGO	DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN
009-G/09	Directiva Publicación de Información en la Página web de la Empresa	8/09/2009
001-G/14	Directiva Publicación de Información en la Página web de la Empresa	4/04/2014
008-G/16	Directiva Publicación de Información en la Página web de la Empresa	18/10/2016
004-G/18	Directiva Publicación de Información en el Portal de Transparencia	19/04/2018

SD-N-014.00

IX. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda autorizado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su suscripción.

Lima, 30 OCT. 2024




ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost 
El Correo del Perú

ANEXO - 1

HOJA DE COORDINACIÓN N° _____ / AÑO _____

PARA:

DE:

ASUNTO: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB

REFERENCIA:

FECHA: Los Olivos, de de 20____

Remito a usted la información a ser publicada en la página Web de la Empresa, la misma que ha sido verificada por el responsable de la entrega de la información designado por la Gerencia_____.

A continuación se detalla las especificaciones de dicha información:

Primera publicación ☐ **Actualización** ☐

Tema de la información _____

Puntos relevantes de la información

1.- _____

2.- _____

3.- _____

Atentamente,

Área solicitante

Responsable de entregar información de la Gerencia solicitante

ANEXO - 2

Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2024-JUS

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS

I. FUNCIONARIO/A RESPONSABLE DE ATENDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:					
(A ser completado por la entidad)					
II. REQUISITOS OBLIGATORIOS DE LA SOLICITUD					
DATOS DE EL/LA SOLICITANTE					
1. NOMBRES Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL			2. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN/RUC		
3. DOMICILIO (PRECISAR AV/CALLE/JR/PSJ - N°/DPTO./INT - URBANIZACIÓN - DISTRITO - PROVINCIA - DEPARTAMENTO - PAÍS)					
INFORMACIÓN SOLICITADA					
4. PEDIDO CONCRETO Y PRECISO DE INFORMACIÓN					
FORMA O MEDIO DE ENTREGA					
5. FORMA O MEDIO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN (SI NO SE INDICA, SE ENTREGA A TRAVÉS DE COPIAS SIMPLÉS, REGULADAS EN EL DECRETO SUPREMO N° 164-2020-PCM, QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ESTANDARIZADO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA)					
COPIA SIMPLE	CD	CORREO ELECTRÓNICO	APLICACIONES MÓVILES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	OTRO	
III. REQUISITOS OPCIONALES DE LA SOLICITUD					
6. DEPENDENCIA QUE POSEE LA INFORMACIÓN (O CUALQUIER OTRO DATO QUE PROPICIE SU LOCALIZACIÓN O FACILITE SU BÚSQUEDA)					
7. TELÉFONO DE EL/LA SOLICITANTE					
8. CORREO ELECTRÓNICO					
9. SEXO					
10. EDAD					
11. AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA					
12. DISCAPACIDAD					
13. LENGUA MATERNA					
14. ÁREA GEOGRÁFICA DE PROCEDENCIA					
IV. MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN (marcar modalidad elegida para notificación)					
A) POR CORREO ELECTRÓNICO (no olvidar consignar su correo)		B) APLICACIONES MÓVILES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (no olvidar consignar su teléfono)		C) A DOMICILIO (no olvidar consignar el domicilio)	D) OTRO (indicar el medio de notificación)
FIRMA O HUELLA DIGITAL, DE NO SABER FIRMAR O ESTAR IMPEDIDO				FECHA	
OBSERVACIONES:					

ANEXO - 3

Procedimiento Administrativo - "Servicios Postales del Perú - SERPOST S.A."

Denominación del Procedimiento Administrativo

"Solicitud de acceso a la información que posee o produce SERPOST S.A."

Descripción del procedimiento

Procedimiento a través del cual toda persona, natural o jurídica, solicita información pública (información creada, obtenida, en posesión o bajo control de una entidad pública), sin expresar la causa de su pedido, y la recibe en la forma o medio solicitado, siempre que asuma el costo de su reproducción física o de manera gratuita cuando se solicite que esta sea entregada por medio virtual. El plazo de atención es de 10 días hábiles, sin embargo, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo señalado debido a causas justificadas, por única vez la entidad comunica al solicitante la fecha en que proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el pedido de información.

Requisitos

- 1.- Solicitud presentada vía formulario o documento que contenga la misma información.
- 2.- La información solicitada deberá ser otorgada en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de recibida la solicitud; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días hábiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada. En este caso, SERPOST S.A. comunicará por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga.
- 3.- Cuando la solicitud presente algún defecto u omisión en los requisitos obligatorios, SERPOST S.A. requerirá al solicitante la subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud.
- 4.- Una vez comunicado el requerimiento de subsanación, el solicitante cuenta con un plazo máximo de dos (2) días hábiles para subsanar, contados a partir del día siguiente de la notificación. De no hacerlo en dicho plazo, la solicitud se considera no presentada, y se procede a su archivo, comunicándose esta circunstancia al solicitante.
- 5.- De corresponder, indicar número y fecha de comprobante de pago, en caso el pago se haya efectuado en la entidad. Adjuntar copia del comprobante de pago*.

Notas:

- 1.- *Este requisito se presenta posteriormente al ingreso de la solicitud. La entidad notifica al ciudadano hasta el noveno día de presentada la solicitud, el costo de reproducción de la información requerida a cancelar.
- 2.- Solicitud de información dirigida al Responsable de atender las solicitudes de Acceso a la Información.
- 3.- La solicitud puede ser presentada a través del Portal de Transparencia de SERPOST S.A., de forma personal ante la oficina de Trámite Documentario o a través de otros canales creados para tal fin.
- 4.- No se podrá negar información cuando se solicite que esta sea entregada en una determinada forma o medio, siempre que el solicitante asuma el costo que suponga el pedido.
- 5.- En caso de presentación de Recurso de Apelación, el plazo máximo de presentación es de 15 días hábiles, de conformidad al Precedente Vinculante emitido por el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles, contados a partir de la admisibilidad del recurso por el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Formularios

Formulario PDF: Solicitud de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.
 Ubicación: https://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pep_transparencia_acceso_informacion.aspx?id_entidad=11795&id_tema=49&cod_rueep=0&ver=Ds

Canales de atención

Atención Presencial: Av. Tomás Valle cuadra 7 S/N Los Olivos- Lima.
 Atención Virtual: <https://facilita.gob.pe/t/1662> (Mesa de partes)

Procedimiento Administrativo - "Servicios Postales del Perú - SERPOST S.A."

Pago por derecho de tramitación

Costo por Reproducción
Copia simple formato A4
Monto - S/ 0,10

Información en CD Monto -
S/ 1.00

Información por Correo
Electrónico Monto - S/ 0,00

Modalidad de pagos

Agencia Bancaria:
Banco de Crédito del Perú Número de Cuenta: 191-0070954-0-05
Titular de la cuenta: SERPOST S.A. Moneda: Soles

Banco de la Nación Número de Cuenta: 00-015-003634
Titular de la cuenta: SERPOST S.A. Moneda: Soles

Banco Scotiabank Número de Cuenta: 000-2578840
Titular de la cuenta: SERPOST S.A. Moneda: Soles

Banco BBVA Número de Cuenta: 0011 0661 66 0100008399
Titular de la cuenta: SERPOST S.A. Moneda: Soles

Banco Interbank Número de Cuenta: 100-0008029727
Titular de la cuenta: SERPOST S.A. Moneda: Soles

Plazo de atención

10 días hábiles

Calificación del procedimiento

Evaluación previa- Silencio Administrativo Negativo: Si vencido el plazo de atención, no obtiene respuesta puede interponer los recursos administrativos.

Sedes y horarios de atención

Sede Principal SERPOST Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:30

Unidad de organización donde se presenta la documentación

Oficina de Trámite Documentario: Sede Principal SERPOST S.A.

Unidad de organización responsable de aprobar la solicitud

Área Poseedora de la Información

Consulta sobre el procedimiento

Correo: transparencia@serpost.com.pe

Instancias de resolución de recursos

	Reconsideración	Apelación
Autoridad competente	- No Aplica	Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Plazo máximo de presentación	0 días hábiles	15 días hábiles
Plazo máximo de respuesta	0 días hábiles	10 días hábiles

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba.

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

Procedimiento Administrativo - "Servicios Postales del Perú - SERPOST S.A."

Base legal

Artículos	Denominación	Tipo	Número	Fecha Publicación
13,14,15,16,17, 18,19,21,22,23, 25,26,27,31,34	Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Decreto Supremo	N° 007-2024-JUS	16/05/2024
10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Decreto Supremo	N° 021-2019-JUS	11/12/2019
6, 7, 9 y Primera disposición complementaria modificatoria	Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses	Decreto Supremo	N° 1353	7/01/2017

