

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PARA DESPACHOS Y ENVÍOS**

**DE CORRESPONDENCIA MAL**

**ENCAMINADOS INTERNACIONALES**

**SO-NP-016.02**



**I. OBJETIVO**

Establecer las normas y los procedimientos a seguir para el reencaminamiento de los despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales.

**II. ALCANCE**

A la Subgerencia de Operaciones Postales de la Gerencia Postal y el área de Atención al Cliente de la 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 Normas de Control Interno

3.4 Manual del Convenio Postal Universal

3.5 Normativa interna

**IV. DEFINICIONES**

- AV-2: Cuadro de encaminamiento donde están todos los destinos internacionales y que rutas deben de tomar
- E4: Boletín de verificación indicando el envío mal encaminado del servicio EMS
- CN43: Boletín de verificación indicando el envío mal encaminado del servicio de correspondencia
- CP78: Boletín de verificación indicando el envío mal encaminado del servicio de encomiendas postales
- CN35: Etiqueta / Marbete viene adherido a la saca u caja
- CN65: Factura de los pesos de los envíos perdidos y por descubrir
- CN31: Lista de despacho cerrado y sus detalles de su contenido

**V. NORMAS**

1. De acuerdo con los convenios internacionales, SERPOST S.A. tiene la obligación de encaminar por la vía más rápida y por el medio más seguro sus propios envíos, los despachos cerrados y envíos de correspondencia al descubierto procedente de otra administración.
2. El área de Canje Aéreo al identificar despachos internacionales mal encaminados deberá comunicar a la compañía de transporte la detección de estos para evitar responsabilidades por parte de SERPOST S.A. Estos despachos no deberán ser abiertos.
3. Los envíos de correspondencia mal encaminados identificados en las áreas del Centro de Clasificación Postal serán remitidos al área correspondiente, según corresponda, para su encaminamiento y control respectivo de las Cuentas Internacionales Mal Encaminados (AV-2).



4. Los envíos mal encaminados serán enviados en despachos hacia las oficinas de destino con la identificación del número de despacho de la oficina de origen a través del formato CN65.
5. Los envíos mal encaminados que no puedan ser encaminados a su destino por temas de no contar con rutas serán devueltos a su país de origen.
6. El área de Central de Boletines es responsable de registrar los envíos mal encaminados y elaborar los formatos establecidos por la UPU que sustenten el gasto generado por el encaminamiento.
7. El área de Central de Boletines es responsable de transferir la información necesaria al área de Cuentas Internacionales para efectuar el cobro de los envíos mal encaminados a los países correspondientes. Asimismo, deberá remitir al país que produjo el mal encaminado los documentos sustentatorios del hecho (boletín de verificación, factura de peso de envíos, marbete y copia del envío) a fin de que se informe el error cometido.
8. Cuando SERPOST S.A. sea responsable de encaminamiento erróneo generando mal encaminados, el área de Central de Boletines deberá transferir información de los envíos mal encaminados al área de Cuentas Internacionales para el descuento correspondientes en las facturas generadas al país intermediario.

## VI. PROCEDIMIENTO

### Primera Clasificación

1. Los envíos identificados como mal encaminados en las diferentes áreas del Centro de Clasificación Postal se separarán para su reencaminamiento; en caso de identificar envíos con deterioro o averías, se procederá a efectuar el embolsado respectivo antes de remitirlos al área correspondiente.
2. Se consolidan las CN-35 de los despachos de llegada internacional, para la entrega del personal a cargo de los mal encaminados.

### Zona de Envíos Mal Encaminados

3. Recogerá los envíos mal encaminados del área de Primera Clasificación previa revisión de cada uno de ellos.
4. Se efectuará la clasificación de todos los envíos por su destino correcto, utilizando el cuadro de encaminamiento (Cuadro AV-2). Luego clasificará por el país que originó el mal encaminado formando un grupo, atado o paquete según el destino correcto, procediendo después a pesar cada grupo, atado o paquete de envíos.
5. Fotocopiará cada uno de los envíos, para luego entregar las copias a Central de Boletines.
6. Localizará la CN35 (marbete) de los despachos de envíos mal encaminados para remitirlos a los países correspondientes.
7. Se elaborará la relación de envíos mal encaminados y se remitirán a Central de Boletines adjuntando el marbete CN35, copia del envío, a fin de que se elaboren los documentos internacionales que acrediten el reencaminamiento de los mal encaminados.



8. El área de Central de Boletines elaborará los formatos CN43 (Boletín de Verificación) y CN65 (Factura) en original y copia. Asimismo, descontará de la CN31 los pesos de los envíos mal encaminados.
9. Los formatos CN43 y CN65 se distribuirán de la siguiente manera:
 

Original y 1ra. Copia :	País que originó el mal encaminamiento
2da. Copia :	área usuaria (Salida Internacional o Registrable Internacional)
3ra. Copia :	Archivo
10. El área de Central de Boletines remitirá al país que originó el mal encaminado los formatos indicados en el punto precedente adjuntando la CN35 (marbete), copia del envío por vía oficial a través del área de Registrable Internacional.
11. El área de Central de Boletines esperará respuesta de los formatos CN43 y CN65 del país de origen.
12. Se transmitirá mensualmente información de los envíos mal encaminados al área de Cuentas Internacionales para efectos del cobro. Adicionalmente se remitirá un cuadro estadístico de mal encaminados por país de origen.
13. El personal encargado de mal encaminados recibirá de Central de Boletines los formatos CN65 (Factura) y CN43 (Boletín de Verificación).
14. Se adjuntará los formatos al grupo de envíos clasificados, a fin de que se identifique el número de despacho de origen y el país a quien deberá facturar el destino.
15. Se entregarán los envíos comunes mal encaminados clasificados al área de Salida Internacional para su despacho general junto a los demás envíos y su posterior encaminamiento.
16. En caso de envíos certificados mal encaminados, el área de registrable elaborará su propio despacho.
17. Los despachos certificados se entregarán al área de Salida Internacional, quien se encargará de realizar el encaminamiento al país de destino.

## VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La reexpedición a destino de los envíos recibidos debido a un encaminamiento erróneo se señalará en el boletín de verificación, los mismos que se clasificarán como sigue:
 

Envíos de Correspondencia :	CN43
Encomiendas :	CP78
EMS :	E4
2. El presente documento deja sin efecto a las "Normas y procedimientos para despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales" (SO-NP-016.01) aprobado por Gerencia General con fecha 30 de junio de 2010.

SO-NP-016.02

### 3. HISTORIAL DE VERSIONES

Código	Nombre	Fecha
SO-NP-016.01	Normas y procedimientos para despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales	30/06/2010
SO-NP-016.00	Normas y procedimientos para despachos y envíos de correspondencia mal encaminados internacionales	06/01/1999

### VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 22 AGO. 2025

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

## FLUJOGRAMA

### PROCESOS DE DESPACHOS Y ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA MAL ENCAMINADOS INTERNACIONALES

