

DIRECTIVA N° 003 -G/25

ASUNTO: Robo, pérdida o deterioro de cargos y/o envíos postales.

OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir en caso de robo, pérdida o deterioro de cargos y/o envíos postales.

II. ALCANCE

La presente Directiva alcanza a todas las áreas de la Empresa, a través del Área de Seguridad de la Gerencia de Administración de Recursos y del Departamento de Inspectoría de la Subgerencia de Administraciones Postales de la Gerencia de Administración de Canales.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Estatuto social de SERPOST S.A.
- 3.2. Decreto Legislativo N°685, Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.3. Resolución de Contraloría N°320-2006-CG Normas de Control Interno.
- 3.4. Reglamento Interno de Trabajo.

IV. DEFINICIONES

- a. **DATOS FALSOS:** Consignación de información fraudulenta, engañosa, inexacta en los cargos y/o envíos.
- b. **DESECHAR:** Arrojar, tirar los cargos y/o envíos.
- c. **DESTRUIR:** Inutilizar los cargos y/o envíos.
- d. **DETERIORO:** Desperfecto, daño, destrozo o rotura de un cargo y/o envío.
- e. **DOLO:** Maniobra o actitud fraudulenta destinada a engañar.
- f. **HURTO:** Apoderamiento ilegítimo de un cargo y/o envío aprovechando el descuido, la falta de vigilancia o las medidas de seguridad.
- g. **NEGLIGENCIA:** Falta de cuidado y atención en el cumplimiento de una obligación.
- h. **OCULTAR:** Impedir intencionalmente que los cargos y/o envíos lleguen a su destino.
- i. **PÉRDIDA:** Extravío o privación de un cargo y/o envío.

- j. **ROBO:** Apoderamiento de un cargo y/o envío empleando la fuerza, violencia o intimidación.

V. NORMAS



- 5.1. El trabajador que maneje cargos y/o envíos postales será responsable del adecuado manipuleo de estos, así como de su custodia. De comprobarse negligencia por parte del trabajador en el tratamiento de los cargos y/o envíos postales y esto conlleve a su extravío será sancionado conforme a los literales "a", "b", "c" y "d" del punto 6.1 del numeral VI del presente documento.



- 5.2. De probarse que el trabajador que recibe bajo su custodia cargos y/o envíos postales ha actuado con dolo ocultando, destruyendo o consignando datos falsos en los cargos, será sancionado conforme a los literales "d" y "e" del punto 6.1 del numeral VI del presente documento.



- 5.3. En caso de robo, hurto o pérdida de cargos y/o envíos postales, el trabajador deberá comunicar la ocurrencia a su jefe inmediato superior y efectuar la denuncia en la dependencia policial de la jurisdicción el mismo día de los hechos, debiendo entregar el original a su jefe inmediato superior a fin de que éste lo comunique al cliente a través de un informe adicional y así evitar la aplicación de penalidad a SERPOST S.A., de ser el caso. No se aceptarán denuncias posteriores a la fecha del hecho, salvo en el caso de aquellas oficinas postales que no cuenten con delegación policial cercana.



- 5.4. El informe del Administrador Postal deberá dirigirse a la Subgerencia de Administraciones Postales y el informe del jefe del área operativa deberá dirigirse a la Subgerencia que corresponda jerárquicamente. En ambos casos deberá anexarse una copia al Área de Seguridad y otra al Departamento de Inspectoría para las acciones pertinentes.



- 5.5. El Administrador, supervisor postal, controlador de cargos y/o jefe del área operativa relacionada con el manejo de los envíos y/o cargos, será responsable de devolverlos una vez cumplido el plazo y no hubiesen sido entregados al destinatario final; remitiéndolos con un informe de devolución en el que también se indicarán las pérdidas que se hubieran detectado, adjuntando la denuncia policial original.



- 5.6. Cada Administrador Postal y/o jefe del área operativa relacionada con el manejo de cargos, deberá capacitar permanentemente al personal bajo su jurisdicción respecto al procedimiento a seguir en caso de robo, extravío o deterioro de los cargos y/o envíos postales.



- 5.7. El Administrador, supervisor postal, controlador de cargos y/o jefe de área operativa relacionada con el manejo de cargos, será responsable indirecto del incumplimiento de lo establecido en la presente directiva y será sancionado



conforme al grado de su responsabilidad, de acuerdo con el punto 6.1 del numeral VI del presente documento.

5.8. De advertirse el robo o hurto de envíos postales el Administrador, supervisor postal, controlador de cargos o jefe de área, deberá reportarlo inmediatamente al Área de Seguridad para que esta realice las investigaciones sobre la seguridad integral en las diferentes etapas del proceso postal que se realiza en la Administración, oficina postal o área involucrada.

5.9. Por otro lado, si a consecuencia de las labores de supervisión que realiza el Departamento de Inspectoría se advirtiese la existencia de irregularidades o indicios de una mala gestión operativa, este intervendrá de manera reservada y con la autorización de la Gerencia de Administración de Canales o de la Subgerencia de Administraciones Postales, en la determinación de la responsabilidad funcional de los trabajadores involucrados.

VI. SANCIONES

6.1. De comprobarse la responsabilidad de los trabajadores por dolo o negligencia, el Área de Seguridad o el Departamento de Inspectoría, según corresponda, lo comunicará a la Subgerencia de Recursos Humanos para la aplicación de la sanción disciplinaria que corresponda, pudiendo ser:

- a. Amonestación verbal.
- b. Amonestación escrita.
- c. Suspensión temporal sin goce de remuneraciones.
- d. Despido.
- e. Denuncia penal ante el Ministerio Público.

6.2. El orden de las sanciones es meramente enunciativo y como tal, la Empresa aplicará cualquiera de las medidas disciplinarias señaladas de acuerdo con las circunstancias del hecho, la comisión de la falta, la concurrencia y la gravedad de esta, así como los antecedentes del trabajador infractor.

6.3. La sanción podrá ser impuesta por los siguientes directivos y funcionarios, previa coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos:

- | | | |
|--|---|--------------------------------|
| 1 Gerente General | : | Despido, previa evaluación. |
| 2 Gerente Administración de Canales | : | Hasta diez días de suspensión. |
| 3 Subgerente Administraciones Postales | : | Hasta tres días de suspensión. |
| 4 Administrador Postal/Jefe de Dpto. | : | Amonestación verbal o escrita. |

6.4. Las sanciones serán aplicadas considerando el principio de inmediatez y siguiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de SERPOST S.A.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Todo el personal relacionado con el manejo de cargos y/o envíos postales deberá cumplir lo establecido en la presente Directiva y de acuerdo con el capítulo referido "De las Obligaciones del Trabajador" del Reglamento Interno de Trabajo, para lo cual la Administración Postal y la jefatura del área operativa relacionada con el manejo de cargos, deberán hacerla de conocimiento de los trabajadores, quienes firmarán en señal de conocimiento.
2. El presente documento deja sin efecto la "Directiva sobre robo, extravío o deterioro de cargos y/o envíos postales" N°016-G/09. aprobado con fecha 3 de diciembre de 2009.

Código	Nombre	Fecha
016-G/09	Directiva sobre robo, extravío o deterioro de cargos y/o envíos postales	03/12/2009
009-G/99	Directiva sobre pérdida o sustracción de bienes y/o envíos postales	08/09/1999

VIII. AUTORIZACIÓN

La presente Directiva queda aprobada por la Gerencia General y se aplicará a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 07 ABR. 2025


ALEXANDER INFANTES POMAR
 Gerente General
 Serpost
 El Correo del Perú

