



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA VENTA

DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA

OFICINA POSTAL VIRTUAL-OPV

SN-NP-001.00

Organización
O y P
y Procesos

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para la preadmisión de envíos nacionales e internacionales y para la adquisición de productos filatélicos a través de la Oficina Postal Virtual – OPV.

II. ALCANCE

A las Administraciones y Oficinas Postales de la Subgerencia de Administraciones Postales de la Gerencia de Administración de Canales, a la Subgerencia de Marketing y Filatelia de la Gerencia Comercial y a la Subgerencia de Finanzas de la Gerencia de Administración de Recursos.

III. BASE LEGAL

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

IV. DEFINICIONES

Oficina Postal Virtual - OPV: Plataforma virtual, ubicada en la página web institucional, a través de la cual los clientes podrán adquirir los servicios de Serpost S.A. ahorrando tiempo en el registro de la información (remitente, destinatario, contenido, peso, etc.), así como del pago requerido.

Esta plataforma permitirá a los usuarios realizar la preadmisión de los envíos nacionales e internacionales y la adquisición de servicios filatélicos (compra de productos filatélicos), efectuar el pago a través de la pasarela de pagos y realizar el seguimiento de sus pedidos.

Administrador OPV-Canales: Es la persona designada por la Gerencia de Administración de Canales para la administración y validación de la información de la plataforma, encargado de elaborar informes sobre penetración del nuevo canal, reforzamiento de capacitaciones y comunicar sobre las devoluciones totales.

Administrador OPV-Filatelia: Es la persona designada por la Gerencia Comercial para la administración del módulo Filatelia de la OPV, siendo responsable de las rendiciones ante el Departamento de Tesorería y Departamento de Contabilidad, debiendo, además, evaluar mensualmente el desempeño comercial del nuevo canal de ventas mediante informes, y, a su vez, proponer mejoras para el crecimiento y posicionamiento de la OPV en el extremo del Marketplace de Filatelia a la Subgerencia de Marketing y Filatelia y/o Gerencia Comercial.

V. NORMAS

GENERALES

- 5.1. Serpost S.A. pondrá a disposición de los usuarios la plataforma virtual denominada Oficina Postal Virtual – OPV, la cual permitirá a los clientes agilizar el proceso de adquisición de los servicios que ofrece.
- 5.2. Los envíos postales adquiridos a través de la OPV contarán con código de barras, lo que permitirá al cliente realizar el seguimiento respectivo, a excepción de los envíos comunes que, por sus atributos no tienen seguimiento.

5.3. Los Usuarios (clientes) de la OPV deberán registrarse previamente en la plataforma para crear el usuario y contraseña, para lo cual completarán un formulario, asimismo deberán aceptar las políticas de privacidad, el uso de datos para fines comerciales, así como los términos y condiciones del servicio.

5.4. Los usuarios que adquieran el servicio postal (preadmisión) podrán depositar el envío únicamente en la oficina postal seleccionada y hasta dos (2) días hábiles después de adquirido en la OPV (sin contar domingos y feriados), posterior a este plazo, ya no podrá ser depositado y la plataforma mostrará el aviso de "Envío no Depositado", Serpost S.A. realizará las gestiones de devolución del monto pagado a la tarjeta del cliente.

5.5. Se podrán realizar pagos con tarjeta de crédito o débito.

5.6. La Gerencia de Administración de Canales es la responsable de la información que se muestre a los clientes de la OPV (productos prohibidos, horarios, etc) a través de las ventanas emergentes (pop-ups) y a través de los términos y condiciones elaborados con la información alcanzada por cada dueño de las diferentes fases del proceso operativo. Para tal fin, solicitará a través de un correo electrónico a Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Tecnologías de la Información, su publicación.

5.7. El personal de Expendio deberá corroborar que la información registrada en la OPV por el cliente corresponda a la información del envío (tanto en los datos del remitente, destinatario y destino), caso contrario procederá a anular el servicio a fin de que se extorne el monto a la tarjeta del Cliente, de corresponder.

Solo en el caso de que el envío contenga un producto prohibido/restringido, se podrá modificar el contenido del envío, retirando o cambiando el producto por uno o varios permitidos, debiendo modificar el peso y la tarifa, de corresponder. Si a consecuencia de agregar o retirar productos o a pedido del cliente, el envío cambia de tipo de servicio (Ejemplo: pasa de Pequeño Paquete a ser considerado una Encomienda o viceversa), se procederá con la anulación del servicio para el extorno correspondiente a la tarjeta del Cliente.

5.8. La gestión de devolución del monto pagado a los clientes se realizará de la siguiente forma:

5.8.1. **Devoluciones Totales** (el cliente no se acercó a depositar el envío dentro del plazo de 2 días)

El Cajero de la Administración Postal remitirá semanalmente (los días 7, 14, 21 y último día del mes) la Planilla de Cobranzas y los depósitos web al Departamento de Tesorería y Contabilidad.

El Administrador OPV Canales remitirá semanalmente (los días 7, 14, 21 y último día del mes) el reporte de devoluciones totales al Departamento de Tesorería y Contabilidad.

El personal encargado del Departamento de Tesorería, con la información del Administrador OPV Canales, cargará la información (Excel) a la plataforma Niubiz, en un plazo máximo de 7 días hábiles, asimismo Niubiz, en el plazo máximo de 72 horas, realizará la devolución a la entidad bancaria, quienes finalmente realizarán la devolución directamente a la tarjeta que el cliente utilizó, en los plazos que tengan establecidos para tal fin.

5.8.2. **Devoluciones parciales** (por exceso de pago o por retiro de productos que generen disminución en el peso)

El Cajero de la Administración Postal remitirá semanalmente (los días 7, 14, 21 y último día del mes) la Planilla de Cobranzas y los depósitos web al Departamento de Tesorería y Contabilidad.

El personal encargado del Departamento de Tesorería recibirá del Cajero, la información de las devoluciones parciales, indicando el código de identificación y el monto a devolver a fin de cargar la información a la plataforma Niubiz, en un plazo máximo de 7 días hábiles, asimismo Niubiz, en el plazo máximo de 72 horas, realizará la devolución a la entidad bancaria, quienes finalmente realizarán la devolución directamente a la tarjeta que el cliente utilizó, en los plazos que tengan establecidos para tal fin.

- 5.9. Los productos filatélicos podrán enviarse a domicilio (nacional o internacional) o podrán recogerse en oficinas postales a nivel nacional.
- 5.10. El plazo de entrega de los productos filatélicos en Lima es de 2 a 3 días hábiles y en provincia de 4 a 5 días hábiles.
- 5.11. Según el tipo de servicio, destino y peso de los envíos, se procederá con adherir los formatos correspondientes.
- 5.12. El cobro de las comisiones generadas por las ventas realizadas online (Niubiz), serán cargados a la partida 238429 Servicios Varios de la Gerencia de Administración de Canales.

MÓDULO FILATELIA

- 5.13. El responsable del módulo Filatelia gestionará el catálogo de sellos postales, realizará la carga del contenido de la página del módulo Filatelia y de la información de los productos.
- 5.14. Las categorías para publicarse son: sellos postales, sobres de primer día y álbumes filatélicos.
- 5.15. La OPV cuenta con la pestaña "Descargables" para la publicación en formato PDF de los siguientes: Calendarios filatélicos, matasellos y boletines filatélicos, a fin de que los usuarios visualicen los productos.
- 5.16. La ficha interna de los sellos postales contendrá la siguiente información:
 - a. Foto del producto
 - b. Nombre del producto
 - c. Código del producto
 - d. Descripción corta del producto
 - e. Con stock o sin stock
 - f. Precio
 - g. Contador
- 5.17. La OPV permitirá visualizar la descripción general del producto y sus especificaciones.
- 5.18. Los álbumes filatélicos contarán con una galería de 3 imágenes.
- 5.19. Los campos que deberá completar son:
 - a. Nombre del producto

- b. Categoría
- c. Temática
- d. Código del producto
- e. Precio del producto
- f. Año de emisión
- g. Descripción corta
- h. Descripción larga
- i. Imágenes
- j. Especificaciones de producto

5.20. Este módulo permitirá visualizar todos los productos registrados en la OPV.

5.21. La OPV de filatelia contará con un stock inicial exclusivo para sus operaciones, el mismo que será definido por la Subgerencia de Finanzas, a manera de subalmacén (virtual), gestionado por el Administrador de la OPV-Filatelia, quien deberá llevar un control diario a fin de solicitar a la Subgerencia de Finanzas su reabastecimiento.

VI. PROCEDIMIENTO

A. USUARIO OPV - Cliente

- 6.1. Los usuarios que ingresen por primera vez a la OPV deberán registrarse, por única vez, completando la información solicitada en el formulario. Las siguientes veces accederán con su usuario y contraseña.
- 6.2. Asimismo, cada vez que ingresen a la OPV para adquirir alguno de los servicios, deberán aceptar las políticas de privacidad, uso de datos para fines comerciales, así como los términos y condiciones del servicio.
- 6.3. Seleccionará el servicio a adquirir:

6.3.1. Envíos nacionales: Completará el nombre del remitente, documento de identidad, dirección, número de celular, nombre del depositante del envío, destino del envío, dirección, datos del destinatario, oficina donde depositará el envío, peso y dimensiones del paquete, tipo de envío (mercadería o documento) tipo de servicio (económico, estándar y expreso), boleta o factura, seleccionará método de pago (virtual o pago en oficina), descargará el formato resumen. El cliente podrá visualizar el resumen de la orden y el código de tracking, el que recibirá por correo electrónico.

El cliente deberá apersonarse a la oficina seleccionada para continuar con el proceso de admisión en el plazo máximo de 2 días hábiles contado a partir del día siguiente de completada la operación en la OPV. (continúa en el numeral 6.4).

6.3.2. Envíos internacionales: Completará el nombre del remitente, documento de identidad, dirección, número de celular, nombre del depositante del envío, país de destino, nombre del destinatario, número de celular, dirección, oficina donde depositará el envío, peso y dimensiones del paquete, tipo de envío (mercadería o documento), naturaleza del envío (regalo, documento, muestra, etc.), tipo de servicio (económico, estándar o expreso), documentos a adjuntar



(facturas, boletas, guías de remisión, formatos UPU, licencias, certificados, otros necesarios para la exportación), procedencia del envío, cantidad, descripción arancelaria, descripción del producto, peso e importe, boleta o factura, seleccionará método de pago (virtual o pago en oficina), con certificación o no. El cliente podrá visualizar el resumen de la orden y el código de tracking, el que recibirá por correo electrónico.

El cliente deberá apersonarse a la oficina seleccionada para continuar el proceso de admisión en el plazo máximo de 2 días contado a partir del día siguiente de completada la operación en la OPV (continúa en el numeral 6.4).

6.3.3. Filatelia: Seleccionará estampillas y agregará al carrito de compras, completará nombre y apellidos, correo electrónico, documento de identidad, número de celular, destino nacional o internacional, seleccionará envío a domicilio (completar dirección) o recojo en tienda (seleccionar oficina, solo destino nacional), boleta o factura y realizará el pago virtual. El cliente podrá visualizar el resumen de las órdenes de envío, información que recibirá vía correo electrónico, asimismo, podrá visualizar el "estado" de su pedido (recibido, confirmado, en camino o entregado), (el proceso continúa en el numeral 6.24).

B. OPV – Envíos postales

Administración Postal

- 6.4. Recibir al cliente con su envío abierto en la Administración Postal seleccionada en la OPV.
- 6.5. Ubicar envío por el número de orden o número de DNI del usuario.
- 6.6. Verificar y validar que el detalle del pedido coincida con el contenido e información del envío físico (información del cliente, método de pago, detalle del envío).
- 6.7. Proceder de acuerdo con el destino del envío y tipo de pago:
 - 6.7.1. Envío Nacional con pago en oficina: continúa en el numeral 6.8.
 - 6.7.2. Envío Nacional con pago vía web: continúa en el numeral 6.11.
 - 6.7.3. Envío Internacional con pago en oficina: continúa en el numeral 6.14.
 - 6.7.4. Envío Internacional con pago vía web: continúa en el numeral 6.19.

Envío nacional con pago en oficina

- 6.8. Pesar envío y cobrar tarifa en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito.
- 6.9. Emitir comprobante de pago.
- 6.10. El envío sigue su proceso interno hacia su destino. (fin del proceso)

Envío nacional con pago vía web

- 6.11. Verificar peso y pago:
 - 6.11.1. No hay diferencia de peso: (el proceso continúa en el numeral 6.12)



6.11.2. Hay diferencia de peso con monto de tarifa faltante: cobrar monto faltante y unificar pago web con monto faltante. (el proceso continúa en el numeral 6.12)

6.11.3. Hay diferencia de peso con monto de tarifa sobrante: unificar pago web con monto sobrante, corregir e imprimir la CN22 de ser el caso. Comunicar al cliente que Serpost gestionará el trámite de devolución ante la entidad financiera de la tarjeta, quienes procederán con la devolución en el plazo que tengan establecido. (el proceso continúa en el numeral 6.12)

6.11.4. Si a consecuencia de agregar o retirar productos, o por error en el peso u otros, el envío cambia su tipo de servicio (por ejemplo: pasa de pequeño paquete a encomienda o viceversa), se deberá anular la operación y generar una nueva compra en el expendio o través de la OPV. Asimismo, deberá comunicar al cliente que Serpost gestionará el trámite de devolución del monto pagado ante la entidad financiera de la tarjeta, quienes procederán con la devolución en el plazo establecido. (Fin del proceso)

6.12. Emitir comprobante de pago.

6.13. Envío sigue su proceso interno hacia su destino. (fin del proceso)

Envío internacional con pago en oficina

6.14. Verificar peso.

6.15. Realizar proceso forense.

6.16. Recabar firma y huellas del cliente en formatos.

6.17. Cobrar tarifa y emitir comprobante de pago.

6.18. Envío sigue su proceso interno hacia su destino. (fin del proceso)

Envío internacional con pago vía web

6.19. Verificar peso y pago.

6.19.1. No hay diferencia de peso: (el proceso continúa en el numeral 6.20)

6.19.2. Hay diferencia de peso con monto de tarifa faltante: cobrar monto faltante y unificar pago web con monto faltante. (el proceso continúa en el numeral 6.20)

6.19.3. Hay diferencia de peso con monto de tarifa sobrante: unificar pago web con monto sobrante, corregir e imprimir la CP72 o CN23, de ser el caso. Comunicar al cliente que Serpost gestionará el trámite de devolución ante la entidad financiera de la tarjeta, quienes procederán con la devolución en el plazo que tengan establecido. (el proceso continúa en el numeral 6.20).

6.19.4. Si a consecuencia de agregar o retirar productos, o por error en el peso u otros, el envío cambia su tipo de servicio (por ejemplo: pasa de pequeño paquete a encomienda o viceversa), se deberá anular la operación y generar una nueva compra en el expendio o través de la OPV. Asimismo, deberá comunicar al cliente que Serpost gestionará el trámite de devolución ante la entidad financiera de la

tarjeta, quienes procederán con el extorno en el plazo establecido.
(Fin del proceso)

- 6.20. Realizar proceso forense.
- 6.21. Recabar firma y huellas del cliente en formatos.
- 6.22. Emitir comprobante de pago.
- 6.23. Envío sigue su proceso interno a su destino. (fin del proceso)

C. OPV - SERVICIO FILATÉLICO

Subgerencia de Marketing y Filatelia

- 6.24. El Administrador OPV-Filatelia ingresará al módulo Filatelia de la OPV, pestaña "ver órdenes", estado "pendiente".
- 6.25. Ubicar el nuevo pedido.
- 6.26. Acceder al detalle del pedido y verificar información (número de orden, fecha de creación, nombre del cliente, total).
- 6.27. Verificar pago "online".
- 6.28. Coordinar con bóveda el retiro de los productos filatélicos y cambiar el estado a "Confirmado" en la OPV.
- 6.29. Atender la orden de pedido y generar el comprobante de pago.
- 6.30. Preparar las estampillas para despacho y cambiar el estado a "En Camino" en la OPV.
- 6.31. Despachar según destino:
 - 6.31.1. Internacional: Depositar pedido vía oficiales. (fin del proceso)
 - 6.31.2. Nacional con entrega a domicilio: Remitir pedido, vía oficiales, a la administración de destino para su clasificación y distribución. (el proceso continúa en el numeral 6.34)
 - 6.31.3. Nacional con recojo en oficina: Remitir pedido, vía oficiales, a la administración de destino para su clasificación y entrega en oficina. (el proceso continúa en el numeral 6.35)
- 6.32. Verificar diariamente en el sistema SIP (Sistema Integrado Postal) los pedidos entregados por las administraciones postales a nivel nacional y cambiar el estado a "Entregado" en la OPV.
- 6.33. El Administrador de la OPV Filatelia remitirá, semanalmente, el reporte de las ventas al Departamento de Tesorería y al Departamento de Contabilidad.

Administración Postal

- 6.34. Cartero se dirige a domicilio consignado por el cliente.
- 6.35. Solicitar al usuario el N° de orden y/o DNI del titular o encargado.
- 6.36. Entregar pedido.
- 6.37. Recabar firma en el cargo.
- 6.38. Descargar la entrega en el sistema. (fin del proceso)

D. RENDICIONES

6.39. El Departamento de Tesorería y Contabilidad recibirán del Cajero la Planilla de Cobranza y los Depósitos Web, asimismo, recibirán del Administrador OPV-Canales el Reporte con las devoluciones totales y del Administrador OPV-Filatelia el Reporte de Ventas, a fin de que el Departamento de Tesorería y el Departamento de Contabilidad realicen la conciliación del abono ingresado por las ventas.

E. DEVOLUCIONES

6.40. El personal encargado del Departamento de Tesorería, con la información del Administrador OPV Canales, cargará la información (Excel) a la plataforma Niubiz, para la gestión de devolución total directamente a la tarjeta que el cliente utilizó para realizar el pago.

El Departamento de Contabilidad anulará el asiento de la Nota de Venta de las devoluciones totales. (Fin del proceso)

6.41. Para las devoluciones parciales, el personal encargado del Departamento de Tesorería recibirá del Cajero la información, indicando el código de identificación y el monto a devolver a fin de cargar la información a la plataforma Niubiz, para la gestión de devolución parcial directamente a la tarjeta que el cliente utilizó para realizar el pago. (Fin del proceso)

F. RECLAMOS

6.42. Los reclamos serán atendidos por el Área de Atención al Cliente, quien solicitará la información al Administrador OPV Canales, éste recabarán la información necesaria y la trasladará al Área de Atención al cliente a fin de elaborar la respuesta al usuario.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El incumplimiento de lo establecido en el presente documento será sancionado de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.
2. Las incidencias técnicas del sistema de la OPV serán comunicadas a Mesa de Ayuda a fin de canalizarlas y solucionarlas.

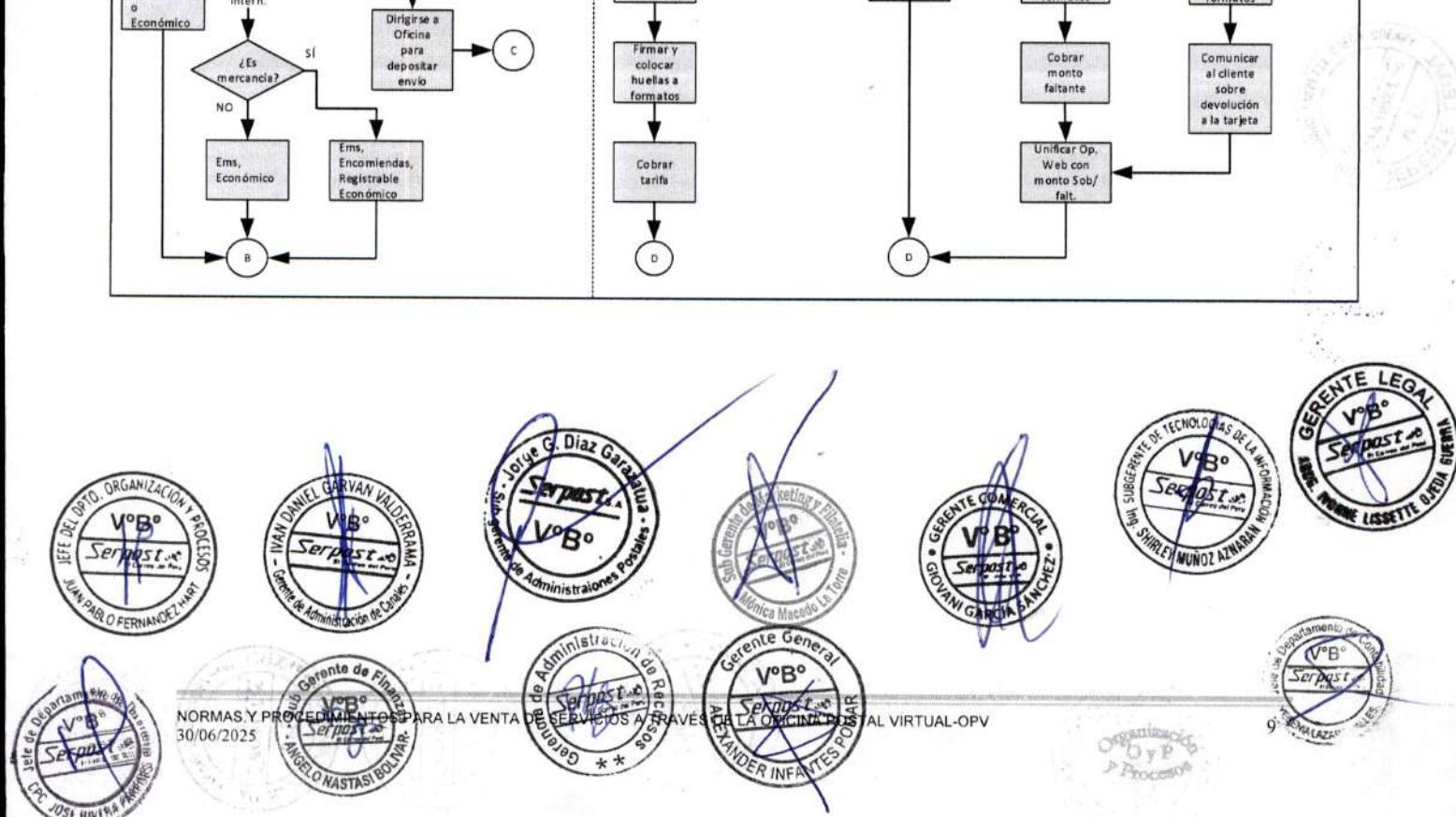
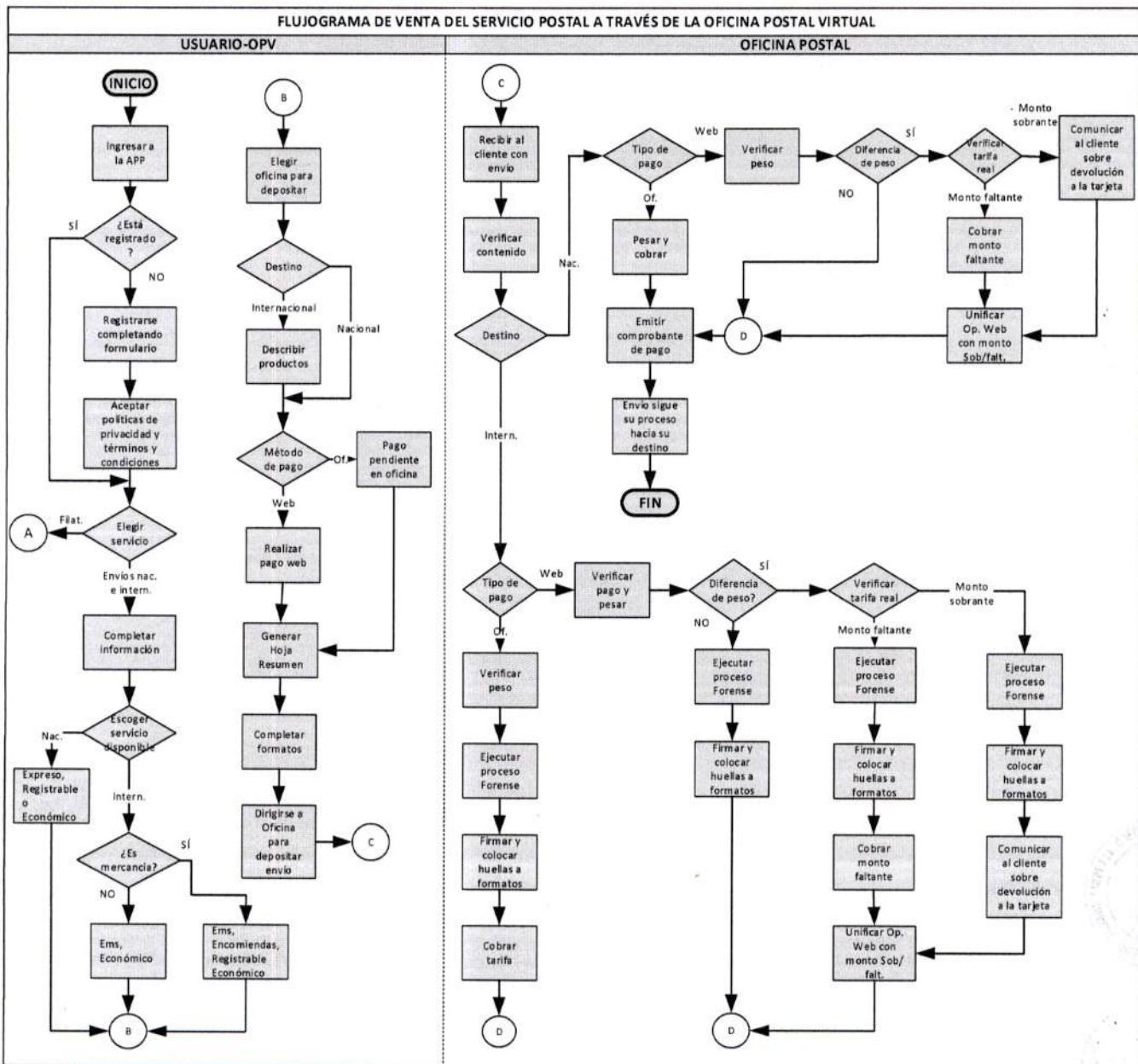
VIII. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 16 OCT. 2025

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General


FLUJOGRAMA



SN-NP-001.00



FLUJOGRAMA

