

DIRECTIVA N° 002 -G/25

ASUNTO : Establecer Atención Preferente en Administraciones Postales y Oficinas de SERPOST S.A.

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad en lugares de atención al público.

II. ALCANCE

A las administraciones postales y oficinas en general donde se atiende al público.

III. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de creación de SERPOST S.A.
2. Estatuto Social de SERPOST S.A.
3. Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
4. Normativa interna.

IV. NORMAS

1. Para el presente procedimiento se entiende por:
 - a. **Ley.-** A la "Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de Atención al Público".
 - b. **Queja.-** Se refiere a las quejas presentadas por el público en general en contra de funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan con su obligación de otorgar atención preferente a las personas amparadas en la Ley.
 - c. **Atención Preferente.-** Exonerar de turnos o mecanismos de espera, a las personas designadas en la Ley, en las áreas de la Empresa donde se atiende al público, priorizando su atención sobre el común del público usuario.
2. Las administraciones postales, oficinas y dependencias de SERPOST S.A. que atiendan público deberán brindar una atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.
3. Las áreas de atención al público deben colocar en un lugar visible el texto indicado en el Anexo - 1 para la atención preferencial.
4. El Administrador Postal designará una ventanilla por cada punto de venta, en la cual se brindará el trato preferente expuesto en la Ley, en caso de que el punto de venta cuente con sólo una ventanilla, será ésta la designada, asimismo, cada una de estas ventanillas deberá estar debidamente señalizada conforme al Anexo - 2.



5. El público en general podrá presentar quejas con respecto al incumplimiento de lo dispuesto en la Ley, debiendo ser presentadas en el Libro de Reclamaciones de la Administración Postal correspondiente, las cuales serán remitidas al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial, a fin de que ésta evalúe la queja y efectuar coordinaciones con el Departamento de Administración de Personal, en caso de que se determine incumplimiento de la Ley de otorgar atención preferencial.
6. La Subgerencia de Recursos Humanos llevará un registro de control de las sanciones que se impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.



V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La presente Directiva deroga a la Directiva N° 002-G/15 "**Establecer atención preferente en administraciones postales y oficinas en general**", aprobada con fecha 11 de febrero del 2015.
2. El incumplimiento de lo establecido en la presente Directiva será sancionado de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
3. HISTORIAL DE VERSIONES

Código	Nombre	Fecha
002-G/15	Establecer atención preferente en administraciones postales y oficinas en general	11/02/2015
009-G/06	Establecer atención preferente en administraciones postales y oficinas en general	11/09/2006



VI. AUTORIZACIÓN

La presente directiva queda aprobada por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 05 MAR. 2025

ALEXANDER INFANTES PÓMAR
Gerente General
Serpost
El Correo del Perú



COMUNICADO

LEY N° 28683

**LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS
Y NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y
PERSONAS CON DISCAPACIDAD,
TIENEN ATENCIÓN PREFERENTE EN
VENTANILLA.**



Ventanilla - Atención Preferente

