

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

INFORME DE VISITA DE CONTROL
Nº 009-2024-OCI-4415-SVC

VISITA DE CONTROL
SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.
LOS OLIVOS, LIMA, LIMA

“DISTRIBUCIÓN DE LOS ENVIOS POSTALES
INTERNACIONALES EN LA OFICINA POSTAL DE
LAMBAYEQUE DE SERPOST S.A.”

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 03 DE MAYO AL 9 DE MAYO DE 2024

TOMO I DE I

LOS OLIVOS, 9 DE MAYO 2024

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 009-2024-OCI/4415-SVC

**“DISTRIBUCIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES INTERNACIONALES EN LA OFICINA
POSTAL DE LAMBAYEQUE DE SERPOST S.A.”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág
I. ORIGEN	2
II. OBJETIVOS	2
III. ALCANCE	2
IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN LA VISITA DE CONTROL	2
V. SITUACIONES ADVERSAS	3
VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN LA VISITA DE CONTROL	5
VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS	5
VIII. CONCLUSIÓN	5
IX. RECOMENDACIÓN	6
APÉNDICES	

INFORME DE VISITA DE CONTROL **Nº 009-2024-OCI-4415-SVC**

“DISTRIBUCIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES INTERNACIONALES EN LA OFICINA POSTAL DE LAMBAYEQUE DE SERPOST S.A.”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto en el Órgano de Control Institucional (OCI) de SERPOST S.A., inicio que fue comunicado al Titular de la Entidad, mediante Carta Nº 027-I/2024 de 3 de mayo de 2024, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio Nº 4415-2024-0010, en el marco de lo previsto en la Directiva Nº 013-2022-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría Nº 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022 y modificatorias.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar si la distribución de envíos postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque se realiza de acuerdo al marco de la normativa vigente aplicable.

2.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico Nº 1

Determinar si las actividades del proceso de distribución de los envíos postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque se realizan en los plazos establecidos en la normativa aplicable.

Objetivo Específico Nº 2

Determinar que se realicen las comunicaciones con los clientes en forma oportuna para la entrega de sus envíos, brindando a los clientes un servicio postal de calidad.

III. ALCANCE

La Visita de Control se desarrolló a la “Distribución de los envíos postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque”, el cual se encuentra a cargo de Servicios Postales del Perú S.A., que está bajo el ámbito de Control del Órgano de Control Institucional y que ha sido ejecutada del 3 al 9 de mayo de 2024, en la Oficina Postal de Lambayeque, ubicada en Calle Atahualpa Nº 130 – Chiclayo, Lambayeque, así como en la sede central ubicada en la Av. Tomás Valle cuadra 7 s/n – distrito de los Olivos, provincia y departamento de Lima.

IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN LA VISITA DE CONTROL

El presente servicio de Control Simultáneo en la modalidad de Visita de Control, tiene la finalidad de verificar la distribución de los Envíos Postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque, cuyo procedimiento se inicia con la apertura, anaquelado en Pre Cita (envíos mayores a 500 gramos hasta 2 kg y voluminosos, que cuenten con número de contacto), anaquelado en Cita (envíos con cita confirmada), anaquelado en Distribución (envíos menores o iguales a 500 gramos, envíos que no cuentan con número de contacto, envíos provenientes de Pre Cita), los cuales se encuentran

establecidos en la normativa interna de SERPOST S.A. "Normas y Procedimientos para la entrega de envíos postales de llegada Internacional en domicilio o a través del sistema opcional de citas" SO-NP-040.01.

V. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada a las actividades de Distribución de Envíos Postales Internacionales de la Oficina Postal de Lambayeque, se ha identificado la situación adversa que afecta o podría afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del Servicio Postal en la Oficina Postal de Lambayeque de SERPOST S.A., la cual se exponen a continuación:

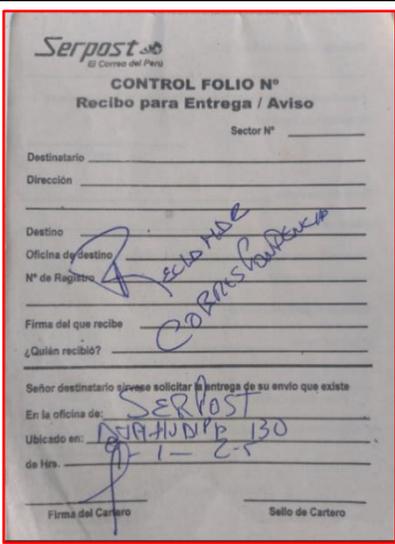
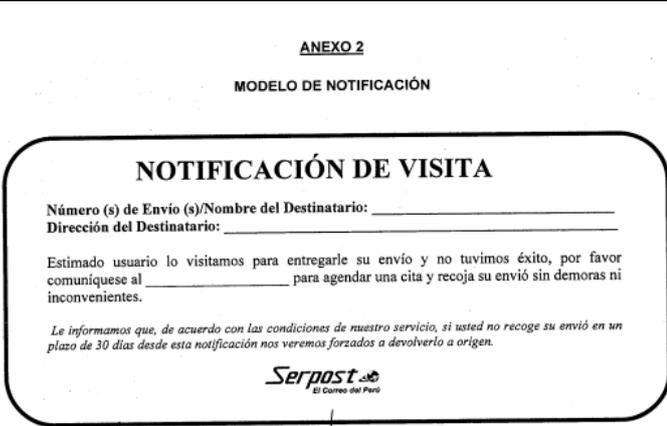
PERSONAL DE LA OFICINA POSTAL DE LAMBAYEQUE NO APLICA LA NORMATIVA DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LLEGADA INTERNACIONAL, GENERANDO QUE EL CARTERO MANEJE FORMATOS DESFASADOS Y LA ENCARGADA NO CUMPLA CON EL SISTEMA DE ENTREGAS PROGRAMADAS A TRAVÉS DE CITAS DE FORMA ÁGIL Y ORDENADA

Con Carta N° 027-I/2024 de 3 de mayo de 2024, dirigida al Presidente del Directorio de Servicios Postales del Perú S.A. señor Gustavo Miguel Eduardo Gonzales de Otoy La Torre, se comunicó el inicio del Servicio de Control Simultáneo en la modalidad de Visita de Control a la Oficina Postal de Lambayeque.

Al respecto, la Comisión de Visita de Control realizó una visita in situ el día 3 de mayo a la Oficina Postal de Lambayeque, se advirtió que para los casos en los que el cartero no ubique al destinatario deja el aviso "Recibo para la entrega/aviso", el cual no cuenta con duplicado; por lo que se advierte que no utiliza el Formato (anexo 2) "Notificación de Visita", contraviniendo el numeral 15 del Capítulo IV. NORMAS de la Normas y Procedimientos para la entrega de envíos Postales de llegada Internacional en domicilio a través del sistema opcional de citas SO-NP-040.01¹, prescribe "(...) Solo se efectúa un (1) intento de entrega del envío en el domicilio del destinatario. En caso de no entregarse el envío, se dejará bajo puerta una notificación física (Anexo 2) para que el cliente se acerque a la administración u oficina postal, previa programación de una cita (...)".

Imágenes n.ºs 1 y 2

Notificación utilizado por la Oficina Postal de Lambayeque y notificación de acuerdo a normativa interna

 <p>Serpost El Correo del Perú</p> <p>CONTROL FOLIO N° Recibo para Entrega / Aviso</p> <p>Sector N° _____</p> <p>Destinatario _____ Dirección _____</p> <p>Destino _____ Oficina de destino _____ N° de Registro _____</p> <p>Firma del que recibe _____ ¿Quién recibió? _____</p> <p>Señor destinatario si/ese solicitar a entrega de su envío que existe _____</p> <p>En la oficina de: SERPOST Ubicado en: AV. HUIBIA 130 de Hrs. 1-2-5</p> <p>Firma del Cartero _____ Sello de Cartero _____</p>	 <p>ANEXO 2 MODELO DE NOTIFICACIÓN</p> <p>NOTIFICACIÓN DE VISITA</p> <p>Número (s) de Envío (s)/Nombre del Destinatario: _____ Dirección del Destinatario: _____</p> <p>Estimado usuario lo visitamos para entregarle su envío y no tuvimos éxito, por favor comuníquese al _____ para agendar una cita y recoja su envío sin demoras ni inconvenientes.</p> <p><i>Le informamos que, de acuerdo con las condiciones de nuestro servicio, si usted no recoge su envío en un plazo de 30 días desde esta notificación nos veremos forzados a devolverlo a origen.</i></p> <p>Serpost El Correo del Perú</p>
--	---

Fuente: Comisión de Visita de Control.

¹ Aprobada por la gerencia general el 25 de mayo de 2022

Igualmente, se ha identificado que el formato “Notificación de Visita” (Anexo 2), no especifica los requerimientos señalados en la normativa, donde establece que, debe ser en duplicado el cual deberá regresar a la Administración para ser colocado junto con el envío postal en el anaquel de Pre-Cita, debiendo figurar los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico, contraviniendo el numeral 6.3, literal D del Capítulo V. PROCEDIMIENTO de la Normas y Procedimientos para la entrega de envíos Postales de Llegada Internacional en domicilio a través del sistema opcional de citas SO-NP-040.01, prescribe “(...) Si el envío no fue entregado por ausencia del destinatario, se dejara una notificación bajo puerta, el envío se colocará en el anaquel “PreCita”, con el duplicado de la notificación, donde figurarán los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico (...)”; Asimismo, se debe precisar que, el formato vigente no cuenta con dichos campos para ser llenado por los carteros, aspecto que no coadyuva a que dicho personal tenga presente y consigne en el anexo 2 la información establecida en la Normativa interna SO-NP-040.01.

También, se procedió a verificar el equipo móvil de donde se contacta a los clientes, advirtiéndose que la comunicación actualmente no se está realizando vía whatsapp con los clientes; puesto que, de acuerdo a lo señalado por la señora Melisa Cortez Sanchez, encargada de la Oficina Postal de Lambayeque, el equipo celular se encuentra malogrado producto de una caída, tal como se muestra en las imágenes siguientes:

Imágenes n.ºs 3 y 4
Equipo Móvil de la Oficina Postal de Lambayeque



Fuente: Comisión de Visita de Control.

Se observa en las imágenes, que la pantalla del equipo celular de encuentra dañado, asimismo, en nuestra visita se observó que este no encendía, motivo por el cual la encargada viene realizando las llamadas a los clientes desde su equipo personal, lo que contraviene lo establecido en el numeral 2 del literal B del Capítulo V, Normativa interna SO-NP-040.01.

La situación adversa descrita no se ha considerado en la normativa siguiente:

- **Normativa interna SO-NP-040.01 “Normas y Procedimientos para la entrega de envíos postales de llegada internacional en domicilio o través del sistema de citas”, aprobado el 25 de mayo de 2022.**

IV. NORMAS

(...)

15. Solo se efectúa un (1) intento de entrega del envío en el domicilio del destinatario. En caso de no entregarse el envío, se dejará bajo puerta una notificación física (Anexo 2) para que el cliente se acerque a la administración u oficina postal, previa programación de una cita.

(...)"

V. PROCEDIMIENTO

(...)

- B. ANAQUELADO EN PRE CITA (envíos mayores a 500 gramos hasta 2 Kg. y voluminosos, que cuenten con número de contacto)

(...)

2. (...), se contacta con el cliente, a través del whatsapp, dándole a conocer al usuario que su envío se encuentra en la (...) oficina postal (...)"

(...)

D. ANAQUELADO EN DISTRIBUCIÓN

(...)

- 6.3 "(...) Si el envío no fue entregado por ausencia del destinatario, se dejara una notificación bajo puerta, el envío se colocará en el anaquel "PreCita", con el duplicado de la notificación, donde figurarán los datos descriptivos de la fachada y/o número de suministro eléctrico (...)"

El hecho de no aplicar la normativa vigente, representa la aplicación insuficiente de los controles establecidos por SERPOST S.A., que podrían afectar el proceso de distribución de envíos de llegada internacional, así como cumplir debidamente con el sistema de entregas programadas a través del whatsapp.

VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN LA VISITA DE CONTROL

La información y documentación que la Comisión de Control ha revisado y analizado durante el desarrollo de la Visita de Control a la "Distribución de los envíos Postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque de SERPOST S.A.", se encuentra detallada en el Apéndice n.º 1.

La situación adversa identificada en el presente informe se sustenta en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición y se encuentra en el acervo documentario de la Entidad.

VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS

Durante la ejecución del presente servicio de Visita de Control, la Comisión de Control no emitió Reporte de Avance ante Situaciones Adversas.

VIII. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución de la Visita de Control a las actividades de "Distribución de los envíos Postales Internacionales en la Oficina Postal de Lambayeque de SERPOST S.A.", se ha advertido una (1) situación adversa que afecta o podría afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la "Distribución de envíos Postales Internacional en la Oficina Postal de Lambayeque" de SERPOST S.A., la cual ha sido detallada en el presente informe.

IX. RECOMENDACIÓN

1. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad el presente Informe de Visita de Control, el cual contiene la situación adversa identificada como resultado del servicio de Visita de Control a las actividades de Distribución de envíos Postales Internacional en la Oficina Postal de Lambayeque de SERPOST S.A., con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la “Distribución de envíos Postales Internacional en la Oficina Postal de Lambayeque” de SERPOST S.A.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, las acciones preventivas o correctivas adoptadas o por adoptar respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Visita de Control, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Lima, 9 de mayo de 2024.

Evelyn Fiorella Bustamante Flores
Supervisor

Glenny Karin Gallardo Flores
Jefe de Comisión

John Eddy Márquez Valencia
Jefe del Órgano de Control
Institucional

APÉNDICE N° 1

DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA VISITA DE CONTROL

N°	Documento
1	Acta de Visita de Control N° 001-2024-OCI-SERPOST S.A. de 3 de mayo de 2024.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Los Olivos, 09 de mayo de 2024

CARTA N° 031-2024-OCI/4415

Señor

Gustavo Miguel Eduardo González De Otoya La Torre

Presidente del Directorio

Servicios Postales del Perú S.A.

Av. Tomas Valle Cdra. 7 s/n

Los Olivos, Lima, Lima

Asunto : Comunicación de Informe de Visita de Control N° 009-2024 -OCI/4415-SVC

Ref. : a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
b) Directiva n.° 013-2022-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobado con Resolución de Contraloría n.° 218-2022-CG de 28 de mayo de 2022 y sus modificatorias.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información vinculada a la “Distribución de los envíos postales internacionales en la Oficina Postal de Chiclayo de SERPOST S.A., comunicamos que se ha identificado una (1) situación adversa contenida en el Informe de Visita de Control N° 009-2024-OCI/4415-SVC, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos comunicar al Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la comunicación del presente informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

Firmado por:

John Eddy Márquez Valencia

Jefe

Órgano de Control Institucional



Firmado digitalmente por MARQUEZ
VALENCIA John Eddy FAU 20131378972
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09-05-2024 13:17:29 -05:00

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.