

# **DIRECTIVA SOBRE ACCIONES DE SUPERVISION Y CONTROL**

## **APLICABLE A LOS SERVICIOS POSTALES**

### **DIRECTIVA N° 003-2003-MTC/19**

#### **I.- OBJETIVO**

La presente Directiva tiene por objeto establecer las normas para regular la ejecución de las acciones de supervisión y control de las actividades postales que realizan las personas naturales y jurídicas, en el marco de las disposiciones legales, contractuales y técnicas en materia postal.

#### **II.- FINALIDAD**

Corroborar y/o acceder a la información necesaria, mediante la realización de acciones de Supervisión y control que permitan conocer la realidad postal en los diferentes lugares del territorio nacional.

Así mismo cautelar que los operadores que desarrollan sus actividades postales, se desenvuelvan dentro del marco jurídico establecido.

#### **III.- ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en la presente directiva, son de cumplimiento obligatorio por todo el personal de la Dirección General de Servicios Postales que participe en las acciones de supervisión y control que evalúen, el resultado, así como para las personas naturales o jurídicas que presten el Servicio Postal.

#### **IV.- BASE LEGAL**

La aplicación de la presente norma se sujeta a lo prescrito en el siguiente marco legal:

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27791 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Decreto Legislativo N° 685, que Declara el Servicio Postal de Necesidad y Utilidad Pública y de Preferente Interés Social.
- Decreto Supremo N° 032-93-TCC aprueba el “Reglamento de Servicios y Concesiones Postales”.
- Decreto Supremo N° 041-2002-MTC Aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

#### **V.- DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1 La acción de Supervisión es todo acto llevado a cabo por personal autorizado de la Dirección General de Servicios Postales para verificar que las actividades postales se efectúen dentro del marco legal, contractual y técnico aplicable a los servicios postales.
- 5.2 El personal encargado de efectuar acciones de supervisión, llevará a cabo todos los actos necesarios – dentro de sus facultades - para obtener o solicitar cualquiera de los documentos

necesarios, inclusive los contemplados en el artículo 234° del Código Procesal Civil<sup>1</sup>, que constituyen medios probatorios que permitirán descartar, detectar o confirmar la comisión de una infracción postal por parte de las personas naturales o jurídicas que son objeto de supervisión.

- 5.3 Las acciones de supervisión y control se realizan, existiendo o no indicios de la comisión de una infracción, por denuncia, de oficio o por documento expedido de la Dirección General de Servicios Postales.
- 5.4 Las acciones de Supervisión y control podrán ser realizadas sin notificación previa a los operadores postales, sin embargo las personas designadas, se apersonarán portando una carta de presentación y la identificación correspondiente.
- 5.5 El personal encargado de llevar a cabo las acciones de supervisión está plenamente facultado para:
  - a) Verificar si los servicios que prestan los operadores postales supervisados constituyen infracciones de carácter postal debidamente tipificada en la norma postal correspondiente.
  - b) Solicitar a los operadores postales supervisados la exhibición o presentación de los siguientes documentos:
    - Resolución Vice Ministerial que le otorga la concesión y de ser el caso las de ampliación, modificación y/o renovación de la concesión.
    - Contrato de concesión debidamente suscrito y de ser el caso, su Addenda.
    - Documentos técnicos operativos de carácter postal (directivas internas de su servicio operativo) como los referidos al proceso de admisión, clasificación transporte y entrega.
    - Comprobantes de pago y otros documentos relacionados. (Constitución Social, RUC, Licencia de Funcionamiento expedido por la municipalidad correspondiente, etc.).
  - c) Cualquier otro documento que se considere necesario requerir a la persona supervisada..
- 5.6 Los operadores postales supervisados con el fin de facilitar la labor de las personas designadas para realizar las acciones de supervisión deben tener en cuenta lo siguiente:
  - a) Permitir el acceso del personal autorizado de la Dirección General de Servicios Postales debidamente identificado a sus instalaciones para la inspección correspondiente.
  - b) Proporcionar toda la información y documentación a que se refiere el numeral anterior. La información solicitada deberá ser proporcionada para efectos de su revisión en el lugar donde se realiza la supervisión y de ser posible proporcionar las fotocopias correspondientes..
  - c) Suscribir el Acta de Supervisión y solicitar copia de la misma.
- 5.7 La resistencia u obstaculización que impida el cumplimiento de las disposiciones emitidas en la presente directiva, se tomarán como precedente al momento de la evaluación del caso.

---

<sup>1</sup> Artículo 234° Son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de microfilm como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio y vídeo, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho, o una actividad humana o su resultado.

- 5.8 El personal designado para efectuar las acciones de supervisión y control está obligado a guardar la confidencialidad y reserva de la información que le ha sido confiada antes, durante y después del desarrollo de la Acción de Supervisión, de no ser así, será pasible de la aplicación de sanciones previstas en el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, en la parte pertinente.
- 5.9 Las acciones de supervisión pueden ser realizadas bajo dos (02) modalidades:
- a) Inopinadas
  - b) Programadas
- 5.10 Se denominan acciones de supervisión inopinadas a las realizadas sin previa programación, las mismas que no se encuentran consideradas dentro del plan de supervisión aprobado.
- 5.11 Son acciones de supervisión programadas, las que se encuentran debidamente contenidas en el plan de supervisión de la Dirección General de Servicios Postales, información que tiene carácter reservado.
- 5.12 Las acciones de supervisión inopinadas, serán realizadas por el personal designado por la Dirección General de Servicios Postales para una acción determinada y/o en los casos contemplados en los incisos a) e) y g) del Art. 38° del Reglamento de Servicios y Concesiones Postales aprobado por Decreto Supremo N° 032-93-TCC.
- 5.13 El personal autorizado por la Dirección General de Servicios Postales, al efectuar una acción de supervisión inopinada deberá tener en cuenta lo siguiente:
- a) Identificarse al inicio de la inspección, ante el representante legal o responsable de la persona natural o jurídica objeto de supervisión.
  - b) Señalar el objeto de la acción de supervisión.
  - c) Efectuar la acción de supervisión, procediendo al levantamiento del Acta la que deberá contener hechos, circunstancias, ocurrencias, comentarios y observaciones, así como los sucesos que obstruyan, impidan u obstaculicen la acción de supervisión.
  - d) Dejar constancia en el Acta de Supervisión, sobre la negativa del representante legal o responsable de la persona natural o jurídica objeto de supervisión, sobre la negativa de hacer comentarios y la suscribir el acta respectiva.
  - e) Deberá indicar las acciones, trámites o requerimientos efectuados ante las autoridades respectivas, que haya sido necesario realizar para lograr cumplir con la ejecución de la acción de supervisión.
- 5.14 La realización de las acciones de supervisión y control programadas serán notificadas, por escrito con cargo de recepción de los operadores postales, con una anticipación no menor de 04 días hábiles de la fecha efectiva de la acción correspondiente, más el término de la distancia, en caso que esta se realice fuera del ámbito local Lima y Callao, la misma que deberá ceñirse a lo que se dispone en el artículo 5.13., Adicionalmente para este tipo de acción se mostrará la copia de recepción del cargo de recepción de la notificación.
- 5.15 La notificación deberá contener lo siguiente:
- a) El objeto de la acción de supervisión y de modo preliminar, la información básica que se requiere para dicho fin.
  - b) Indicación del o de los locales del operador postal que serán objeto de la supervisión.
  - c) Indicación del día en que se llevará a cabo la acción de supervisión.
  - d) Designación del personal autorizado que intervendrá en la acción.

- 5.16 A las acciones de supervisión programadas le son aplicables también, las disposiciones contenidas en los numerales 6.1, 6.2, 6.3, de la presente Directiva y demás disposiciones legales.
- 5.17 Las acciones de supervisión y control, comprenderán los aspectos: legal - contractual y técnico operativo.
- 5.18 El aspecto legal – contractual, comprenderá la verificación del cumplimiento de las normatividad aplicable a los Servicios Postales y el marco contractual en que se desarrolla la concesión postal otorgada
- 5.19 El aspecto técnico operativo, comprenderá la verificación de las condiciones en las que se desarrollarán las etapas del servicio postal que se brindan en todas sus modalidades, considerando principalmente las siguientes:
- a) Infraestructura básica y mobiliario que posea.
  - b) Admisión: Recepción de los envíos postales.
  - c) Procesamiento: Tratamiento que se le da a los envíos postales una vez admitidos, esto implica la clasificación y encaminamiento.
  - d) Transporte: Vías y medios que utiliza para su traslado.
  - e) Distribución: Desde su clasificación hasta la entrega por carteros o mensajeros y/o apartados.
  - f) Manuales técnicos con que cuenta para sus operaciones postales.
  - g) Seguridad, que se le brinda a los envíos postales
- 5.20 Las acciones de supervisión y control podrán evaluar la prestación del servicio al usuario, considerando los siguientes principios básicos: Regularidad, Celeridad y Seguridad.
- 5.21 El informe de o las personas que han efectuado la acción de supervisión y control podrán entre otros aspectos contener los siguientes puntos:
- a) Del ciclo postal para la prestación del servicio.
  - b) Las causas que motivaron la acción supervisión y control.
  - c) Detección de las infracciones o irregularidades cometidas de ser el caso.
  - d) Recomendación de las medidas correctivas a aplicarse
- 5.22 El personal autorizado por la Dirección General de Servicios Postales, por la naturaleza de la acción supervisora dispuesta, puede adoptar las medidas necesarias, a fin de facilitar el cumplimiento del objeto de la acción de supervisión.

## **VI. PROCEDIMIENTO**

- 6.1. Al llevar a cabo una visita de supervisión, se procederá a dejar constancia de las incidencias observadas, mediante Acta que será levantada en el lugar en que fue realizada en original y copia. La copia deberá ser entregada al representante legal o responsable de la persona natural o jurídica objeto de supervisión.
- 6.2. El Acta deberá contener la siguiente información:
- a) Identificación de la persona natural o jurídica objeto de supervisión y del representante legal o responsable de la misma con quienes se ha atendido la acción de supervisión.
  - b) Indicación del lugar, fecha y hora donde se ha realizado la acción de supervisión.

- c) Identificación del personal autorizado para las acciones de supervisión.
  - d) Descripción de los hechos constatados durante la acción de supervisión, así como los contemplados en el numeral 5.13 inciso c) y e) de la presente directiva.
  - e) Relación de las copias de los documentos recabados en la acción de supervisión.
  - f) Las observaciones que pudieran efectuar las personas y/o representantes del supervisado, de estar presentes en la acción.
  - g) Firma y documentos de identidad del personal autorizado para la acción de supervisión y control, así como del representante legal o responsable de la persona natural o jurídica objeto de supervisión.
- 6.3 Llevada a cabo la acción de supervisión, evaluados los hechos verificados, constatado el incumplimiento y establecida la necesidad de adoptar una medida correctiva la Dirección General de Servicios Postales dentro de los tres (03) días útiles posteriores a la fecha de culminación de la acción de supervisión, notificará al operador postal supervisado de las infracciones o irregularidades encontradas para que este formule su descargo en el plazo de diez (10) días hábiles más el término de la distancia.
- 6.4 Vencido dicho plazo, dentro de los treinta (30) días siguientes, la Dirección a cargo procederá a evaluar la documentación que contiene el expediente de la acción de supervisión, así el operador postal no haya formulado su descargo o levantado las observaciones detectadas.
- 6.5 Se emitirán los informes técnico y legal correspondientes y se elevará al Director General de Servicios Postales los resultados con las conclusiones y recomendaciones y si las circunstancias lo ameritan el proyecto de Resolución Directoral de sanción para su suscripción.
- 6.6 De ser sancionado el operador postal, se le notificará la Resolución Directoral donde se le impone la Sanción correspondiente, y el requerimiento de pago en el término de diez (10) días útiles contados desde el día siguiente de la recepción de la notificación.
- 6.7 Si el operador interpone los Recursos impugnativos dentro del plazo de Ley, la sanción impuesta quedará suspendida hasta que la autoridad competente los resuelva.
- 6.8 Resolución de sanción de multa impuesta por la Dirección General de Normas y Supervisión Postal una vez que quede firme, procederá a requerir el pago en el término de diez (10) días útiles contados desde el día siguiente de la recepción de la notificación.
- 6.9 Si la sanción ha sido de cancelación la Dirección de Normas y Supervisión Postal deberá verificar el cumplimiento efectivo de la misma.
- 6.10 En caso que el plazo para al cancelación de la multa se haya cumplido la Dirección General de Servicios Postales procederá a remitir los actuados al ejecutor coactivo para iniciar las acciones de cobranza coactiva de acuerdo a lo previsto en la norma correspondiente.
- 6.11 Los plazos previstos en la presente norma, podrán ser suspendidos siempre y cuando exista comunicación expresa y motivada, pedido que será evaluado y aprobado por el Director General de Servicios Postales.

## **VII.- VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.