

INDICE

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. BASE LEGAL
- IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
- V. DISPOSICIONES GENERALES
- VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- VII. VIGENCIA
- VIII. APROBACIÓN
- IX. ANEXOS
 - A. LISTADO DE SUSTENTO DE FACTURACIÓN.
 - B. MODELO DE GUÍA DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN.
 - C. FORMA DE ROTULAR SOBRES DE DOCUMENTACIÓN.
 - D. FORMA DE EMBALAR LOS ENVÍOS DE DOCUMENTOS.
 - E. FORMAS DE ENVÍO DE VARIAS BOLSAS A UN SOLO DESTINO.
 - F. MODELO DE ACTA DE CONFORMIDAD.
 - G. MODELO DE HOJA DE CONTROL DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.
 - H. MODELO DE HOJA DE CONTROL DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.
 - I. DIAGRAMA DE FLUJO



I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y acciones a seguir para efectuar el correcto envío y recepción de la correspondencia del RENIEC a través del servicio de mensajería nacional, con la finalidad de llevar el control de envíos, reducir costos y evitar pérdidas de documentos.

II. ALCANCE

La presente Guía es administrada por la Gerencia de Operaciones Registrales a través de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo y es fuente de consulta y de aplicación obligatoria de las Jefaturas Regionales, Oficinas Registrales, Agencias y demás unidades orgánicas de la Entidad que utilicen el servicio de mensajería nacional.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 26497 - Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- 3.2 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.4 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.
- 3.5 Resolución Jefatural N° 116-2009-JNAC del 02 de marzo de 2009, que aprueba la Directiva DI-200-GPP/001 "Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC", Segunda Versión.
- 3.6 Resolución Jefatural N° 085-2010-JNAC/RENIEC del 10 de febrero de 2010, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 4.1 **Correspondencia:** Se entiende por correspondencia a los documentos valorados como: Fichas Registrales de Trámites, DNI, material registral, actas de nacimiento, matrimonio y defunción y los documentos que conlleven su registro según el Texto Único de Procedimientos Administrativos del RENIEC, adicionalmente materiales de oficina y limpieza, bienes, mobiliarios, equipos diversos, documentación en general, etc.
- 4.2 **Despacho Consolidado:** Actividad que se realiza en la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo para el envío de la correspondencia de Lima hacia las Jefaturas Regionales, Oficinas Registrales y Agencias a nivel nacional utilizando la Guía de Procedimientos "Despacho Consolidado".
- 4.3 **Envío:** Es el conjunto de elementos (correspondencia) despachados hacia un mismo destino, que se expresa en un remito debidamente sustentado en una Guía de Despacho Consolidado o Envío de Documentación donde se detalla el contenido del remito.

- 4.4 **Guía de Envío de Documentación:** Documento generado por las Oficinas Registrales y Agencias RENIEC en provincias para el envío de la correspondencia hacia la ciudad de Lima.
- 4.5 **Listado de Sustento:** Relación entregada por la empresa de mensajería donde se detalla cada envío que se factura, indicando el número de remito, lugar de origen, lugar de destino, fecha de envío, fecha de llegada, peso, precio, días establecidos de llegada, diferencia de días, según **ANEXO A**.
- 4.6 **Remito:** Recibo proveído por la empresa de mensajería donde se registra los datos del remitente, del representante de la empresa de mensajería y del destinatario. Dicho remito viene en original con un mínimo de cuatro copias para el traslado de la correspondencia.
- 4.7 **Servicio de Mensajería Nacional:** Servicio que brinda la empresa de mensajería que comprende el despacho, recojo, traslado y entrega en forma segura, rápida y oportuna de la correspondencia desde la ciudad de Lima hacia las Oficinas Registrales y Agencias RENIEC en provincia y desde las Oficinas Registrales y Agencias RENIEC en provincia hacia la ciudad de Lima, de acuerdo a la cobertura establecida en el contrato suscrito entre RENIEC y la empresa de mensajería.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Esta prohibido el uso del servicio de mensajería nacional para propósitos personales.
- 5.2 Con la finalidad de reducir los costos, toda la correspondencia hacia un mismo destino, se agrupará en un Envío (embarque) expresado en un remito.
- 5.3 Ante cualquier demora o irregularidad en la entrega de la correspondencia, el destinatario debe comunicar de forma inmediata, el hecho al Jefe de la unidad orgánica correspondiente; bajo responsabilidad.
- 5.4 Es responsabilidad de las Jefaturas Regionales designar a un representante que realice las coordinaciones centrales, sobre los envíos realizados a través del servicio de mensajería nacional con el encargado del Trámite Documentario de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo.
- 5.5 Es responsabilidad del Jefe o encargado de cada Sede, Oficina Registral, Agencia o unidad orgánica que genere despachos a través del servicio de mensajería nacional designar a una persona responsable de la recepción y despacho de la correspondencia.
- 5.6 Ante cualquier incumplimiento o pérdida de documentación por parte de la empresa de mensajería que brinde el servicio, se elevará un informe sustentado a la Gerencia de Operaciones Registrales.
- 5.7 Es obligatorio el uso de la Guía de Movimiento y la Guía de Remisión para el despacho de bienes.
- 5.8 Cada unidad orgánica, Oficina Registral o Agencia RENIEC es responsable del correcto embalaje y rotulado de su correspondencia, teniendo especial cuidado con el embalaje de los equipos informáticos y bienes frágiles; así como, del seguimiento hasta la confirmación de arribo a su destino.
- 5.9 Es responsabilidad de la Gerencia de Operaciones Registrales entregar el Acta de Conformidad generado por el servicio, previa revisión del listado de

sustento de las Jefaturas Regionales y de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 SELECCIÓN Y EMBALAJE DE DOCUMENTACIÓN, BIENES Y MATERIALES

- 6.1.1 El encargado de la recepción y despacho de la correspondencia en la Sede, Oficina Registral o Agencia RENIEC reúne toda la documentación que se desea enviar, clasificándola y consolidando aquella que está dirigida a un mismo destino, para hacer un envío por día.
- 6.1.2 El envío de sobres de trámites registrales, entre las Oficinas Registrales, Agencias y la Sede Operativa, se realiza de acuerdo a lo indicado en la Guía de Procedimiento "Registro del Trámite y Entrega del Documento Nacional de Identidad".
- 6.1.3 La correspondencia administrativa, se envía en sobres de Manila de Trámite Documentario debidamente rotulados (**ANEXO C**)
- 6.1.4 Las cajas, paquetes o bolsas llevan una Guía de Envío de Documentación y el remito de la empresa de mensajería por la cuál se realiza el despacho. Estos documentos serán emitidos y controlados por el responsable asignado para la recepción y despacho de correspondencia, conforme al detalle siguiente:

Rótulo: Se colocan etiquetas que se adhieren en la parte superior de las cajas, paquetes o bolsas y en ellos se escribirá:

- A quién va dirigido.
- El cargo.
- La dirección.
- El contenido.
- El nombre del remitente.
- El lugar de donde se remite y núcleo.
- El número de remito con el que se envía.

Remito: Las cajas, paquetes o bolsas debe tener engrapado el remito de la empresa de mensajería por el cual se realiza el despacho. Dicho remito debe ser llenado en todos los campos que soliciten información del remitente. **Es muy importante que se coloque además, el sello, firma legible y el N° de DNI del remitente, la fecha del despacho y la Guía de Despacho Consolidado o Envío de Documentación.** Si es el caso de envíos de provincias a Lima, abstenerse de colocar el peso, éste lo colocará el encargado del Trámite Documentario de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo en la Sede Operativa.

Guía de Envío de Documentación: Esta guía es utilizada por todas las unidades orgánicas remitentes y **debe ser devuelta firmada, fechada y sellada por el destinatario luego de verificar el contenido del envío.** Esto debe hacerse en el menor tiempo posible,

entendiendo que esta copia es indispensable para el control de recepción de envíos del remitente. En ésta se detalla cada componente del envío. Ver **ANEXO B**.

- 6.1.5 Las bolsas plásticas deben ser embaladas en forma segura con cinta de embalaje. El cerrado de las bolsas se detalla en el **ANEXO D**.
- 6.1.6 Las cajas o paquetes se embalan en forma segura a través de la máquina enzunchadora.
- 6.1.7 Si en el envío del día a un mismo destino ocupa más de una bolsa, se unen las bolsas que componen el envío con cinta de embalaje, haciendo un sólo paquete, enviándolo con un sólo remito. Ver **ANEXO E**.
- 6.1.8 El encargado de la recepción y despacho hace firmar el remito (original y copias) al representante de la empresa de mensajería, en señal de haberle entregado la correspondencia del día, retirando la copia que corresponde al remitente.

6.2 DE LA RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

- 6.2.1 Cada destinatario al recibir la correspondencia, procede a contrastar lo recibido contra la Guía Consolidada o la Guía de Envío de Documentación que los contiene.
- 6.2.2 El receptor, firma y sella la Guía Consolidada o la Guía de Envío de Documentación y coloca la fecha y hora de recepción, dando conformidad a la misma. Dicha Guía la devuelve de inmediato al remitente, para su control.
- 6.2.3 El receptor firma y sella las copias de los remitos, así como coloca la fecha de recepción, hora y el número de DNI, dando conformidad a la recepción. Se queda con una copia del remito, específicamente la copia que corresponde al destinatario.
- 6.2.4 Si existiera alguna diferencia entre lo despachado y lo recepcionado y/o el sobre o valija que muestren signos de haber sido violentados, se levanta un Acta de Constatación entre la persona que recepciona y el representante de la empresa de mensajería nacional y se emitirá un informe al encargado de Trámite Documentario de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo, asimismo el receptor informará por la vía más rápida al remitente sobre las diferencias encontradas.

6.3 DEL CONTROL DE ENVÍOS

- 6.3.1 El coordinador general de cada Jefatura Regional registra diariamente los remitos despachados y recibidos conforme a los **ANEXOS G y H** con la finalidad de que todos los martes se envíe el archivo actualizado, vía correo electrónico al encargado del Trámite Documentario de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo.
- 6.3.2 El encargado del Trámite Documentario de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo envía a las Jefaturas Regionales los listados con las últimas actualizaciones de los envíos despachados desde Lima así como los recepcionados en la Sede Operativa.

6.4 DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

- 6.4.1 Para solicitar la conformidad de servicio, la empresa de mensajería entregará los listados de sustento de la facturación, con una copia de éste en medio magnético, así como el total de las copias (**no fotocopias**) de los remitos de confirmación correspondientes; éstos deben estar ordenados de acuerdo al listado de sustento de la facturación, los remitos deben estar fechados, sellados, firmados y con el número de DNI por el remitente, el destinatario y el representante de la empresa de mensajería, en señal de conformidad del servicio.
- 6.4.2 Una vez recepcionado los sustentos de la facturación, la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo remitirá, vía correo electrónico, a las Jefaturas Regionales los listados de sustento.
- 6.4.3 Las Jefaturas Regionales realizan la conciliación de cada uno de los envíos consignados en los listados de sustento versus sus hojas de control y remitos, verificando los números de remitos, fechas de envío y recepción, emitiendo el Acta de Conformidad de acuerdo al formato según **ANEXO F**, haciéndola llegar en original a la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo en un plazo no mayor de cinco (5) días útiles.
- 6.4.4 La Sub Gerencia de Apoyo Administrativo revisa los listados de sustento versus los remitos de confirmación entregados por la empresa de mensajería, consolidando las Actas de Conformidad de las Jefaturas Regionales.
- 6.4.5 Realizada las conciliaciones, la Gerencia de Operaciones Registrales a través de la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo, elabora el Acta de Conformidad señalando un resumen de los remitos conformes y los remitos observados, adjuntando el listado sustento de facturación, remitos de confirmación para remitirla a la Gerencia de Administración a fin de efectuar el pago correspondiente y de ser el caso aplicar penalidades según contrato

6.5 DEL EXTRAVÍO DE LA CORRESPONDENCIA

- 6.5.1 Ante el extravío de la correspondencia, por parte de la empresa de mensajería, cada Jefatura o sede remitente de la correspondencia extraviada solicita a la empresa de mensajería:
- Efectúe las averiguaciones y confirme el percance ocurrido.
 - Asiente la denuncia en la dependencia de la Policía Nacional del Perú más próxima al lugar de la ocurrencia, dentro de las 12 horas de ocurrido el hecho.
 - Elabore un Informe al responsable de la unidad orgánica donde se suscitó el extravío, detallando las circunstancias y adjuntando el original de la denuncia.
- 6.5.2 La unidad orgánica responsable de la documentación extraviada, en razón del Informe recibido por la empresa de mensajería, elabora informe dirigido a la Gerencia de Operaciones Registrales, adjuntando la siguiente documentación:
- Copia certificada de la denuncia policial.

- Informe de la empresa de mensajería.
- Relación detallada de la correspondencia extraviada (fichas registrales de trámites, material registral, bienes, DNI, etc).
- Sustento del contenido de la correspondencia (hojas de lotización, guías de despacho, remito, guía de movimientos, etc.)

6.5.3 En caso de pérdida o robo de la correspondencia por responsabilidad de la empresa de mensajería, la Gerencia de Operaciones Registrales realiza las siguientes acciones:

- Informa a la Gerencia de Administración detallando la documentación, bienes y/o materiales siniestrados con la finalidad que se aplique las penalidades correspondientes, según contrato.
- Dispone a la Jefatura Regional involucrada la recuperación inmediata de los trámites registrales involucrados y demás documentación, de ser el caso.
- Informa a la Gerencia de Registros de Identificación sobre los trámites registrales siniestrados y/o solicita la reimpresión de los DNI de los ciudadanos perjudicados, de ser el caso.
- Solicita a la Gerencia de Informática la anulación de los trámites registrales en el sistema de emisión y/o descargar los DNI en el aplicativo utilizado para la entrega de Documento Nacional de Identidad al ciudadano, de ser el caso.
- Informa a la Gerencia de Imagen Institucional para que orienten a los ciudadanos perjudicados con los documentos siniestrados, que acudan a solicitar informes a través de la línea gratuita del RENIEC.

6.5.4 En el caso de pérdida de trámites registrales, las Jefaturas Regionales luego de informar a la Gerencia de Operaciones Registrales realiza las siguientes acciones:

- Haciendo uso de los recursos con que cuenta, ubica a los ciudadanos involucrados en la pérdida, a fin de recuperar la totalidad de trámites registrales.
- Los trámites recuperados los remiten a la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación rotulando los sobres en la parte superior derecha como **"RECUPERADO POR PÉRDIDA"**.
- Coordinar con el encargado de Trámite Documentario que está remitiendo sobres de recuperados a fin de que sean entregados a la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación en cuanto sean recibidos.

VII. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

VIII. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Jefatural.

IX. ANEXOS

Listado de Sustento de Facturación

Factura N°

[illegible]

ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN N°				
REMITENTE:				
DESTINATARIO:				
Att.:				
DIRECCIÓN:				
FECHA / HORA		REMITO:		
		PESO:		
ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	CANT.	DESTINATARIO	OBSERVACIONES
TOTAL				
Observaciones:				
REMISIÓN		RECEPCIÓN		

ANEXO C

FORMA DE ROTULAR SOBRES DE DOCUMENTACIÓN

En cada casillero anote el nombre de la Unidad Orgánica remitente y la Unidad Orgánica destinataria.
Tachar el nombre anterior y usar en forma ordenada hasta completar el último casillero.

SOBRE DE TRAMITE DOCUMENTARIO

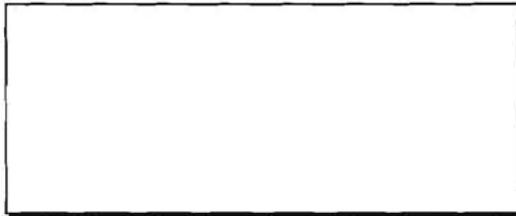
De: 01	De: 05
Para:	Para:
Contenido:	Contenido:
Fecha de envío:	Fecha de envío:
De: 02	De: 06
Para:	Para:
Contenido:	Contenido:
Fecha de envío:	Fecha de envío:
De: 03	De: 07
Para:	Para:
Contenido:	Contenido:
Fecha de envío:	Fecha de envío:
De: 04	De: 08
Para:	Para:
Contenido:	Contenido:
Fecha de envío:	Fecha de envío:

En cada casillero anote el nombre de la Unidad Orgánica remitente y la Unidad Orgánica destinataria.
Tachar el nombre anterior y usar en forma ordenada hasta completar el último casillero.

ANEXO D

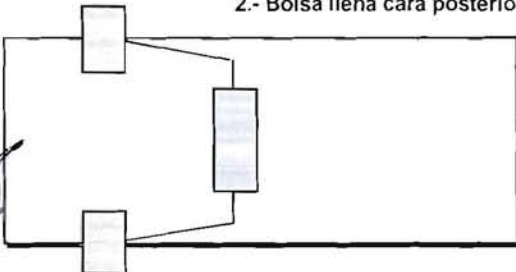
FORMAS DE EMBALAR LOS ENVÍOS DE DOCUMENTOS

1.- Bolsa vacía

Bolsa Plástica de Envíos

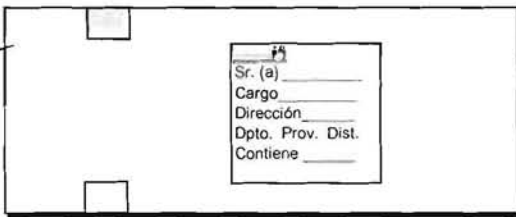
En esta bolsa se debe enviar todos los documentos previamente ensobrados

2.- Bolsa llena cara posterior

Bolsa Plástica de Envíos

Para cerrar esta bolsa debe usarse cinta empacadora y sólo en los lugares que indica la figura, ya que el exceso de esta cinta o el uso de grapas hace que la bolsa tenga menor tiempo de vida útil.

3.- Bolsa llena cara anterior

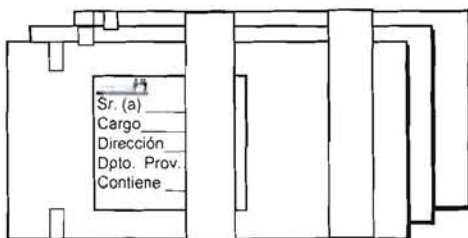
Bolsa Plástica de Envíos

En la parte anterior de la bolsa debe ir pegado el sticker autoadhesivo del RENIEC, previamente llenado. Se debe colocar el lugar de procedencia del Envío y el número de remito. Si se usara un rótulo, en vez del sticker, éste deberá ser pegado a la bolsa con cinta empacadora.

ANEXO E

FORMAS DE ENVÍO DE VARIAS BOLSAS A UN SOLO DESTINO

FORMA DE ENVÍO DE VARIAS BOLSAS A UN SOLO DESTINO

Bolsas unidas para un Envío

Los envíos que ocupen más de una bolsa se deben agrupar en un solo Envío, uniendo las bolsas con cinta empacadora.

ANEXO F

MODELO



ACTA DE CONFORMIDAD N°..... - 20.....

Lugar, Fecha

La Gerencia de Operaciones Registrales/Jefatura Regional a cargo del Sr.

(Indicar Nombres y Apellidos)

Deja constancia de haber recibido el servicio de la empresa:

(Indicar Nombre de la Empresa de Mensajería)

Correspondiente al periodo entre el al del mes de del 20...., declarándolo **CONFORME** el servicio de **Mensajería Nacional** consistente en: reparto y recojo de correspondencia en las Oficinas Registrales y Agencias de

Se adjunta a fojas el detalle de los..... **remitos conformes** debidamente sustentados y ordenados.

OBSERVACIONES

Firma y Sello

ANEXO G

MODELO



HOJA DE CONTROL DE ENVIOS DE CORRESPONDENCIA

Jefatura Regional de _____

SEMANA DEL ____ AL ____ DEL MES DE ____ DEL 20 ____						
ITEM	FECHA DE DESPACHO	ORIGEN	REMITO	DESTINO	EMPRESA COURIER	OBSERVACIONES

ANEXO H

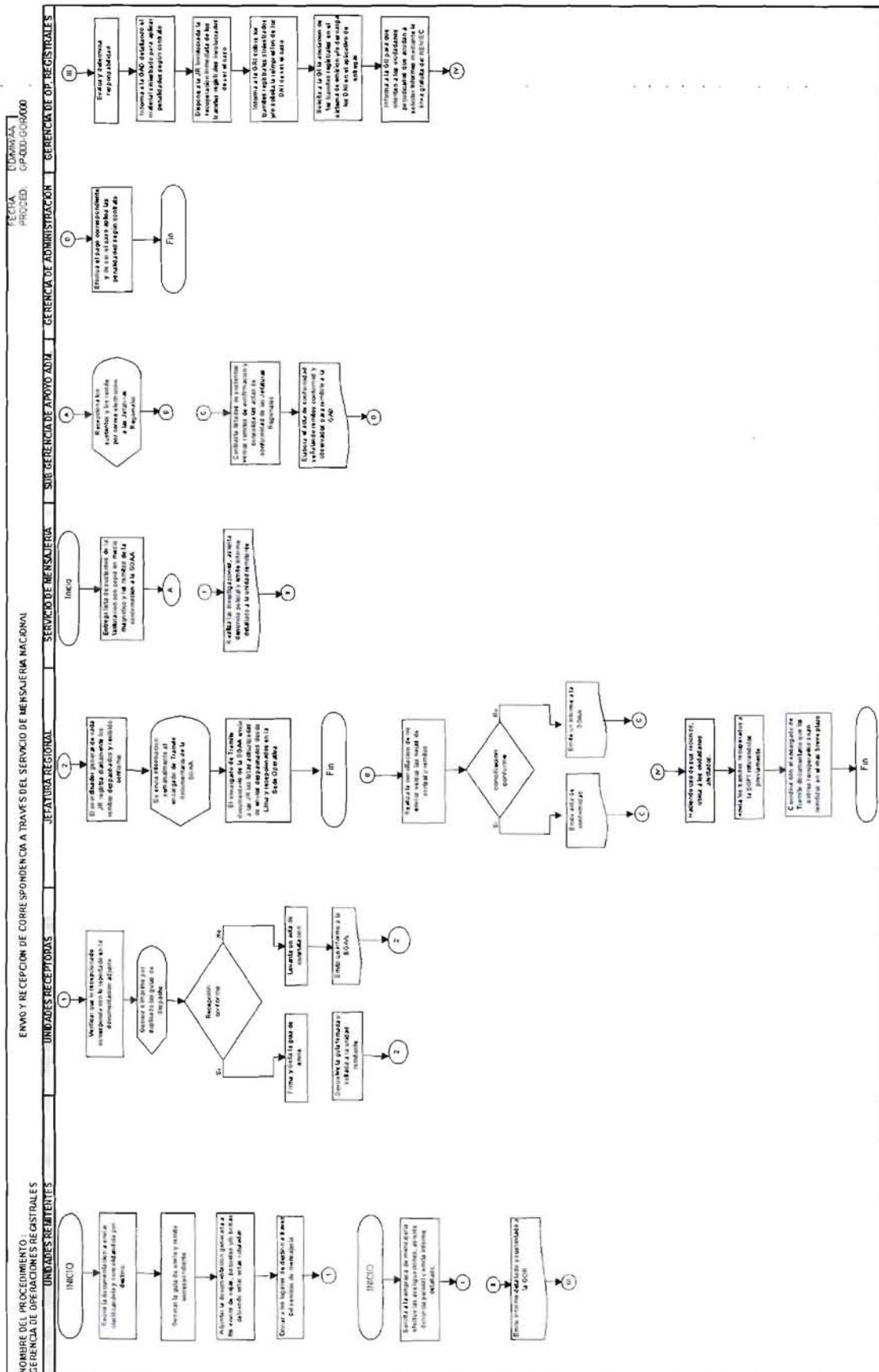
MODELO



HOJA DE CONTROL DE RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

Jefatura Regional de _____

SEMANA DEL ____ AL ____ DEL MES DE ____ DEL 20 ____							
ITEM	FECHA DE DESPACHO	DESTINO	REMITO	PESO	FECHA DE RECEPCION	GUIA DESPACHO CONSOLIDADO	GUIA DESPACHO DNI



MATRIZ DE RIESGOS

1.- Denominación de la Guía de Procedimientos:
ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL

2.- Código:
GP- 3.- Unidad Orgánica : GOR

4.- Responsable del Análisis : Gerencia de Operaciones Registrales

5.- Numeral o Literal del DN donde se señala el riesgo	6.- Tipo de Riesgo	7.- Acciones o Actividades para Prevenir Riesgo	8.- Observaciones
6.24	Administrativo	La presente norma "Envío y Recepción de correspondencia a través del Servicio de Mensajería Nacional" dispone que la persona que recepciona y el representante de la empresa de courier, suscriban un Acta de constatación (constancia del hecho).	
6.45	Administrativo	La presente norma "Envío y Recepción de correspondencia a través del Servicio de Mensajería Nacional" dispone que la Sub Gerencia de Apoyo Administrativo elabore un Acta de conformidad del servicio para que la GAD el pago y la penalidad correspondiente.	
6.5	Logístico	La presente norma "Envío y Recepción de correspondencia a través del Servicio de Mensajería Nacional" dispone las acciones a seguir en situaciones fortuitas	

NOTA : Sólo se deberá llenar este formato para las Guía de Procedimientos que se elaboren y en todas aquellas que se modifiquen y actualicen.

