



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 1 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

1. TÍTULO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

2. CONTROL DE CAMBIOS:

Table with 7 columns: Revisión, Fecha, and 5 revision descriptions (MODIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZATIVA) with corresponding dates from 2009 to 2022.

3. CONTROL DE DOCUMENTOS:



MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL

DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTO ORIGINAL

4. AUTORIZACIÓN.

Authorization table with three columns: Elaboró, Revisó, and Autorizó. Each column contains signatures, names, dates, and official titles of the involved personnel, along with their respective official seals.



5. ÍNDICE:

1) INTRODUCCIÓN.....	6
2) MISIÓN Y VISIÓN.....	6
2.1. MISIÓN.....	6
2.2. VISIÓN.....	6
3) VALORES INSTITUCIONALES:.....	7
4) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.....	8
5) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.....	9
5.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS....	9
6) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD JURÍDICA.....	12
6.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD JURÍDICA.....	12
7) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS.....	13
7.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS.....	13
8) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y BIENESTAR LABORAL.....	15
8.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y BIENESTAR LABORAL.....	15
9) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO...	17
9.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.	17
9.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE ESCUELA POSTAL.....	19
10) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL.....	20
10.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL.....	20
11) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA...	22
11.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA.....	22
11.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.....	23
11.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Y TALLERES.....	25
11.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS.....	26
11.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO.....	28
11.6. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA.....	29
11.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.....	30
11.8. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL PERIFÉRICO.....	31
12) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE COMPRAS.....	33

Handwritten signature



20) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ESPECIES POSTALES Y FILATELIA.....	66
20.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ESPECIES POSTALES Y FILATELIA.....	66
21) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO CREATIVO Y ESTRATÉGICO.....	68
21.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO CREATIVO Y ESTRATÉGICO.....	68
22) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS.....	69
22.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS.....	69
22.2.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	71
22.3.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE VENTAS CORPORATIVAS.....	72
23) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES.....	73
23.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES.....	74
24) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO POSTAL.....	75
24.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO POSTAL.....	76
24.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE OFICINA DE CAMBIO INTERNACIONAL.....	77
24.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DESPACHOS NACIONAL E INTERNACIONAL.....	79
24.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL LC/AO.....	80
24.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL DE ENCOMIENDAS.....	81
24.6 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN INTERNACIONAL LC/AO/CP.....	82
24.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL EMS.....	83
24.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE REZAGO.....	85
24.9 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE RUTAS DE ENCAMINAMIENTO NACIONAL.....	86
25) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS Y EMPRESARIALES.....	87
25.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS Y EMPRESARIALES.....	87
26) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN EL AMSS.....	89
26.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN EL AMSS.....	89
27) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO REGIONAL UNO, DOS Y TRES.....	90



12.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE COMPRAS.....	33
13) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO.....	35
13.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO.....	35
13.2.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO TÉCNICO.....	37
13.3.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES.....	38
14) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.....	39
14.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.....	40
15) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE FINANZAS.....	42
15.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE FINANZAS.....	42
15.2.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.....	43
15.3.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE FONDO CIRCULANTE DE MONTO FIJO.....	44
15.4.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS FAE Y GOES.....	45
15.5.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE PAGADURÍA AUXILIAR.....	46
16) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	48
16.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	48
17) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA DE INSPECTORÍA GENERAL.....	49
17.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA DE INSPECTORÍA GENERAL.....	50
17.2.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL.....	52
17.3.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES.....	54
17.4.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD POSTAL.....	55
18) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA COMERCIAL.....	57
18.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA COMERCIAL.....	58
19) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.....	59
19.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.....	59
19.2.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN OPERATIVA.....	61
19.3.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, ALMACENAMIENTO Y BODEGAJE.....	62
19.4.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y RECLAMOS.....	64
19.5.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DESADUANAJE POSTAL.....	65

Handwritten signature



27.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO REGIONAL UNO, DOS Y TRES.....	91
28) DETALLE DE OFICINAS DEPARTAMENTALES Y OFICINAS POSTALES POR REGIÓN.....	92
28.1 DEPARTAMENTO REGIONAL UNO.....	92
28.2 DEPARTAMENTO REGIONAL DOS.....	94
28.3 DEPARTAMENTO REGIONAL TRES.....	96
28.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: OFICINA DEPARTAMENTAL.....	97
28.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: OFICINA POSTAL.....	99

6. OBJETIVO

Establecer la descripción de la estructura organizativa de la Dirección General de Correos, con el propósito de visualizar la máxima autoridad, los demás niveles de las Unidades y Gerencias, así como las Jefaturas de los diferentes Departamentos y Secciones, que las conforman, y establecer las competencias, responsabilidades, así como los niveles de jerarquías y autoridad, líneas de mando y comunicación, de tal manera que se cumpla con los objetivos y metas de la Institución.

7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.1. Alcance

El presente Manual detalla y enfatiza aquellas actividades y funciones propias de cada Área Organizativa Interna que forma parte de la estructura organizacional de la Dirección General de Correos, como Dependencia del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

7.2. Campo de aplicación

El presente instrumento es de aplicación directa en las Áreas Organizativas Internas que conforman la Dirección General de Correos.

8. BASE LEGAL Y DEFINICIONES

8.1. Base Legal

8.1.1. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

- ✓ Art. 13 Todas las Áreas Organizativas, en forma coordinada por el Área de Planificación Institucional, deberán complementar su organigrama interno con los Manuales de: Organización y Funciones, Descripción de Puestos Funcionales y de Procesos, que integrarán claramente el ámbito de control y supervisión, objetivos y funciones del Área Organizativa, con los niveles jerárquicos establecidos, canales de comunicación y delegación de autoridad.

8.1.2. Lineamientos para la Revisión y/o Actualización de Estructura Organizativa Interna del MIGOBTD

- ✓ 9.1.1.10 Una vez notificada la autorización de la actualización de la estructura, la autoridad máxima del área deberá tramitar la actualización del Manual de Organización y Funciones en un plazo no mayor a 20 días hábiles; una vez autorizado y notificado, tramitará el Manual de Descripción de Puestos en un plazo que no excederá a 20 días hábiles.



8.1.3. Lineamientos para considerar en la elaboración y actualización del Manual de Organización y Funciones, y el Manual de Descripción de Puestos Funcionales.

- ✓ 9.1.1.2 Ambos manuales deberán ser actualizados cada vez que se modifique la estructura organizativa del Área Organizativa, y se tramitarán en el orden siguiente:
- Manual de Organización y Funciones, una vez autorizado y distribuido el organigrama;
 - Manual de Descripción de Puestos Funcionales, una vez autorizado y distribuido el Manual de Organización y Funciones.

8.1.4. Organigrama del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, de fecha 21 de abril 2021, versión 13, aprobado en acuerdo ejecutivo 33 emitido el 22 de abril 2021.

8.1.5. Organigrama de Dirección General de Correos, de fecha versión 8 de fecha 1 de julio 2021, aprobado en el Acuerdo Ejecutivo 63 de fecha 14 de julio 2021.

8.2. Definiciones.

N/A.

9. DESARROLLO.

1) INTRODUCCIÓN.

La Dirección General de Correos, en congruencia con la actualización de su estructura organizativa, presenta el Manual de organización y funciones, como parte de su estructura funcional interna, de acuerdo con los cambios cualitativos y cuantitativos que como Entidad encargada del servicio postal está experimentando, a fin de ser autofinanciable, moderna y competitiva.

2) MISIÓN Y VISIÓN.

2.1. MISIÓN

Somos una institución dinámica que brinda servicios postales y logísticos de calidad, con cobertura a nivel nacional e internacional, precios asequibles, seguridad y tiempos de entrega competitivos en el mercado, que garantiza a la población el derecho al Servicio Postal Universal.

2.2. VISIÓN.

Ser una institución líder de los servicios postales y logísticos en El Salvador, auto sostenible y referente en Latinoamérica, con personal idóneo y capacitado, mediante la mejora continua de los procesos en beneficio de la población.



3) VALORES INSTITUCIONALES:

- **Calidad**, en el desarrollo de la gestión de las políticas y prestaciones públicas, con un enfoque de mejora continua, eficiencia y eficacia.
- **Innovación**, para la modernización de gestión administrativa que permita una eficiente prestación de servicios.
- **Pro actividad**, en el accionar de los miembros de la Institución como una convicción en función de la eficiencia y efectividad.
- **Solidaridad**, en el acompañamiento de las acciones individuales y colectivas que recuperen el tejido social con un enfoque de inclusión, justicia social, igualdad y equidad.
- **Transparencia**, en garantizar la optimización de los recursos públicos y el cumplimiento de compromisos y metas del gobierno.

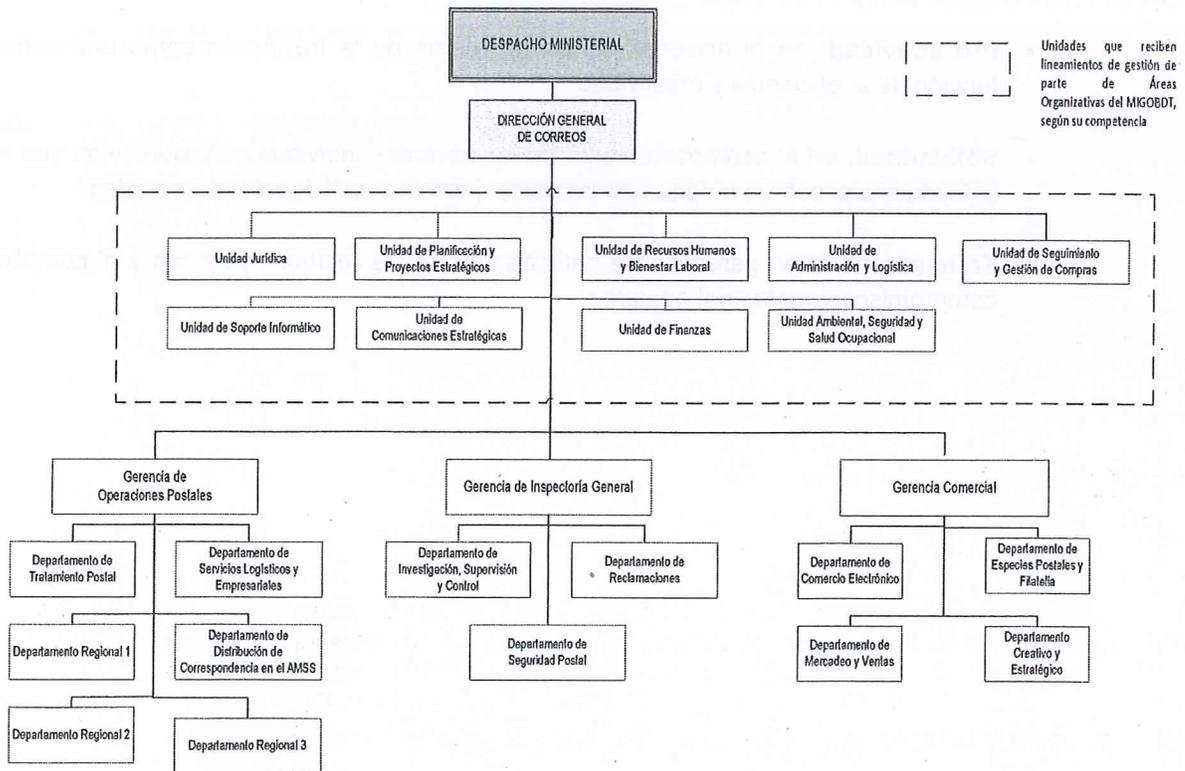


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 8 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

4) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

Header box for the organizational chart containing logos, title 'ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS', and version/revision information.



Unidades que reciben lineamientos de gestión de parte de Áreas Organizativas del MIGOBDT, según su competencia

Elaborado por: Franklin Alberto Castro Rodríguez, Director General de Correos

Revisado por: Sonia Soto de Perez, Directora de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos

Revisado por: Jeane Marie Amador, Directora

Autorizado por: Juan Carlos Bidegain, Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

Handwritten signature in blue ink.



5) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.



5.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Dirección General de Correos.
2. Tipo Estructural	Directiva.
3. Dependencia Directa	Despacho Ministerial.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Dirigir, controlar y garantizar el cumplimiento de las estrategias que conlleven a alcanzar el objetivo institucional de manera eficiente y eficaz, acorde a las políticas, metas y planes de gobierno, cumplir con los lineamientos emanados de los Congresos de la Unión Postal Universal y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, de conformidad con el Reglamento de Correos vigente le corresponde la representación ante la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal y con las Administraciones Generales de Correos del exterior.	
2. Objetivos Específicos:	
<ul style="list-style-type: none">● Establecer los mecanismos de control de calidad en el servicio postal para medir la eficiencia y eficacia en el servicio.● Establecer las estrategias de crecimiento institucional por medio de nuevos servicios postales y logísticos para incrementar los ingresos.	
III. FUNCIONES	
1. Mantener la relación y comunicación con la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), así como cumplir las disposiciones de los convenios respectivos relacionadas con los asuntos que se relacionen con el servicio postal internacional, valorar sus recomendaciones y protección de los intereses de la Dirección General de Correos.	
2. Ser miembro permanente y activo de los organismos postales internacionales.	
3. Participar en eventos internacionales organizados por la Unión Postal Universal (UPU), por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), por la Asociación Postal de Centroamérica y República Dominicana (APCA-RD) y otras organizaciones.	



4. Estrechar relaciones con instituciones gubernamentales y del sector privado, en acciones que conlleven al desarrollo de los servicios postales, mediante la celebración de contratos, convenios y/o alianzas con el sector privado y/o gubernamental.
5. Proponer proyectos de desarrollo postal (inversión pública y de cooperación internacional) para el fortalecimiento institucional y mejora al servicio al cliente.
6. Establecer tarifas para el servicio de correo tradicional y los comercializados por medio del Fondo de Actividades Especiales.
7. Impulsar acciones que tiendan a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia de los servicios que presta la Dirección General de Correos.
8. Realizar las emisiones de sellos postales según lineamientos establecidos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Despacho Ministerial de MIGOBTD	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos, solicitar autorizaciones, coordinar actividades, presentar informes, y atender instrucciones.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos. DIPLAN	<ul style="list-style-type: none">• Informar avances del Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Administración de Riesgos (PAR). Seguimiento a proyectos de Inversión Pública.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. DACI	<ul style="list-style-type: none">• Canalizar y gestionar compras de bienes y servicios.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Jurídica.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de información de opinión legal.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Financiera Institucional.	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar y dar seguimiento a situaciones de actividades financieras.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar información de exámenes de auditoría.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Gubernamentales y Municipales.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar actividades en relación con los servicios postales.• Ofertar los servicios y productos postales y logísticos.• Atender como clientes con relación a los servicios y productos postales.• Realizar convenios de prestación de servicios.• Lanzamiento de Emisiones de Sellos Postales y Sellos Conmemorativos (Matasellos).

Handwritten signature



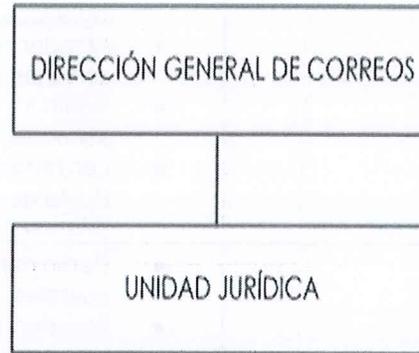
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 11 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada y ONG'S.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar actividades con relación a los servicios postales.• Ofertar los servicios y productos postales y logísticos.• Atender como clientes con relación a los servicios y productos postales.• Realizar convenios de prestación de servicios.• Lanzamiento de Emisiones de Sellos Postales y Sellos Conmemorativos (Matasellos).
<ul style="list-style-type: none">• Filatelistas.	<ul style="list-style-type: none">• Participar en las emisiones de sellos postales.• Atender sugerencias o propuestas de las solicitudes de emisiones de sellos postales.
<ul style="list-style-type: none">• Clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Tratar aspectos específicos sobre los servicios postales y logísticos.
<ul style="list-style-type: none">• Representaciones Diplomáticas acreditadas en el país.	<ul style="list-style-type: none">• Presentar los servicios postales.• Atender sus solicitudes de emisiones de sellos postales y matasellos.
<ul style="list-style-type: none">• Organismos Postales Internacionales.• (UPU, UPAEP, APCA-RD y otros organismos)	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar asistencia y cooperación técnica.• Gestionar financiamiento internacional para proyectos.• Participar en congresos, seminarios, talleres y/o reuniones de trabajo.• Participar como miembro de la Red Postal Universal.
<ul style="list-style-type: none">• Operadores Designados	<ul style="list-style-type: none">• Tratar temas de carácter operativo y de cuentas internacionales del servicio postal.



6) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD JURÍDICA.



6.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD JURÍDICA.

I. IDENTIFICACIÓN	
4. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad Jurídica.
5. Tipo Estructural	Asesora.
6. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Brindar asesoría legal a la Dirección General y a las diferentes Jefaturas, velar por la correcta aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones legales vigentes en las labores administrativas y operativas de la Institución, elaboración de convenios y contratos entre otros, así como iniciar y fenecer procesos judiciales ante las instancias correspondientes, todo con base a los lineamientos de gestión que reciba de la Dirección Jurídica.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Asistir y Asesorar jurídicamente a la Dirección General de Correos y sus diferentes áreas; en la labor institucional y garantizar la debida aplicación de la normativa.Intervenir en los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos.	
III. FUNCIONES	
1. Asesorar a la Dirección General de Correos, así como sus diferentes áreas, en la elaboración de procedimientos, instructivos y/o circulares que deban ser aplicados en el desarrollo de las actividades propias de la Institución, proponiendo anteproyectos de instrumentos jurídicos en la esfera de su competencia.	
2. Resolver consultas sobre interpretación y aplicación de las disposiciones legales relativas al campo de actuación de Correos, que le formulen las áreas organizativas internas de la Dirección General de Correos.	
3. Ejercer la representación judicial y extrajudicial como apoderado de las autoridades de la Dirección General de Correos, en los procesos y actuaciones necesarias de la Dirección General de Correos, dando seguimiento al trámite de éstas.	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

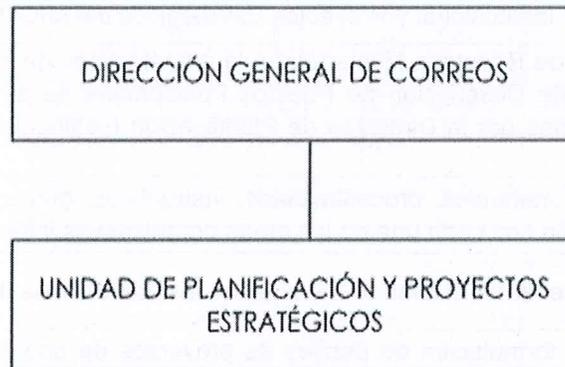
CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 13 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

- Controlar todos los casos jurídicos o legales en que la Dirección General de Correos está involucrada.
- Brindar acompañamiento jurídico a requerimiento de la Dirección General de Correos, y las diferentes áreas organizativas internas, en las actuaciones que comprometan la posición institucional jurídica de la entidad.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección Jurídica del MIGOBTD.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos en materia legal.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Órgano Judicial (En sus diferentes Instancias).	<ul style="list-style-type: none">Realizar procuración en defensa de los intereses de la Dirección General de Correos, en los diferentes ámbitos jurídicos.
<ul style="list-style-type: none">Instituciones Privadas y Gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none">Elaborar documentos jurídicos que den origen a la relación entre ambas instituciones, como también, respuestas a requerimientos y participación en procesos.

7) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS.



7.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Planificación y Proyectos Estratégicos.
2. Tipo Estructural	Asesora.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Planificar y proponer la estrategia de crecimiento institucional, documentar los procedimientos de la Institución, así como llevar a cabo la medición de la calidad de los servicios por medio de los indicadores de gestión y sistemas de medición de la calidad, además coordinar los requerimientos de información o datos estadísticos solicitados por los organismos internacionales en materia postal, lo anterior lo actuará con los lineamiento de gestión que reciba de la Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos.

2. Objetivos específicos:

- Documentar los procedimientos técnicos administrativos de la Institución.
- Presentar la calidad de los servicios de la Dirección General de Correos por medio de los indicadores de gestión.
- Coordinar los requerimientos de información o datos estadísticos solicitados por los organismos internacionales en materia postal.

III. FUNCIONES

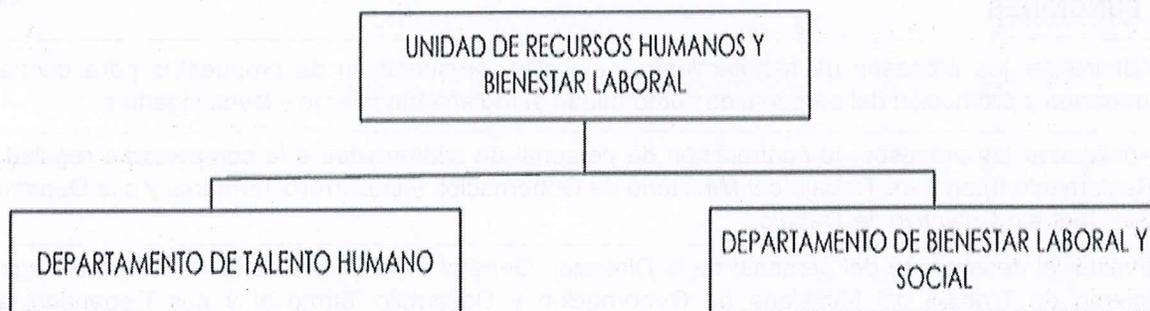
1. Diseñar y operativizar un sistema de planificación, monitoreo y evaluación de la Dirección General de Correos.
2. Presentar y dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional, según lineamientos emitidos por la Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos del MIGOBDT.
3. Realizar el registro mensual de los indicadores de gestión de la DGC.
4. Elaborar y presentar informe trimestral de los indicadores de gestión a la Dirección General de Correos.
5. Presentar y actualizar la estructura Organizativa de la Institución, según lineamientos emitidos por la Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos del MIGOBDT.
6. Colaborar con la Unidad de Recursos Humanos en la actualización de los Manuales de Organización y Funciones, así como el de Descripción de Puestos Funcionales de la Dirección General de Correos, según lineamientos emitidos por la Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos del MIGOBDT.
7. Elaborar y actualizar los manuales, procedimientos, instructivos, guías, políticas, lineamientos y otras normativas en coordinación con cada una de las áreas organizativas internas que lo soliciten.
8. Coordinar, consolidar y presentar el informe mensual de las estadísticas de tráfico postal y ventas.
9. Proponer y apoyar en la formulación de perfiles de proyectos de cooperación técnica internacional en coordinación con las áreas organizativas internas según la naturaleza del proyecto.
10. Consolidar, elaborar y presentar la memoria de labores a la Dirección General de Correos.
11. Coordinar los requerimientos de información solicitados por los organismos internacionales en materia postal que la Dirección General de Correos asigne.
12. Brindar apoyo técnico en materia de gestión de calidad a las áreas organizativas internas.



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Planificación Institucional y Proyectos Estratégicos del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos en temas de Planificación.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Organismos Postales Internacionales y Operadores Designados.	<ul style="list-style-type: none">Realizar consultas relacionadas con: reglamentación postal, documentación técnica, servicios postales, proyectos y desarrollo de nuevos servicios. Preparar información.

8) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y BIENESTAR LABORAL.



8.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y BIENESTAR LABORAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Preparar trámites para reclutar, seleccionar, contratar y capacitar al personal de la Dirección General de Correos, promover y mantener relaciones laborales y sindicales sanas que propicien la paz laboral; desarrollar, proponer programas y sistemas para el otorgamiento y mejoramiento de las prestaciones en salud y bienestar laboral para los empleados, toda actividad a realizar en cumplimiento de los lineamientos de gestión que gire la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.

2. Objetivos Específicos:

- Realizar los trámites para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.
- Capacitar al personal a través de la Sección de Escuela Postal, para el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus competencias y lograr un desempeño eficiente y eficaz.
- Administrar, recolectar, procesar y controlar la información del recurso humano para la toma de decisiones.

III. FUNCIONES

1. Administrar los procesos de reclutamiento, selección, presentación de propuestas para contratación, inducción y promoción del personal de conformidad al reglamento interno y leyes vigentes.
2. Administrar los procesos de contratación de personal de conformidad a la competencia regulada en el Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias y el Contrato Colectivo de Trabajo.
3. Evaluar el desempeño del personal de la Dirección General de Correos, de conformidad a Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias y el Contrato Colectivo de Trabajo.
4. Formular y dar seguimiento al correcto sistema de planificación táctica de la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.
5. Cumplir las disposiciones legales relacionadas con los aspectos laborales y presentar al Director(a) General, para que la Unidad Jurídica, realice los procesos que a derecho corresponda.
6. Fortalecer las capacidades técnicas y de servicio al cliente de los recursos humanos por medio de la Sección de Escuela Postal.
7. Establecer comunicación y coordinación con los diferentes Sindicatos del MIGOBDT para mantener un clima laboral saludable en el personal de Dirección General de Correos.
8. Coordinar con la Unidad de Finanzas los montos a pagar en concepto de nóminas de salarios ordinarias, retroactivas, extraordinarias y de diferencias, así como de pagos a favor de terceros ya sean instituciones bancarias o instituciones previsionales.
9. Contar y aplicar las normativas internas que regulan las funciones a ejecutar por la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.
10. Coordinar y consolidar memoria de labores de la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.

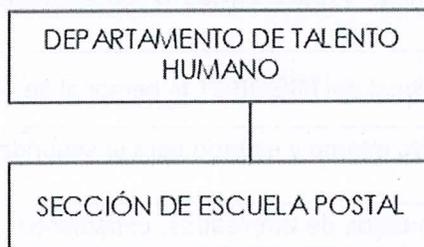
Quesada



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar actividades relacionadas con el recurso humano.Trámites y gestiones relacionadas al recurso humano.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	<ul style="list-style-type: none">Atender visitas técnicas para verificar condiciones de seguridad, higiene y salud ocupacional.

9) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.



9.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Talento Humano.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Preparar los trámites de propuestas de contratación de personal ante la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral, y capacitar al recurso humano que ya es parte de la Dirección General de Correos, sus funciones serán realizadas de conformidad con los lineamientos de gestión que emita la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.

2. Objetivos Específicos:

- Realizar los procesos de reclutamiento, selección, contrataciones e inducción de personal de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. y sus Dependencias.
- Desarrollar el recurso humano para lograr el desempeño eficiente y eficaz, mediante programas de capacitaciones.

III. FUNCIONES

1. Realizar proceso de selección, reclutamiento y contratación de recurso humano necesario en las diferentes áreas de la Dirección General de Correos y presentarlo a la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.
2. Aplicar evaluaciones psicométricas y psicológicas a los aspirantes que participan en el proceso de selección.
3. Inducir sobre la filosofía institucional del MIGOBTD al personal de nuevo ingreso.
4. Realizar el proceso administrativo interno y externo para la seguridad jurídica del personal contratado.
5. Actualizar y analizar la base de datos de empleados, expedientes, vacantes y procesos de contratación en trámite.
6. Actualizar manuales e instructivos de clasificación de cargos o puestos de trabajo.
7. Formular y dar seguimiento al cumplimiento eficiente de la planificación operativa del Departamento.
8. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos.
9. Evaluar el desempeño del personal de nuevo ingreso, de conformidad a lo establecido en Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
10. Elaborar, analizar, administrar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño laboral anualmente.
11. Evaluar periódicamente el clima organizacional a efecto de medir y presentar informe a la Dirección General de Correos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.

para

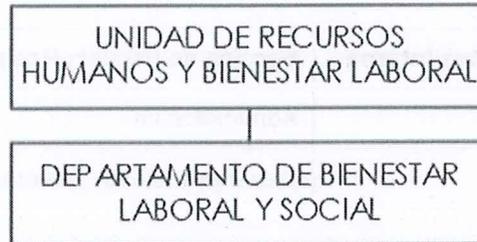


9.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE ESCUELA POSTAL.

I. IDENTIFICACIÓN.	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Escuela Postal.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Talento Humano.
II. OBJETIVOS.	
1. Objetivo General: Desarrollar el talento humano para lograr el desempeño eficiente y eficaz, mediante programas de capacitación, sociales y de salud ocupacional, actuará de conformidad con los lineamientos de gestión que emita la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Administrar espacios de formación y capacitación continua, que contribuyan a la superación del personal de la Dirección General de Correos a nivel nacional para mejorar sus competencias y la calidad de los servicios postales.	
III. FUNCIONES.	
1. Contar e implementar un Programa Anual de Formación y Capacitación autorizado.	
2. Enviar a la Dirección de recursos Humanos y Bienestar Laboral el Programa Anual de Formación y Capacitación autorizado por la Dirección General de Correos.	
3. Presentar a la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar laboral informe mensual sobre capacitaciones realizadas cada mes.	
4. Dotar los instrumentos técnicos requeridos para la correcta consecución de las actividades de capacitación tales como: cuestionarios de necesidades de capacitación, formatos de evaluación.	
5. Evaluar y validar el diseño, y la elaboración del material didáctico, documental, gráfico, audiovisual y demás apoyos complementarios para los cursos, talleres entre otros.	
6. Gestionar y realizar capacitaciones para el personal de la Dirección General de Correos para lograr un mejor desempeño en las funciones asignadas, así como también, evitar accidentes laborales.	
7. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual y Plan Anual de Administración de Riesgos de la Sección de Escuela Postal.	
8. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento de la Sección de Escuela Postal y verificar el uso eficiente de ellos.	
9. Facilitar las capacitaciones en línea impartidos por los organismos postales internacionales; con el apoyo técnico de la Unidad de Soporte Informático.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
• N/A.	• N/A.
Externas	Para
• N/A.	• N/A.



10) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL



10.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Bienestar Laboral y Social.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.
II. OBJETIVOS	
<p>1. Objetivo General: Gestionar la realización de actividades para contribuir al bienestar integral del personal, coordinará las funciones que realiza la Clínica Empresarial, prestando servicios médicos en consulta general y las especialidades de pediatría y odontología; así como también, brindar servicios de Sala Cuna y lugares de custodia para las hijas e hijos de los empleados, todas las funciones serán realizadas en cumplimiento con los lineamientos de gestión de la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.</p> <p>2. Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el buen funcionamiento de la sala cuna que permita contribuir al bienestar de los hijos de los empleados desde la edad de cuatro meses hasta tres años. • Promover actividades deportivas y de recreación de los trabajadores. • Verificar la calidad de los servicios prestados por Clínica Empresarial 	
III. FUNCIONES	
1. Planificar y gestionar los diferentes procesos para requerir las prestaciones laborales a los trabajadores de la Dirección General de Correos definidas en el contrato colectivo.	
2. Gestionar la entrega oportuna del equipo de protección y sus prestaciones labores a los empleados de la Dirección General de Correos.	
3. Supervisar la calidad y calidez de la atención de los empleados en la Clínica Empresarial.	
4. Garantizar el buen funcionamiento de la sala cuna en la Institución como parte de las prestaciones de ley para el personal de la Institución.	

Handwritten signature



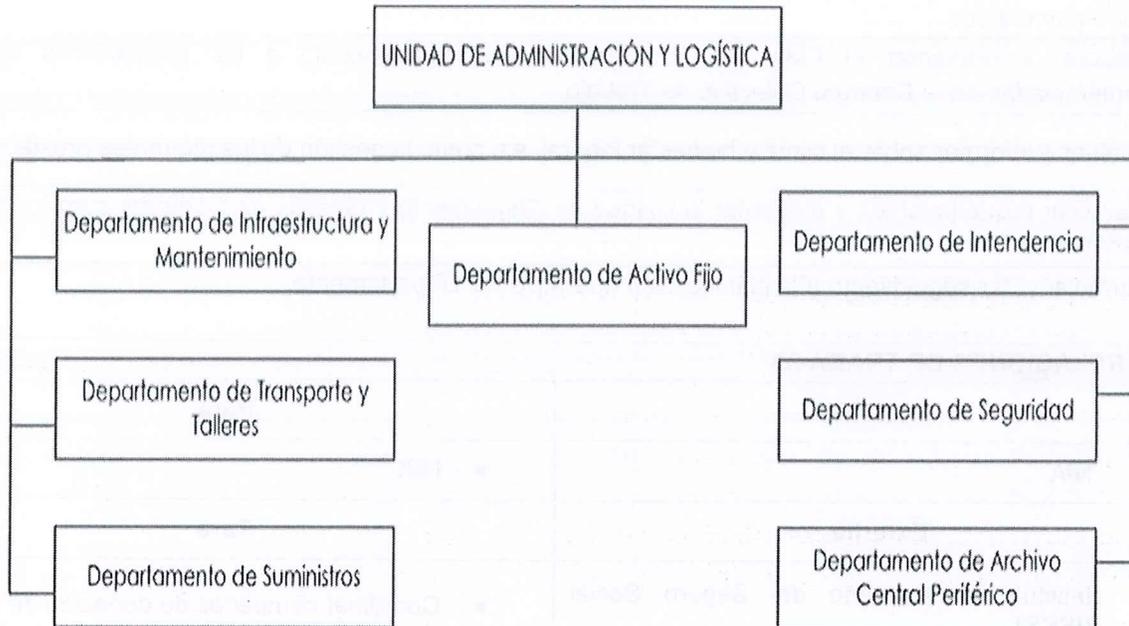
5. Planificar actividades relacionadas al bienestar social tales: como adquisición de vivienda, salud, donación de sangre, convivio infantil, visita domiciliar y a instituciones gubernamentales y no gubernamentales.
6. Elaborar y presentar el Plan de Compra para dar cumplimiento a las prestaciones laborales contempladas en el Contrato Colectivo de Trabajo.
7. Evaluar e informar sobre el clima y bienestar laboral; así como la gestión de las diferentes prestaciones.
8. Planificar requerimientos y presentar la Unidad de Seguimiento y Gestión de Compras para los trámites pertinentes.
9. Formular y dar seguimiento a la planificación operativa del Departamento.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar campañas de donación de sangre.
<ul style="list-style-type: none">• Empresa privada.	<ul style="list-style-type: none">• Trámites para realizar la gestión de compras de bienes y servicios para cubrir las prestaciones sociales.
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar proyectos referentes al bienestar laboral.
<ul style="list-style-type: none">• Empresas Privadas dedicada al servicio Óptico.	<ul style="list-style-type: none">• Trámites para realizar gestión para la adquisición de lentes.



11) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA.



11.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Administración y Logística.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Administrar y controlar los bienes y recursos pertenecientes y asignados a la Dirección General de Correos, proporcionar y tramitar servicios logísticos de manera oportuna a todas las áreas de la Institución, todas las funciones serán realizadas en cumplimiento con los lineamientos de gestión de la Dirección de Administración y Logística.	
2. Objetivos Específicos:	
<ul style="list-style-type: none">• Verificar y mantener una infraestructura física en buenas condiciones para el funcionamiento e imagen de la Institución a nivel nacional.• Verificar y mantener actualizados contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular y verificar su eficiente implementación.• Supervisar las gestiones de compras y los requerimientos para las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios.	

Handwritten signature



III. FUNCIONES

1. Formular y dar seguimiento al cumplimiento eficiente de la planificación táctica de la Unidad de Administración y logística.
2. Gestionar el mantenimiento y reparación de la infraestructura física institucional y su seguimiento.
3. Analizar datos y elaborar informes para la toma de decisiones.
4. Coordinar y consolidar las necesidades de bienes de uso y consumo.
5. Formular el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la flota vehicular de la Dirección General de Correos y verificar su eficiente implementación.
6. Coordinar con la Unidad de Seguimiento y Gestión de Compras, los requerimientos para las Adquisiciones y Contrataciones de obras, bienes y servicios.
7. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos
8. Coordinar con el departamento de Archivo Central Periférico el resguardo y la confidencialidad de la documentación institucional de acuerdo con la normativa vigente.
9. Diseñar e implementar un sistema de seguimiento a la planificación de los diferentes departamentos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Administración y Logística del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con la Unidad de Administración y Logística.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Financiera Institucional del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Remitir informe sobre consumo mensual de combustible.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de compras de bienes y servicios.

11.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.

I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Infraestructura y Mantenimiento.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Mantener en buenas condiciones la infraestructura física, para el funcionamiento de la Dirección General de Correos, todas las funciones serán realizadas en cumplimiento con los lineamientos de gestión de la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento.

2. Objetivo Específico:

- Realizar las gestiones de requerimientos de materiales de forma oportuna para mantener en buenas condiciones las oficinas de la Dirección General de Correos a nivel nacional.

III. FUNCIONES

- Elaborar y dar seguimiento al Plan de Mantenimiento de la infraestructura, propiedad de la Dirección General de Correos.
- Evaluar inmuebles para nuevas contrataciones de arrendamiento.
- Formular y dar seguimiento a la planificación operativa del Departamento.
- Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos.
- Mejorar los espacios laborales dentro de las oficinas de la Dirección General de Correos a nivel nacional, tomando como criterio el correcto desempeño de funciones, dentro del marco de Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- Adecuar espacios, rampas, servicios sanitarios, lavamanos y barandales para empleados y clientes con capacidades especiales.
- Brindar y supervisar las actividades de mantenimiento general, en oficinas a nivel nacional, ya sea, por personal propio o contratado.
- Presentar informes a la Unidad de Administración y Logística, sobre las actividades diarias programadas y solicitadas, por las demás áreas de trabajo, según el POA.
- Inspeccionar periódicamente, como parte del mantenimiento preventivo a las oficinas centrales (sistema eléctrico, hidráulico, muros perimetrales e iluminación en contorno interno y externo).
- Realizar requerimientos para la compra de equipos, herramientas y materiales necesarios para cumplir con las proyecciones anuales.
- Realizar requerimientos para la contratación de servicios, para mantenimientos preventivos en equipos que requieran conocimiento técnico y que se consideren vitales para el servicio que la Institución brinda.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Infraestructura y Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones y coordinar acciones relacionadas con la administración del recurso humano.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Empresa Privada - Proveedores de Servicios.	<ul style="list-style-type: none">Gestionar el servicio de instalación y/o de mantenimientos de equipos.



11.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Y TALLERES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Transporte y Talleres.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Mantener el parque vehicular y motorizado, a fin de brindar servicio eficiente y satisfacer las necesidades de transporte, todas las funciones serán realizadas en cumplimiento con los lineamientos de gestión de la Dirección de Administración y Logística.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">• Brindar oportunamente el servicio de transporte según las necesidades de la Institución.	
III. FUNCIONES	
1. Elaborar e implementar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la flota vehicular de la Dirección General de Correos para su autorización y dar seguimiento.	
2. Elaborar y presentar ante la Unidad de Seguimiento y Gestión de Compras los requerimientos para el mantenimiento de la flota vehicular de la Dirección General de Correos.	
3. Presentar los informes y reportes que la Dirección de Administración y Logística requiera (Actividades Relevantes, Indicadores de Gestión entre otros).	
4. Supervisar, dirigir y controlar el uso de los vehículos asignados al Departamento.	
5. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Administración del Riesgo del Departamento de Transporte y Talleres.	
6. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos.	
7. Atender los requerimientos de transporte de las diferentes Áreas Organizativas Internas.	
8. Elaborar, dar seguimiento y actualizar los expedientes del parque vehicular.	
9. Presentar informes y reportes que la Dirección de Administración y Logística solicite referente a las funciones del Departamento de Transporte y Talleres.	



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Administración y Logística de MIGOBDT	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones, solicitar autorizaciones y coordinar acciones relacionadas con el Departamento de Transporte y Talleres.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">Gestión de compras de bienes y servicios.
<ul style="list-style-type: none">SERTRACEN.	<ul style="list-style-type: none">Refrendar tarjetas de circulación del parque vehicular.
<ul style="list-style-type: none">Policía Nacional Civil.	<ul style="list-style-type: none">Gestionar partes policiales, entre otros trámites.
<ul style="list-style-type: none">Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">Dar parte de accidentes relacionados con vehículos y motocicletas.

11.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Suministros.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Resguardar, registrar, controlar y abastecer los bienes de uso y consumo necesarios para la eficiente gestión Institucional, así como custodiar, controlar y suministrar oportunamente los vales de combustible a la flota vehicular y motorizada para satisfacer las necesidades de transporte de la institución, todas las funciones serán realizadas en cumplimiento con los lineamientos de gestión de la Dirección de Administración y Logística.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Llevar un estricto control interno de los bienes de uso y consumo, control de inventarios y de las respectivas requisiciones.Abastecer de bienes de uso y consumo a todas las Oficinas Postales a nivel nacional, en las fechas establecidas.Abastecer y controlar el uso de cupones de combustible, mediante la entrega de vales a los jefes correspondientes.	
III. FUNCIONES	
1. Resguardar, registrar y controlar la existencia de bienes de uso y consumo en la bodega del Departamento de Suministros.	
2. Recibir e ingresar en el sistema, los bienes de uso y consumo gestionados por las diferentes Unidades y Gerencias.	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 27 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

3. Recibir y verificar las cantidades, especificaciones técnicas y precios del producto que sean iguales a lo detallado en los Contratos y Órdenes de Compras.
4. Mantener el registro continuo de entradas y salidas de los bienes de uso y consumo en el Kardex.
5. Recibir requisiciones autorizadas para la entrega de bienes de uso y consumo a los solicitantes, a nivel nacional.
6. Coordinar los despachos de pedidos realizados por cada Unidad, Gerencia y Departamentos solicitantes a nivel nacional, según existencias en el Departamento de Suministros.
7. Preparar reporte de consumo y existencia mensual a la Dirección General de Correos para ser remitido a la Dirección Financiera Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
8. Presentar a la Dirección General de Correos el Inventario Físico realizado cada seis meses, para ser remitido a Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
9. Informar a la Unidad de Administración y Logística la existencia de bienes de uso y consumo sin movimiento para que se notifique a las Unidades y Gerencias.
10. Solicitar el descargo de los bienes de uso y consumo vencidos y obsoletos, a fin de descargarlos del inventario general, mediante subastas, donaciones, destrucción o sometiéndose a las acciones que la Ley haya establecido.
11. Presentar a la Dirección de Administración y Logística, requerimiento de cupones de combustible de gasolina y Diesel asignados a la Dirección General de Correos.
12. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Administración del Riesgo del Departamento de Suministros.
13. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan de Compras de acuerdo con las necesidades del Departamento de Suministros.
14. Controlar y suministrar el uso de cupones de combustible, mediante la entrega de vales a los jefes correspondientes.
15. Elaborar y presentar la liquidación de cupones de combustible a la Dirección de Administración y Logística.
16. Elaborar de forma periódica los informes necesarios a la Unidad de Administración y Logística.
17. Presentar a la Dirección Financiera Institucional reporte del consumo mensual de combustible de la Dirección General de Correos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Administración y Logística del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Liquidación de vales de combustible.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar la programación de entregas de los bienes de uso y consumo adquiridos.• Recibir vales de gasolina y diesel los cuales son resguardados en la Dirección de Administración y Logística.



11.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Activo Fijo.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Registrar y controlar todo el activo fijo de la Institución de conformidad con los lineamientos que reciba de la Dirección de Administración y Logística y Dirección Financiera Institucional, según corresponda.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Mantener un registro actualizado a través del Sistema de Control Interno Específico sobre la entrega y ubicación de los activos fijos, a fin de que toda asignación o descargos que se realicen, estén correctamente documentados por medio de los códigos asignados para garantizar su ubicación inmediata.	
III. FUNCIONES	
1. Garantizar la ubicación de los bienes muebles y equipos electrónicos de la Institución.	
2. Elaborar mecanismos de control para facilitar acciones de ingreso de bienes de compra, donaciones (cargo) y descargo de bienes inservibles, traslados y préstamos de mobiliario y equipo a otras Unidades, Gerencias o Dependencias de la Secretaría de Estado.	
3. Establecer procedimientos de control de existencias de bienes muebles e inmuebles que incluyan registro por Unidades y Gerencias de características similares y valores.	
4. Recibir, registrar, codificar y asignar los activos de nueva adquisición y/o antiguos, con la respectiva documentación de soporte.	
5. Llevar y actualizar los inventarios de los bienes de la Institución, según lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	
6. Realizar el informe de daños, robo o extravío de bienes.	
7. Presentar informes o reportes que la Unidad de Administración y Logística solicite (Actividades Relevantes, POA, etc.)	
8. Realizar conciliaciones de todo el activo fijo de la Dirección General de Correos de acuerdo con la Ley.	
9. Elaborar, presentar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Administración del Riesgo del Departamento de Activo Fijo.	
10. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos	
11. Verificar físicamente el inventario en bodega, como también, los bienes asignados a las oficinas y áreas de la Dirección General de Correos.	
12. Elaborar y presentar el Plan de Mantenimiento de Bienes (activo fijo).	



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Administración y Logística	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones y coordinar acciones.
<ul style="list-style-type: none">Dirección Financiera Institucional	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones y coordinar acciones.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Empresa Privada (Proveedores).	<ul style="list-style-type: none">Gestionar la recepción de mobiliario y equipo.

11.6. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Intendencia.
2. Tipo Estructural	Administrativo.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Verificar, controlar y supervisar el servicio de aseo y ornato, así como los servicios de abastecimiento de los insumos básicos de alimentación (agua, café y azúcar), higiene y fotocopias, en la Oficina Central de la Dirección General de Correos, actuará de conformidad con los lineamientos que reciba de la Dirección de Administración y Logística.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Supervisar el servicio de limpieza general de forma periódica, en la Dirección General de Correos.Proporcionar los insumos básicos de higiene y alimentación (agua, café y azúcar) al personal de la Dirección General de Correos.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar que el personal de limpieza brinde el adecuado servicio de aseo en la Institución.	
2. Brindar el servicio de fotocopiado, llevar el conteo de la cantidad de fotocopias proporcionada a cada una de las Unidades, Gerencias y Departamentos de la Dirección General de Correos. Así mismo, gestionar en coordinación con la Unidad de Soporte Informático el mantenimiento oportuno de la máquina fotocopidora.	
3. Recibir la correspondencia interna e ingresarla en IPS, si es correspondencia registrada; si es ordinaria en Sistema de Control Interno de Correspondencia, para entregarla a las Unidades, Gerencias y Departamentos.	
4. Abastecer y controlar los insumos alimenticios (agua, café y azúcar), y de higiene (papel higiénico, papel toalla, jabón de manos, entre otros), en la Oficina Central de Correos.	
5. Coordinar y supervisar el servicio de fumigación en las Oficinas Postales a nivel nacional.	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.	CÓDIGO: MOFCR00-01 PÁG.: Página 30 de 100 FECHA: 06/06/2022 REVISIÓN: 6
---	---	--

IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Administración y Logística 	<ul style="list-style-type: none"> Recibir lineamientos, instrucciones y coordinar acciones.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> Empresa Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de compra de bienes y servicios.

11.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Seguridad.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.
II. OBJETIVOS	
<p>1. Objetivo General: Proporcionar el servicio de seguridad perimetral y de Oficinas Postales, Departamentales de la Dirección General de Correos, así como la vigilancia y el resguardo de los activos y de la carga postal, tanto en tránsito como en Oficina Central, actuará de conformidad con los lineamientos de la Dirección de Administración y Logística a través del Departamento de Seguridad Institucional.</p> <p>2. Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar estricto cumplimiento de las medidas de seguridad perimetrales en las Oficinas de Correos que cuentan con personal de Seguridad, con la finalidad de garantizar confianza a los usuarios que hacen uso de los servicios postales. Brindar custodia a la carga postal en tránsito y en Oficina Central. 	
III. FUNCIONES	
1. Coordinar y garantizar el servicio de seguridad perimetral, así como también en el interior de las Oficinas Centrales de la Dirección General de Correos.	
2. Garantizar resguardo a los envíos postales, al patrimonio y a los activos de la Dirección General de Correos.	
3. Brindar seguridad al tránsito de la carga postal desde la Oficina Central en San Salvador hacia la Sección de Oficina de Cambio Internacional ubicada en el Aeropuerto Internacional y viceversa.	
4. Proporcionar los lineamientos en materia de seguridad institucional, aplicando normativa relacionada al área.	
5. Registrar los datos de salida y entrada del parque vehicular y de motocicletas en hojas de control de salida y entrada.	

Handwritten signature or initials in blue ink.



6. Coordinar con el personal de seguridad el estado físico del parque vehicular y motocicletas a la salida y entrada de las instalaciones de la Dirección General de Correos y reportar a la Dirección General de Correos cualquier irregularidad.
7. Mantener un registro y control de salidas y entradas del personal de la Dirección General de Correos en horarios laborales.
8. Controlar las salidas y entradas del personal externo que realiza trámites administrativos en Oficina de Correos Central.
9. Asignar personal de seguridad en la esclusa del Departamento de Tratamiento Postal y entradas principales en la Dirección General de Correos.
10. Brindar servicio de seguridad en las Oficinas Centrales y Oficinas Postales, según requerimiento autorizado por la Dirección General de Correos.
11. Coordinar actividades con instituciones de Seguridad Nacional.
12. Formular y dar seguimiento a la planificación operativa del Departamento
13. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento de Seguridad y verificar el uso eficiente de ellos.
14. Presentar los informes requeridos por a la Unidad de Administración y Logística.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Administración y Logística, Departamento de Seguridad Institucional.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos, instrucciones y coordinar acciones.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y acompañar a los miembros de la PNC, en el ingreso a las áreas operativas para verificar las actividades relacionadas con la seguridad postal.

11.8. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL PERIFÉRICO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Archivo Central Periférico.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Administración y Logística.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Mantener, salvaguardar y proporcionar la documentación en archivo, actuará de conformidad con los lineamientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivo del MIGOBDT.

2. Objetivos Específicos:

- Mantener en buen estado la documentación, por el tiempo que se establece en las leyes vigentes.
- Depurar la documentación resguardada en el Archivo Central Periférico que expiró el tiempo de vigencia.

III. FUNCIONES

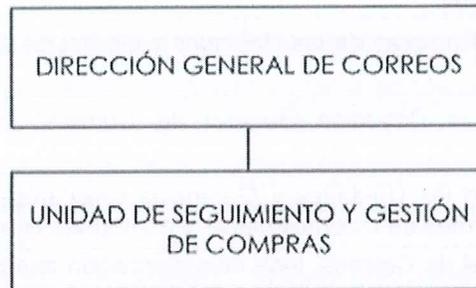
1. Recibir y verificar que la documentación remitida al Departamento de Archivo Central Periférico por las oficinas de la Dirección General de Correos, para el resguardo, cumpla con los requisitos de Archivo.
2. Actualizar los registros de control de la Información recibida en calidad de resguardo, así como también, la documentación prestada para consultas.
3. Velar por la custodia y confidencialidad de la documentación resguardada en el Departamento de Archivo Central Periférico.
4. Atender las diferentes consultas y préstamos de documentos solicitados por las distintas Gerencias, Unidades, Departamento y/o Secciones de la Dirección General de Correos.
5. Coordinar con las diferentes áreas la depuración de la documentación resguardada en el Departamento de Archivo Central Periférico que cumplió su tiempo de conservación, según la normativa vigente.
6. Presentar los informes y reportes que la Unidad de Administración y Logística solicite.
7. Velar por que el Departamento de Archivo Central Periférico mantenga ordenado y limpio los espacios físicos que resguardan información para salvaguardar la integridad física de los documentos por el tiempo establecido en las Leyes respectivas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Gestión Documental y Archivo del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos e instrucciones, solicitar autorizaciones
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.



12) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE COMPRAS.



12.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE COMPRAS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Seguimiento y Gestión de Compras.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Tramitar y/o gestionar los procesos de compras de la Dirección General de Correos, a través de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI) del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, la que girará los lineamientos de gestión necesarios, para realizar una efectiva, oportuna y transparente proceso de compra.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Velar por que todos los trámites de requerimientos de la Unidad se realicen oportunamente ante la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.• Garantizar que los procesos de Adquisiciones y Contrataciones se ejecuten apegados a la normativa legal vigente.	
III. FUNCIONES	
1. Cumplir con las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).	
2. Recibir, revisar y gestionar los requerimientos que serán remitidos a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, para el trámite correspondiente.	
3. Gestionar el proceso oportuno y de calidad de las compras, así como, a los servicios que se adquieran para la Dirección General de Correos.	
4. Cumplir las responsabilidades que se establezcan en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), y su Reglamento.	



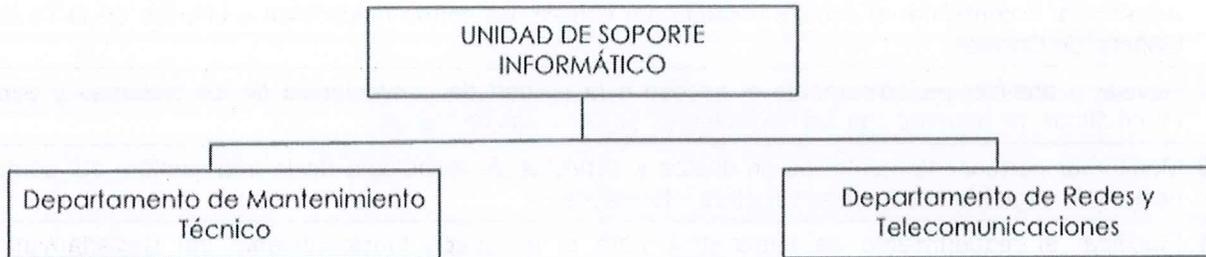
5. Mantener actualizado y debidamente foliado el expediente de cada proceso de adquisición de compras que realiza la Dirección General de Correos, así como su resguardo y confidencialidad.
6. Elaborar previa autorización, la reprogramación de compras para la adquisición de bienes y servicios de la Dirección General de Correos.
7. Consolidar el Plan Anual de Compras de las Unidades y Gerencias de la institución en coordinación con la Unidad de Finanzas.
8. Informar periódicamente a la Dirección General de Correos, las adquisiciones y contrataciones realizadas.
9. Elaborar en coordinación con las Unidades y Gerencias solicitantes las Actas de Recepción Parcial o Total, Órdenes de Inicio, Informes de Incumplimiento y/o Informes finales de Procesos.
10. Remitir a la Dirección General de Correos, toda documentación relacionada al proceso de compras para ser enviados a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
11. Gestionar los procesos de contratación de bienes y servicios con financiamiento de donativos de Organismos Internacionales, a través de Convenios de Cooperación Internacional.
12. Gestionar la compra de publicaciones del Diario Oficial.
13. Ingresar a COMPRASAL el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC / Plan de Compras).
14. Elaborar el PAAC en COMPRASAL, en módulo de Elaboración de solicitud de mercancías (Bienes o Servicios).
15. Realizar ajuste del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) cada trimestre.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI).	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos e instrucciones.• Solicitar autorización a gestiones requeridas.• Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.• Gestionar las Adquisiciones y Contrataciones de bienes y servicios.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Empresa privada ofertantes.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar cotizaciones de bienes y servicios.



13) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO: UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO.



13.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Área Organizativa Interna	Unidad de Soporte Informático.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Proporcionar soporte técnico preventivo y correctivo a los equipos de informática y de comunicación, así como contribuir con la incorporación de tecnologías, herramientas informáticas y sistemas de información innovadores de conformidad con los lineamientos de gestión que reciba de parte de la Dirección de Desarrollo e Innovación Tecnológica.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">● Mantener los sistemas informáticos y equipos computacionales en óptimas condiciones de funcionamiento.● Garantizar la optimización de los procedimientos administrativos, operativos y comerciales usando el hardware y/o softwares necesarios.	
III. FUNCIONES	
1. Brindar asistencia técnica a la Dirección General de Correos sobre tecnologías de información existente en el mercado para el servicio postal.	
2. Planificar, dirigir, coordinar y evaluar actividades de sistemas, servicios de redes y equipos de computación, cursos y mecanismos de transferencia de datos.	
3. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral, la capacitación del personal sobre herramientas, sistemas y equipos de computación.	
4. Elaborar, presentar y aplicar las políticas informáticas y sistemas en la Institución.	
5. Garantizar la transmisión de datos y la administración general del IPS.	
6. Proponer, desarrollar e implementar procesos informáticos y de comunicaciones adecuados mediante la aplicación de bases de datos corporativas, redes de intercomunicación institucional y sistemas de soporte técnico.	



7. Coordinar el mantenimiento y soporte técnico al hardware y software de la red informática.
8. Administrar y configurar el acceso y salida del servicio de correo electrónico e internet de la Dirección General de Correos.
9. Revisar y analizar periódicamente el acceso a la utilidad de conveniencia de los sistemas y equipos informáticos, de acuerdo con las necesidades en las áreas de trabajo.
10. Monitorear permanentemente los productos y servicios de tecnología de la información, así como los riesgos de seguridad en la infraestructura informática.
11. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento de Seguridad y verificar el uso eficiente de ellos
12. Elaborar y presentar el Plan de Mantenimiento del equipo informático a Dirección General de Correos para autorización.
13. Coordinar la configuración e instalación de recursos informáticos con las Unidades y Gerencias.
14. Instalar, implementar y dar seguimiento a las aplicaciones y sistemas de acuerdo con el plan operativo anual establecido.
15. Validar la operatividad y funcionamiento de los sistemas informáticos e integridad de la información.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Desarrollo e Innovación Tecnológica del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos y coordinar actividades plasmadas en el Plan de Seguridad Informática.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Centro de Tecnología Postal de la UPU/UPAEP.• Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar actividades.
<ul style="list-style-type: none">• Proveedores de bienes y servicios de tecnologías de información.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar gestiones de compras de equipo, servicios informáticos y de telefonía.



13.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO TÉCNICO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Mantenimiento Técnico.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Soporte Informático.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Proveer soporte técnico a los equipos institucionales, asignación de equipo o reparación del existente, atender incidencias reportadas por el personal de la institución, así como elaborar los requerimientos para la adquisición de servicios nuevos o renovación de los existentes, actuará en cumplimiento de los lineamientos de gestión que emita la Dirección de Desarrollo e Innovación Tecnológica.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con la calendarización del soporte técnico a todos los equipos informáticos a nivel nacional.• Velar por el buen funcionamiento del equipo informático.• Brindar resoluciones de las incidencias reportadas a nivel nacional.• Llevar informes de inventarios actualizados.	
III. FUNCIONES	
1. Verificar que la calidad en el servicio técnico prestado a los usuarios llene las expectativas de calidad a través de un seguimiento del servicio.	
2. Comunicar con efectividad, vertical y horizontal, los avances y resultados de sus tareas.	
3. Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización en las diferentes áreas (administrativa y operativa).	
4. Elaborar requerimientos y presentar la Unidad de Seguimiento y Gestión de Compras para los trámites pertinentes.	
5. Dar respuesta de forma inmediata a las incidencias reportadas por el personal de la institución.	
6. Brindar soporte técnico por fallas en los equipos informáticos.	
7. Configurar e instalar recursos informáticos y sus periféricos.	
8. Realizar diagnóstico técnico sobre el estado del recurso informático.	
9. Elaborar y coordinar la ejecución del plan anual de mantenimiento de equipos de cómputo y comunicaciones, propiedad de la Dirección General de Correos.	
10. Mantener equipos de respaldo para atender situaciones de emergencia.	
11. Participar en el proceso de formulación de políticas, normativas de uso y desarrollo informático de la Institución.	
12. Apoyar y/o realizar enlaces de videoconferencias y teleconferencias al interior y exterior de la institución.	

Handwritten signature



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Desarrollo e Innovación Tecnológica del MIGOBTD.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos y coordinar actividades plasmadas en el Plan de Seguridad Informática.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Empresa Privada - Proveedores de bienes y servicios de tecnologías información.	<ul style="list-style-type: none">Conocer y Gestionar ofertas para posibles compras en tecnología que requiera la institución.

13.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Redes y Telecomunicaciones.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Soporte Informático.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Administrar y dar seguridad a la Plataforma Institucional, así como administrar los servidores de aplicaciones, base de datos, y administrar las telecomunicaciones y telefonía.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Diseñar e implementar redes WAN y LAN.Controlar las actividades de la red.Configurar y analizar los equipos de red y garantizar su seguridad.Solucionar incidencias a nivel nacional.	
III. FUNCIONES	
1. Asegurar el acceso para todos los usuarios a las aplicaciones de la Institución.	
2. Realizar monitoreo que indiquen la salud de los servicios tecnológicos brindados.	
3. Detectar y prevenir fallas en la red institucional.	
4. Realizar análisis de vulnerabilidades a los sistemas, servidores y red de la Institución.	
5. Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización en las diferentes áreas (administrativa y operativa).	
6. Administrar plataforma de correos electrónicos.	
7. Realizar diagnóstico técnico e informar sobre el estado de los recursos informáticos, de telecomunicaciones y redes.	
8. Realizar respaldos de bases de datos, aplicaciones y configuraciones de los servidores.	
9. Coordinar con el Departamento de Mantenimiento Técnico la ejecución del plan anual de mantenimiento de equipos de cómputo y comunicaciones, propiedad de la Dirección General de Correos.	

Handwritten signature



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 39 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

10. Mantener equipos de respaldo para atender situaciones de emergencia.
11. Administrar la infraestructura de telecomunicaciones y el acceso a internet mediante el diseño y modificación de la arquitectura de red, la supervisión y monitoreo del rendimiento, la administración y configuración de los equipos de telecomunicación.
12. Planear y administrar proyectos y distribución de equipos de cableado estructurado, telefonía y video vigilancia en general.
13. Administrar las direcciones IP y protocolos de red de la Institución, en coordinación con las Unidades y Gerencias para su adecuada distribución.
14. Dirigir la instalación y el mantenimiento de la central telefónica, intercomunicadores, anexos, equipos telefónicos y demás elementos de telefonía que formen parte de la infraestructura de telecomunicaciones de la Institución.
15. Brindar mantenimiento de cableado estructurado, conexiones de red, cámaras de video vigilancia, hardware y software de las computadoras de la red telemática.
16. Velar por el buen funcionamiento de la telefonía institucional.
17. Administrar el directorio telefónico de la institución.
18. Participar en el proceso de formulación de políticas, normativas de uso y desarrollo informático de la Institución.
19. Gestionar con proveedores el servicio de internet y telefonía.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Desarrollo e Innovación Tecnológica del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir lineamientos y coordinar actividades plasmadas en el Plan de Seguridad Informática.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada - Proveedores de bienes y servicios de tecnologías de información.	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y Gestionar ofertas para posibles compras en tecnología que requiera la institución.

14) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.





14.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.

I. IDENTIFICACIÓN.	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Comunicaciones Estratégicas.
2. Tipo Estructural	Asesora.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS.	
1. Objetivo General: Difundir y proyectar la imagen institucional de la Dirección General de Correos, así como atender lo concerniente al protocolo y la coordinación de eventos, entrevistas en espacios de opinión para dar a conocer los servicios postales y el acontecer de la Dirección General de Correos, tanto al cliente interno como externo, todo en cumplimiento de los lineamientos de gestión que reciba de parte de la Dirección de Comunicaciones Estratégicas.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Promocionar la imagen institucional y dar a conocer los servicios postales a través de los medios de comunicación.	
III. FUNCIONES	
1. Planificar y coordinar eventos filatélicos, sociales y comerciales de proyección institucional, en conjunto con Unidades y Gerencias de la Dirección General de Correos, y a nivel interinstitucional.	
2. Generar contenido estratégico y campañas comunicacionales/publicitarias que permitan la difusión de la imagen institucional y posicionar la marca Correos en el mercado.	
3. Coordinar con la Secretaría de Prensa de la Presidencia, las entrevistas, conferencias de prensa y espacios de opinión, cuando hubiere temas de trascendencia institucional o de interés público.	
4. Mantener informado a clientes externos, así como al personal de la Dirección General de Correos sobre las actividades que realiza y organiza la institución por medios electrónicos y escritos.	
5. Monitorear la actualización y administración del sitio web y redes sociales institucionales.	
6. Atender el protocolo institucional en materia de comunicaciones.	
7. Mantener informado a los Organismos Postales Internacionales y Operadores Designados (Administraciones Postales) de los acontecimientos importantes en materia postal previa autorización de la Dirección General de Correos.	
8. Receptar, dar seguimiento, traducir, y enviar oportunamente los requerimientos de información postal internacional.	
9. Gestionar la participación de funcionarios y empleados a eventos Postales Internacionales.	

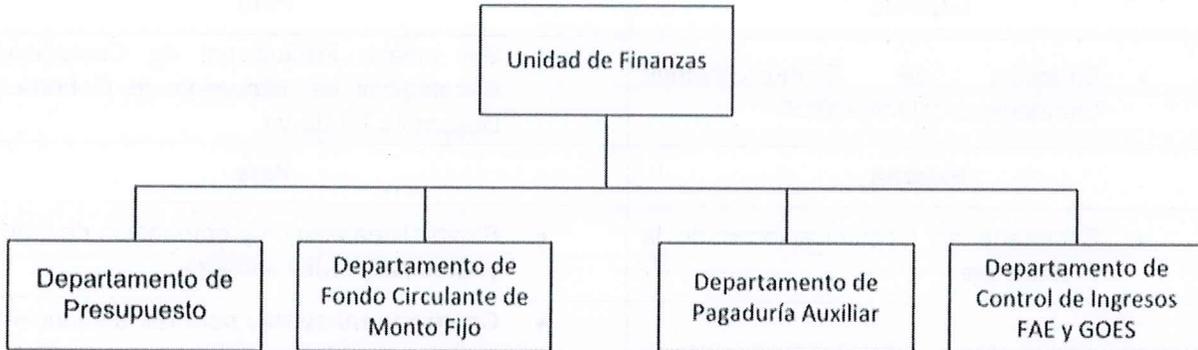


IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Comunicaciones Estratégicas del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">Ser enlace institucional de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos y aprobación de campañas y artes para redes sociales.
<ul style="list-style-type: none">Secretaría de Prensa de la Presidencia.	<ul style="list-style-type: none">Coordinar entrevistas para dar a conocer temas postales de interés público.Realizar convocatorias para eventos en los cuales Correos debe dar a conocer alguna información institucional.
<ul style="list-style-type: none">Instituciones públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none">Coordinar eventos de proyección institucional.
<ul style="list-style-type: none">Organismos Postales Internacionales (UPU, UPAEP, APCA-RD) y Operadores Designados.	<ul style="list-style-type: none">Intercambio y actualización de información del quehacer postal internacional.



15) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD DE FINANZAS.



15.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD DE FINANZAS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad de Finanzas.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Facilitar en forma eficiente y oportuna las operaciones financieras a la Dirección General de Correos, para garantizar la continuidad y regularidad de los servicios postales e institucionales en todo el país, ejecutará sus funciones de conformidad con los lineamientos de gestión que emita la Dirección Financiera Institucional.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Brindar asistencia a la Dirección General de Correos para la toma de decisiones en temas relacionados a la Unidad de Finanzas.• Velar por la eficiente y oportuna captación y registro de los ingresos y egresos de la Dirección General de Correos en los sistemas de control interno.	
III. FUNCIONES	
1. Informar a la Dirección General de Correos y a la Dirección Financiera Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, la ejecución mensual de ingresos y egresos del Fondo de Actividades Especiales (FAE) y GOES.	
2. Gestionar de manera oportuna los pagos en concepto de remuneraciones, bienes y servicios, inversiones en activos fijos, así como de transferencias.	
3. Proponer, elaborar y consolidar el Proyecto de Presupuesto de Gastos, clasificando los gastos de acuerdo con su naturaleza y en cumplimiento de la normativa técnica y legal correspondiente, así como realizar el seguimiento a la asignación de fondos GOES.	
4. Diseñar y proponer la implementación de mecanismos de control que permitan mejorar los procesos en el área financiera.	
5. Consolidar y dar seguimiento al cumplimiento a las metas programadas en el Plan Operativo Anual (POA) de los departamentos que integran la Unidad.	



6. Verificar que la rendición de fianza por resguardo de Fondos del Estado y bienes de la Dirección General de Correos se realice en los tiempos estipulados, según lo establecido en la normativa vigente.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Dirección Financiera Institucional del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones en materia financiera institucional.Remitir informes o reportes de temas o asignaciones particulares.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Ministerio de Hacienda.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos e instrucciones en materia financiera institucional.
<ul style="list-style-type: none">Bancos del Sistema Financiero.	<ul style="list-style-type: none">Realizar trámites financieros.
<ul style="list-style-type: none">Clientes y Proveedores.	<ul style="list-style-type: none">Atención de reclamos y pago a proveedores.

15.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Presupuesto.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Finanzas.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Coordinar las actividades relacionadas con la ejecución y seguimientos de egresos de fondos GOES y FAE para el óptimo funcionamiento de la Dirección General, actuará de conformidad con los lineamientos que emita la Dirección Financiera Institucional.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Gestionar eficientemente y con transparencia la ejecución del presupuesto de la Dirección General de Correos.Solventar los compromisos adquiridos por la Dirección General de Correos oportunamente.	
III. FUNCIONES	
1. Coordinar la Elaboración del presupuesto FAE de la Dirección General de Correos con la Jefatura de la Unidad de Finanzas y la Dirección Financiera Institucional.	
2. Dar seguimiento a la evaluación de los resultados de la ejecución presupuestaria de FAE y la asignación GOES con el fin de generar información presupuestaria para el respectivo análisis y la toma de decisiones.	



3. Revisar la documentación que respalda gestiones de pago de remuneraciones, bienes, servicios, gastos financieros, transferencias corrientes e inversiones en activos fijos, para constatar que estén sustentadas en autorizaciones ministeriales, órdenes de compras, contratos u otro documento contractual y que estos cumplan con la normativa legal y técnica vigente.
4. Registrar el consumo de los servicios básicos de las oficinas postales a nivel nacional.

IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Financiera Institucional del MIGOBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Remisión de documentos para trámite de pagos o recibir lineamientos para realizar los trámites de pago.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir documentos para trámite de pago de bienes y servicios, gastos financieros, e inversiones en activos fijos.

15.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE FONDO CIRCULANTE DE MONTO FIJO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Fondo Circulante de Monto Fijo.
2. Tipo Estructural	Administrativo.
3. Dependencia Directa	Unidad de Finanzas.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Proporcionar oportunamente los recursos monetarios para atender las compras emergentes, y velar por el correcto uso del Fondo Circulante de Monto Fijo, actuará de conformidad con los lineamientos de gestión que emita la Dirección Financiera Institucional.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con el control interno necesario para la gestión del Fondo Circulante de Monto Fijo, garantizando la disponibilidad de recursos para gastos emergentes a nivel nacional.	
III. FUNCIONES	
1. Cubrir las diferentes necesidades emergentes en cuanto a bienes y servicios demandados y viáticos por misiones oficiales y pasajes, así como gestionar la reposición de dichos fondos.	
2. Mantener el Fondo Circulante de Monto Fijo mediante reintegros de conformidad con los comprobantes que para tal efecto se presenten, cuyo detalle debe estar plasmado en una liquidación que refleje la aplicación y clasificación presupuestaria del gasto.	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 45 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

3. Realizar los trámites de reintegro de fondos asignados ante el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
4. Recibir documentos y realizar el trámite de pago de prestación de 10 días por fallecimiento de familiar y subsidio de lentes.
5. Elaborar y enviar cheques para reintegro de cajas chicas de las Oficinas Departamentales, así como elaborar vales cuando sea necesario.
6. Efectuar el pago semanal de pasajes a personal de Carteros, así como pagos en efectivo y transferencia electrónica de pasaje y viáticos.
7. Revisar y dar seguimiento a la cuenta electrónica de la Dirección General de Correos.
8. Elaboración y remisión de pólizas de reintegro de fondos por los gastos realizados a través del Fondo Circulante.
9. Receptar y revisar la correspondencia perteneciente al Departamento de Fondo Circulante de Monto Fijo.

IV.RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Financiera Institucional del MIGOBTD.	<ul style="list-style-type: none">• Remisión de pólizas de reintegro de fondos por los gastos realizados a través del Fondo Circulante de Monto Fijo.• Informe de renta anual.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Bancos del Sistema Financiero.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de Emisión de chequeras.• Certificación de cheques.

15.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS FAE Y GOES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Control de Ingresos FAE y GOES.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Finanzas.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Gestionar y disponer de la información relativa a los ingresos FAE y GOES de forma oportuna para la toma de decisiones; así mismo elaborara y mantendrá actualizada las cuentas de los diferentes Operadores Designados (Administraciones Postales) Internacionales, a fin de rendir informes de forma oportuna a la Unidad de Finanzas, será responsable del control de los ingresos provenientes de la Colecturía Auxiliar (GOES) y ventas al crédito y al contado de Clientes Corporativos (FAE), actuara de conformidad a los lineamientos que emita la Dirección Financiera Institucional.

2. Objetivos Específicos:

- Controlar la facturación, reportes de ventas diarias y registros de manera transparente.
- Cumplir la normativa aplicable al área de trabajo.
- Actualizar las cuentas de los diferentes Operadores Designados de manera oportuna.

III. FUNCIONES

1. Revisar y verificar la exactitud y cumplimiento normativo de la documentación fiscal, correspondiente a las ventas diarias de cada oficina postal, que prestan los diferentes servicios FAE y GOES.
2. Verificar diariamente los registros de ventas en el Sistema de Facturación en Línea y realizar conciliación mensual de este sistema.
3. Emitir informe de ingresos y ventas FAE y GOES, y conciliar los Libros de Ventas de las oficinas postales a nivel nacional.
4. Elaborar y mantener actualizada las cuentas de los diferentes Operadores Designados Internacionales (Administraciones Postales), para rendir informes a la Unidad de Finanzas.
5. Llevar el control de ingresos provenientes de la Colecturía Auxiliar (GOES) y ventas al crédito y al contado de Clientes Corporativos (FAE).
6. Remitir informe de ventas e ingresos a la Unidad de Finanzas y Dirección Financiera Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
7. Controlar la existencia de Facturas de Consumidor Final y Comprobantes de Crédito Fiscal del Fondo de Actividades Especiales y autorizar el libro de actas para registrar la apertura, incremento o disminución de sellos postales de las oficinas a nivel nacional, a fin de garantizar la percepción de los ingresos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Financiera Institucional del MIGOBDT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir reporte de ventas e ingresos.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar y recibir documentación de respaldo por ventas e ingresos FAE y GOES.

15.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE PAGADURÍA AUXILIAR.

I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Pagaduría Auxiliar.
2. Tipo Estructural	Administrativa.
3. Dependencia Directa	Unidad de Finanzas.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Efectuar oportunamente el pago de salarios, retenciones y otros compromisos de la Dirección General de conformidad con los lineamientos de gestión que emita la Dirección Financiera Institucional.

2. Objetivo Específico:

- Recibir y revisar planillas de salario y previsionales en forma oportuna y apegada a la normativa legal vigente para su efectivo pago.

III. FUNCIONES

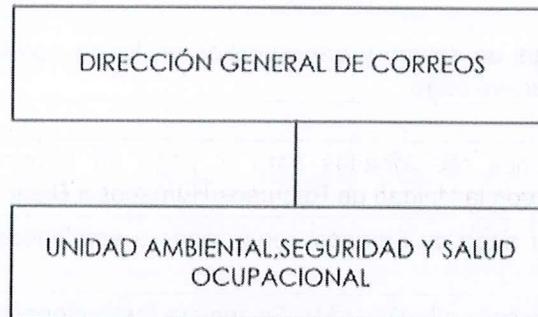
1. Gestionar todas las acciones relacionadas para el pago de remuneraciones del personal de la Institución en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral
2. Revisar planillas y efectuar pago de Salarios, retenciones a empleados y Planillas previsionales para FAE y GOES.
3. Elaborar y remitir mensualmente a la Dirección Financiera Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, el informe de liquidación de caja de Salarios FAE y GOES.
4. Recibir, revisar y admitir las ordenes de descuento emitido por las instituciones financieras.
5. Registrar en libro de Bancos los cheques emitidos y las transacciones electrónicas generadas en las cuentas bancarias de Salarios FAE y GOES y Cuentas Especiales.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Financiera Institucional MIGOBBDT.	<ul style="list-style-type: none">• Remitir Informes de Caja y toda la documentación relacionada a Salarios FAE y GOES.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Ministerio de Hacienda.	<ul style="list-style-type: none">• Remitir Cheques de Economías de Salarios FAE y GOES.
<ul style="list-style-type: none">• Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).	<ul style="list-style-type: none">• Tramites de subsidios y planillas.
<ul style="list-style-type: none">• INPEP.• AFP'S.	<ul style="list-style-type: none">• Tramites de Planillas Previsionales.
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones del Sistema Financiero (Bancos, Cajas de Crédito, etc.).	<ul style="list-style-type: none">• Admisión de órdenes de descuento de préstamos, pago de cuotas de préstamos y pago de Salarios a empleados.



16) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA UNIDAD AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.



16.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: UNIDAD AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Unidad Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional.
2. Tipo Estructural:	Asesora.
3. Dependencia Directa:	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS.	
1. Objetivo General: Contribuir a garantizar la seguridad y salud del personal en los diferentes puestos de trabajo de la Institución, así como el cumplimiento de las regulaciones y normas referentes a medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional, en coordinación con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, de conformidad con los lineamientos de gestión que reciba de la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento específicamente a través de la Unidad Institucional Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Contribuir al desarrollo de acciones tendientes a la disminución de factores contaminantes, del ambiente, accidentes a personas, daños a equipos e instalaciones de la Dirección General de Correos.	
III. FUNCIONES	
1. Planificar e implementar Coordinar actividades en materia ambiental, de seguridad y salud ocupacional con la Unidad Institucional Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, así como con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección General de Correos.	
2. Vigilar la aplicación de las normativas relativas medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional.	
3. Planificar y gestionar requerimientos de insumos necesarios para cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional y la distribución a nivel nacional; garantizando el eficiente uso de estos.	

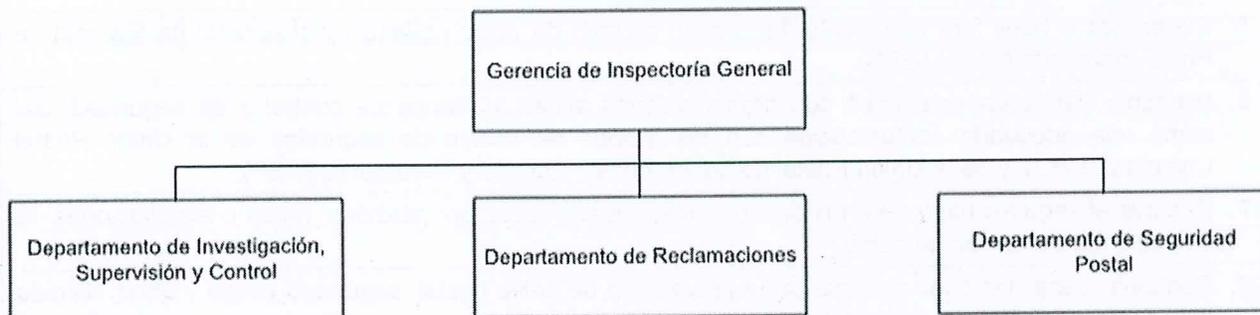


4. Capacitar al personal sobre el Medio Ambiente, seguridad, higiene, salud ocupacional de la DGC, para ser incorporado al Plan de Capacitación de la Escuela Postal.
5. Participar en la organización y el desarrollo de simulacros (incendios, terremotos, inundaciones, explosiones, etc.).
6. Implementar mecanismos de control y seguimiento a las actividades ambientales, de seguridad y de salud ocupacional adoptando las medidas preventivas necesarias
7. Asesorar técnicamente a las áreas de la Dirección General de Correos en materia de medio ambiente, seguridad, higiene, salud ocupacional y responsabilidad social, así como promover el cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional de la Dirección General de Correos.
8. Registrar datos y analizar estadísticamente los accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales en coordinación con la clínica empresarial.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Infraestructura y Mantenimiento - Unidad Institucional Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional - MIGOBTD.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y desarrollar actividades.• Presentar informes.• Lineamientos institucionales.• Actuar como enlace y coordinar con el Comité de Seguridad y salud ocupacional de conformidad con los lineamientos que se reciban.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.• Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	<ul style="list-style-type: none">• Atención de información de actividades de la DGC.

17) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA DE INSPECTORÍA GENERAL.



Handwritten signature



17.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA DE INSPECTORÍA GENERAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Gerencia de Inspectoría General.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Garantizar el estricto y fiel cumplimiento de leyes, normas y procedimientos internos y externos para prevenir el delito postal, investigación y la verificación del buen uso de los recursos financieros, mediante supervisión, arqueos y otras actividades relacionadas a la seguridad postal.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Velar por la buena administración y uso de los recursos y valores asignados en todas las oficinas postales, así como determinar responsabilidades en aquellos casos en donde menoscabe el valor de los bienes postales.• Desarrollar programas dirigidos a la prevención del delito y la seguridad postal.• Recomendar a la Dirección General de Correos el inicio de procesos sancionatorios en empleados que resulten responsables de cometer delitos postales y/o delitos en general, para ser presentados en las instancias respectivas.	
III. FUNCIONES	
1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos y las políticas establecidas en las diferentes Unidades y Gerencias, así como también deberá resguardar y actualizar el archivo de manuales, procedimientos y normativas internas, externas, y las provenientes de Organismos Internacionales.	
2. Elaborar programa para la ejecución de arqueos y supervisiones en las oficinas postales a nivel nacional.	
3. Realizar investigaciones en los casos en que se denote deficiencia en los servicios brindados a la población y/o se determine pérdida o disminución del valor de los bienes y/o recursos postales.	
4. Supervisar los procesos de tratamiento de la carga postal nacional e internacional en el Departamento de Tratamiento Postal y en la Sección de Oficina de Cambio Internacional situada en el Aeropuerto Internacional San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.	
5. Supervisar el buen funcionamiento del circuito cerrado de video vigilancia y el servicio de Sistema de Posicionamiento Global (GPS).	
6. Mantener estrechas relaciones con organizaciones afines al campo de control y de seguridad, así como una adecuada comunicación con los grupos de acción de seguridad de la Unión Postal Universal (UPU), y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).	
7. Realizar el seguimiento y determinación de responsabilidades por pérdidas, robos o expoliaciones de envíos o del contenido de estos.	
8. Coordinar capacitaciones en materia de prevención de delito postal, seguridad postal y otros, dirigido a inspectores postales y personal del área operativa.	
9. Supervisar los procesos y seguimientos de información y reclamaciones por irregularidades en los envíos.	
10. Presentar informes a la Dirección General de Correos sobre las actividades relacionadas en materia de seguridad postal dentro de la terminal de carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".	



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.**

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 51 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

11. Presenciar y verificar que se desarrolle en forma transparente la venta de objetos de valor encontrados dentro de la correspondencia caída en rezago y de paquetería que contiene mercancías peligrosas (pilas de ion litio y baterías de litio), de acuerdo con la Normativa Postal vigente.
12. Consolidar y elaborar y dar seguimiento mensual al Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Administración del Riesgo, así mismo, elaborar el Plan de Compras de la Gerencia de Inspectoría General.
13. Verificar el cumplimiento de los procedimientos en toda el área operativa, proponiendo mejoras en cuanto a métodos y procedimientos sobre control de seguridad, así como desarrollar los diferentes programas preventivos que se ejecutan dentro del Departamento de Tratamiento Postal (Gerencia de Operaciones Postales) y en las Oficinas Postales a nivel nacional, con el propósito de velar por la seguridad de la correspondencia y bienes de la Institución.
14. Supervisar las investigaciones y presentar los informes correspondientes sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal, según lo establecido dentro de la Legislación Postal vigente nacional e internacional.
15. Supervisar la compra y despacho de los pedidos de sellos postales que suministra el Departamento de Especies Postales y Filatelia (Gerencia Comercial), a las oficinas postales a nivel nacional.
16. Conocer e indagar los asuntos relacionados con el robo, detención, desviación y destrucción ilícita de objetos postales, así como la de los delitos en perjuicio de los ingresos postales tales como: fraudes por ausencia o falta de franqueo, fraudes con máquinas flanqueadoras y marcas de correos, así como investigar y dar seguimiento a los casos de tráfico de bienes culturales y patrimoniales.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Organismos Internacionales (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Emitir informes relacionados al servicio postal.• Dar seguimiento a las políticas de control de la certificación en materia de seguridad postal.• Participar en talleres y seminarios relacionados a la seguridad postal.• Actualizar la normativa postal internacional.• Participar en la elaboración de encuestas relacionadas a la seguridad postal.
<ul style="list-style-type: none">• Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">• Mantener comunicación relacionada con los despachos postales que transitan por el territorio de la UPU.
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">• Mantener coordinación en aspectos de seguridad pública en oficinas e instalaciones postales.• Realizar acciones con el objeto de salvaguardar el correo y mantenerlo libre de objetos prohibidos y mercancías peligrosas.



<ul style="list-style-type: none">• Compañías Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento a las reclamaciones por indemnizaciones económicas a favor de la Dirección General de Correos.
<ul style="list-style-type: none">• Corte de Cuentas de la República.	<ul style="list-style-type: none">• Presentar informes requeridos.
<ul style="list-style-type: none">• Ministerio de Agricultura y Ganadería.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar el apoyo para el análisis de plantas naturales que son admitidas dentro de la red postal y que pueden contener componentes alucinógenos.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección Nacional de Medicamentos.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar el apoyo para el análisis de medicamentos que pueden contener componentes ilegales (opioides sintéticos) y que son admitidos dentro de la red postal.

17.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Investigación, Supervisión y Control.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Inspectoría General.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Desarrollar diligencias de investigación, incluyendo su prevención, correspondiente sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal, inclusive casos en que se denote deficiencia que afecten los servicios postales, casos que determinen pérdida o disminución del valor de los bienes o recursos postales. Controlar el buen uso de fondos del Estado y otros valores por medio de las supervisiones y arqueos en las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Controlar el buen uso de fondos del Estado y otros valores por medio de las supervisiones y arqueos de las oficinas postales a nivel nacional que se manejen en las Oficinas de la Dirección General de Correos.• Ejecutar investigaciones administrativas internas.	



III. FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como las políticas establecidas en las diferentes Unidades y Gerencias.
2. Coordinar la ejecución de arqueos y supervisiones en todas las oficinas postales a nivel nacional.
3. Supervisar la compra y los despachos de pedidos de sellos postales que suministra el Departamento de Especies Postales y Filatelia (Gerencia de Comercial), a las oficinas postales a nivel nacional.
4. Informar a la Dirección General sobre aspectos relevantes que acontecen en la supervisión y arqueos que se realizan a las diferentes oficinas.
5. Realizar diligencias de investigación en los casos en que se denote deficiencias que afecten los servicios postales prestados a la población, así como todos aquellos casos en donde se determine pérdida o disminución del valor de los bienes o recursos postales, y emitir el informe correspondiente.
6. Desarrollar investigaciones y presentar el informe correspondiente sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal, según lo establecido dentro de la Legislación Postal vigente nacional e internacional.
7. Conocer e indagar los asuntos relacionados con el robo, detención, desviación y destrucción ilícita de objetos postales, así como la de los delitos en perjuicio de los ingresos postales tales como: fraudes por ausencia o falta de franqueo, fraudes con máquinas franqueadoras y marcas de correos, así como el tráfico de bienes culturales y patrimoniales.
8. Elaborar actas de envíos que se reciben con evidentes señales de violación o cualquier irregularidad que se presente.
9. Evaluar los riesgos y vulnerabilidad de las operaciones postales.
10. Plantear observaciones sobre aspectos de control y seguridad para los nuevos productos.
11. Realizar las actividades relacionadas en materia de seguridad postal dentro de la terminal de carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
12. Colaborar en la supervisión en los procesos de tratamiento de la carga postal nacional e internacional tanto en el Departamento de Tratamiento Postal como en la Sección de Oficina de Cambio Internacional situada en el aeropuerto "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
13. Verificar el cumplimiento de los procedimientos en toda el área operativa, proponiendo mejoras en cuanto a métodos y procedimientos sobre control de seguridad en toda el área operativa.
14. Verificar la habilitación de máquinas franqueadoras propiedad de la Dirección General de Correos, y privadas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.



Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil	<ul style="list-style-type: none">• Mantener coordinación en aspectos de seguridad pública en oficinas e instalaciones postales.• Realizar acciones con el objeto de salvaguardar el correo y mantenerlo libre de objetos prohibidos y mercancías peligrosas.
<ul style="list-style-type: none">• Compañías Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento a las reclamaciones por indemnizaciones económicas a favor de la Dirección General de Correos.

17.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Reclamaciones.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Inspectoría General.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Atender todo lo relacionado a las reclamaciones de clientes por inconformidad en la prestación de los servicios postales, previos registros de la Sección de Atención al Cliente, las cuales necesiten la determinación de responsabilidades por pérdidas, robos, o expoliaciones y falta de contenido de los envíos, así como dar seguimiento a las mismas. De igual forma, llevar el procesamiento y seguimiento de información acorde a las reclamaciones por irregularidades en los envíos. Incidentalmente se ocupará de colaborar con la investigación administrativa interna que sea requerida.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Llevar el procesamiento y seguimiento de información acorde a las reclamaciones por irregularidades en los envíos.• Colaborar en la investigación interna que sea requerida.	
III. FUNCIONES	
1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como las políticas establecidas en las diferentes Unidades y Gerencias.	
2. Dar seguimiento a trámites de reclamos por correspondencia y envíos de clientes, transferidos por parte del Sección de Atención al Cliente, los cuales requieren mayor indagación para la determinación de responsabilidades, emitiendo el informe correspondiente.	
3. Colaborar en las investigaciones en los casos en que se denote deficiencias que afecten los servicios postales prestados a la población, así como todos aquellos casos en donde se determine pérdida o disminución del valor de los bienes o recursos postales y emitir el informe correspondiente.	



4. Procesar y dar seguimiento de información y reclamaciones por irregularidades en los envíos, con el fin de determinar responsabilidades por posibles pérdidas, robos y/o expoliaciones del contenido de estos.

5. Elaborar actas de envíos que se reciben con evidentes señales de violación o cualquier irregularidad que se presente.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">Mantener comunicación relacionada con los despachos postales que transitan por el territorio de la UPU.
<ul style="list-style-type: none">Compañías Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a las reclamaciones por indemnizaciones económicas a favor de la Dirección General de Correos.

17.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD POSTAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Seguridad Postal.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Inspectoría General.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Coordinar las actividades de los Inspectores Operativos designados a la Planta de Tratamiento Postal, así como de los Inspectores Administrativos. De igual manera realizar las actividades necesarias en el control y vigilancia de toda la cadena de valor o sistema postal. Ocuparse de la sala de monitoreo, coordinando que las acciones que se realizan en la sala realmente se refieran a aspectos relevantes que incidan o afecten la seguridad postal o en la que se presenten incidentes relacionados con el monitoreo de la carga postal trasladada por los vehículos institucionales, para lo cual deberá estar en comunicación permanente con la sala de monitoreo (CCTV).

2. Objetivos Específicos:

- Realizar las actividades necesarias en el Control y vigilancia de toda la cadena de valor o sistema postal. en los procesos de tratamiento de la carga postal nacional e internacional desde la Sección de Oficina de Cambio Internacional situada actualmente en el Aeropuerto Internacional San Oscar Arnulfo Romero Galdámez, Planta de Tratamiento Postal hasta las Oficinas Postales a nivel nacional.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos en el área operativa proponiendo mejoras de métodos y procedimientos en los controles de seguridad de la correspondencia y bienes de valor correspondiente a cada área, desarrollando programas preventivos.

III. FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como las políticas establecidas en las diferentes Unidades y Gerencias.
2. Desarrollar investigaciones y presentar el informe correspondiente sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal, según lo establecido dentro de la Legislación Postal vigente nacional e internacional.
3. Indagar sobre asuntos relacionados con el robo, detención, desviación y destrucción ilícita de objetos postales, así como la de los delitos en perjuicio de los ingresos postales tales como: fraudes por ausencia o falta de franqueo, fraudes con máquinas franqueadoras y marcas de correos, así como el tráfico de bienes culturales y patrimoniales.
4. Evaluar los riesgos y vulnerabilidad de las operaciones postales.
5. Plantear observaciones sobre aspectos de control y seguridad para los nuevos productos.
6. Administrar y controlar el circuito cerrado de video vigilancia y el servicio de Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
7. Dar seguimiento por medio de la sala de monitoreo a las rutas de encaminamiento para verificar el cumplimiento de horarios e itinerarios y de la eficacia en los enlaces respectivos que registre el GPS.
8. Presenciar y verificar que se desarrolle en forma transparente la venta de objetos de valor encontrados dentro de la correspondencia caída en rezago y de paquetería que contiene mercancías peligrosas (pilas de ion litio y baterías de litio), de acuerdo con la Normativa Postal vigente.
9. Mantener presencia, control y vigilancia en los procesos de tratamiento de la carga postal nacional e internacional tanto en el Departamento de Tratamiento Postal como en la Sección de Oficina de Cambio Internacional situada en el aeropuerto San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.
10. Realizar las actividades relacionadas en materia de seguridad postal dentro de la terminal de carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
11. Verificar el cumplimiento de los procedimientos en toda el área operativa, proponiendo mejoras en cuanto a métodos y procedimientos sobre control de seguridad en toda el área operativa.



12. Desarrollar los diferentes programas preventivos que se ejecutan dentro del Departamento de Tratamiento Postal y en las Oficinas Postales a nivel nacional, con el propósito de velar por la seguridad de la correspondencia y bienes de la Institución.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Organismos Internacionales (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.).	<ul style="list-style-type: none">Emitir informes relacionados al servicio postal.Dar seguimiento a las políticas de control de la certificación en materia de seguridad postal.Participar en talleres y seminarios relacionados a la seguridad postal.Actualizar la normativa postal internacional.Participar en la elaboración de encuestas relacionadas a la seguridad postal.
<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">Mantener comunicación relacionada con los despachos postales que transitan por el territorio de la UPU.
<ul style="list-style-type: none">Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">Mantener coordinación en aspectos de seguridad pública en oficinas e instalaciones postales.Realizar acciones con el objeto de salvaguardar el correo y mantenerlo libre de objetos prohibidos y mercancías peligrosas.
<ul style="list-style-type: none">Compañías Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a las reclamaciones por indemnizaciones económicas a favor de la Dirección General de Correos.
<ul style="list-style-type: none">Corte de Cuentas de la República	<ul style="list-style-type: none">Presentar informes requeridos.

18) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA COMERCIAL.





18.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA COMERCIAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Gerencia Comercial.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Planificar, organizar, ejecutar y controlar la gestión comercial de la Dirección General de Correos, apoyo a todas las actividades de promoción y divulgación del acontecer postal con todos los Organismos Postales y no Postales. Atenderá lineamientos de gestión que se emitan por parte de las Direcciones del MIGOBDT según corresponda.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Analizar continuamente la competencia del mercado postal a nivel nacional e internacional para organizar gestiones de ventas.• Desarrollar la imagen corporativa para posicionar a la Dirección General de Correos en los segmentos de mercados específicos, así como establecer medidas para proporcionar servicios de calidad a los usuarios y clientes corporativos.	
III. FUNCIONES	
1. Asesorar a los departamentos de apoyo asignados a esta Gerencia.	
2. Formular y dar seguimiento al cumplimiento de la planificación operativa de la Gerencia Comercial.	
3. Capacitar al personal de la Gerencia Comercial en materia de atención al cliente, ventas, procedimientos y servicio postal en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Laboral.	
4. Desarrollar las políticas y técnicas de promoción de ventas.	
5. Presentar anualmente sondeo de precios de los servicios postales en la competencia.	
6. Mantener el portafolio de clientes actuales y atraer nuevos clientes.	
7. Elaborar programaciones de visitas de clientes, actuales como posibles clientes, para cada ejecutivo de ventas.	
8. Proporcionar una eficiente gestión de ventas corporativas a los clientes actuales, nuevos clientes y potenciales.	
9. Coordinar con la Gerencia de Operaciones Postales, la disponibilidad de la prestación de servicios empresarial.	
10. Posicionar la marca de Correos mediante la promoción a nivel nacional de los nuevos productos y servicios.	
11. Coordinar con instituciones solicitantes las temáticas para el Plan de Emisiones de Sellos Postales.	
12. Coordinar con la Unidad de Comunicaciones Estratégicos, los eventos filatélicos.	
13. Preservar, mantener y actualizar la Colección Filatélica nacional e internacional, de la Dirección General de Correos.	
14. Formular y desarrollar estrategias de mercado a nivel institucional.	

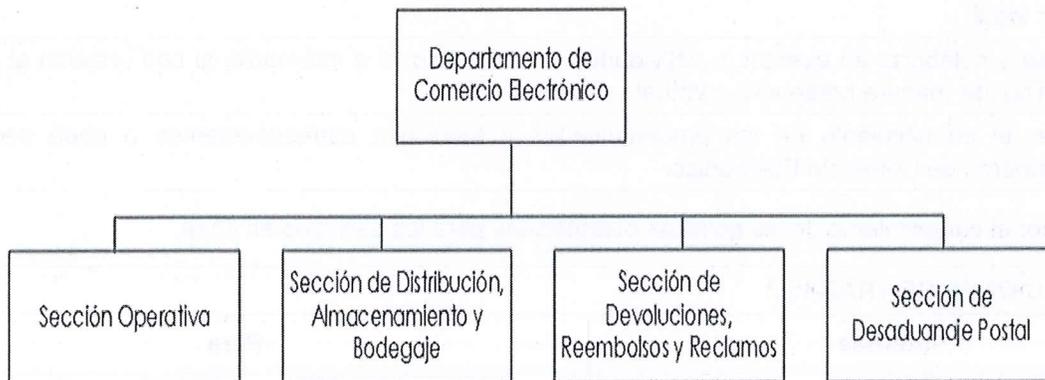
Quesada



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none"> N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> Instituciones Gubernamentales y Municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer servicios postales y logísticos. Negociar convenios para la prestación de servicios postales y no postales.
<ul style="list-style-type: none"> Empresa Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer servicios postales y Logísticos. Negociar contratos para la prestación de servicios postales y Logísticos.
<ul style="list-style-type: none"> Organizaciones Sin Fines de Lucro. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer servicios postales y Logísticos. Negociar contratos para la prestación de servicios postales y Logísticos.

19) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.



19.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Comercio Electrónico.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia Comercial.

oera



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Procesamiento de órdenes de entrega adquiridas a través de Marketplace de Correos Market SV y comercio exterior en línea.

2. Objetivos Específicos:

- Efectuar las entregas de paquetería de forma eficiente a través del Marketplace.
- Atender de forma oportuna los inconvenientes que puedan surgir en relación con los servicios de comercio exterior en línea y contribuir a su mejora continua.

III. FUNCIONES

1. Dirigir y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en el Departamento de Comercio Electrónico.
2. Asesorar y supervisar a las secciones de apoyo asignados a este Departamento.
3. Supervisar el cumplimiento de las órdenes de entregas gestionadas por medio de Marketplace de Correos Market SV y/o comercio exterior en línea.
4. Establecer relaciones con instituciones públicas y empresas privadas a nivel nacional e internacional, que fomenten el crecimiento del comercio electrónico para la Dirección General de Correos.
5. Desarrollar iniciativas que promuevan e incrementen la oferta y la demanda del comercio electrónico y sus servicios asociados.
6. Crear planes estratégicos para el incremento de ventas en línea.
7. Gestionar la elaboración de contratos, convenios, cartas de entendimientos y otros documentos de carácter legal.
8. Participar y colaborar en eventos o actividades a nivel nacional e internacional con relación al comercio electrónico, de manera presencial o virtual.
9. Verificar el cumplimiento de los procedimientos y funciones correspondientes a cada sección del Departamento de Comercio Electrónico.
10. Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas para los servicios en línea.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Públicas y Privadas	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer y ofertar los servicios en línea.• Atender y proporcionar información sobre los servicios en línea.• Coordinar actividades con relación a los servicios en línea.• Realizar convenios o contratos de prestación de servicios en línea.



- Organizaciones No Gubernamentales.

- Ofrecer y ofertar los servicios en línea.
- Atender y proporcionar información sobre los servicios en línea.
- Coordinar actividades con relación a los servicios en línea.
- Realizar socios estratégicos de prestación de servicios en línea.

19.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN OPERATIVA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección Operativa.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Comercio Electrónico.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Garantizar el procesamiento de las órdenes de entrega de manera oportuna, eficiente y eficaz.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Brindar atención al cliente de manera oportuna, haciendo buen uso de las políticas de atención al cliente.• Asistir eficientemente a los usuarios que deseen suscribirse como vendedores en Market SV.• Garantizar el procesamiento y el buen funcionamiento de la plataforma digital de Comercio Electrónico e la Dirección General de Correos.	
III. FUNCIONES	
1. Verificar el funcionamiento adecuado del o los sitios en línea.	
2. Brindar atención y soporte a los clientes-vendedores que realizan visitas a través de los diferentes medios disponibles.	
3. Desarrollar iniciativas que promuevan e incrementen la oferta y la demanda del comercio electrónico y sus servicios asociados.	
4. Realizar el proceso de afiliación de los comercios interesados en pertenecer a la plataforma digital.	
5. Coordinar con la Unidad Jurídica la realización de contratos previa entrega de la documentación respectiva de los vendedores afiliados a la plataforma digital.	
6. Publicar en la plataforma digital los productos que posean todos los datos requeridos.	
7. Verificar que los productos publicados en la plataforma digital cuenten con toda la información necesaria para su comercialización.	



8. Gestionar y verificar las solicitudes de documentos personales recibidas en la plataforma digital.

9. Coordinar la logística para el procesamiento de las órdenes de entrega realizadas en línea.

10. Presentar informe mensual de control interno.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Instituciones Públicas y Privadas.	<ul style="list-style-type: none">Brindar información sobre los servicios en línea.Constante comunicación sobre actualización de datos de servicios o productos.Coordinar actividades con relación a los servicios en línea.
<ul style="list-style-type: none">Municipalidades e Iglesias.	<ul style="list-style-type: none">Obtener información sobre documentos que pueden adquirirse en la plataforma digital del departamento.
<ul style="list-style-type: none">Organizaciones No Gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none">Atender y proporcionar información sobre los servicios en línea.Coordinar actividades con relación a los servicios en línea.
<ul style="list-style-type: none">Clientes Vendedores y Compradores.	<ul style="list-style-type: none">Coordinar eventos y/o actividades.Coordinar firma de contrato.Comunicarles promociones con relación a productos o servicios ofertas en el o los sitios en línea.Informar sobre productos, servicios y promociones.

19.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, ALMACENAMIENTO Y BODEGAJE.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Distribución, Almacenamiento y Bodegaje.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Comercio Electrónico.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Planificar y organizar la distribución y recolección de las compras en línea, almacenar las mercancías y administrar los ingresos y salida de paquetes en bodega.

2. Objetivos Específicos:

- Asistir a las Oficinas Postales en procesos de admisión, facturación y distribución de la paquetería denominada "Productos Market SV".
- Garantizar la recolección y distribución de la mercadería de los vendedores afiliados de acuerdo con los tiempos establecidos.

III. FUNCIONES

1. Supervisar el ingreso y despacho de paquetería y productos de vendedores afiliados a la plataforma digital, que se encuentran en bodega.

2. Resguardar y llevar un control de la cantidad de productos en bodegaje.

3. Almacenar y llevar un control de la mercadería que ha sido ingresada a El Salvador mediante la modalidad de casillero virtual.

4. Registrar los productos recolectados y resguardados en bodega.

5. Elaborar documentación necesaria registrando el ingreso a bodegaje de productos de vendedores de la plataforma digital.

6. Supervisar que la paquetería y productos se encuentren en áreas de buenas condiciones.

7. Informar al Departamento de Comercio Electrónico sobre incidentes en el resguardo de paquetería y productos de vendedores afiliados a la plataforma digital.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Clientes Vendedores.	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de productos.• Firma de formulario para adquisición de servicio de bodegaje.



19.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y RECLAMOS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Devoluciones. Reembolsos y Reclamos.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Comercio Electrónico.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de devolución, realizar los respectivos reembolsos y gestionar los reclamos.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Recibir solicitudes de reembolso y devoluciones de los clientes compradores por medio de Market SV.• Gestionar las solicitudes de reembolso y devoluciones de forma oportuna, respetando las políticas establecidas.	
III. FUNCIONES	
1. Atender reclamos vía teléfono, correo electrónico o algún otro medio sobre compras realizadas en la plataforma digital.	
2. Verificar las solicitudes de devolución y/o reclamos en la plataforma digital.	
3. Contabilizar y resguardar los productos en bodegaje.	
4. Gestionar reembolsos con la entidad financiera correspondiente.	
5. Coordinar con clientes-vendedores cambios de producto a solicitud de cliente, cuando tengan problemas técnicos o no coincidan con la descripción en la orden de compra.	
6. Coordinar con la Gerencia de Operaciones Postales la devolución de productos que no coinciden con la descripción en la orden de compra.	
7. Dar seguimiento de las devoluciones y reembolsos realizados.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Clientes Vendedores.	<ul style="list-style-type: none">• Devolución o cambio de mercadería.• Brindar solución al comprador.
<ul style="list-style-type: none">• Clientes Compradores	<ul style="list-style-type: none">• Atender reclamos.

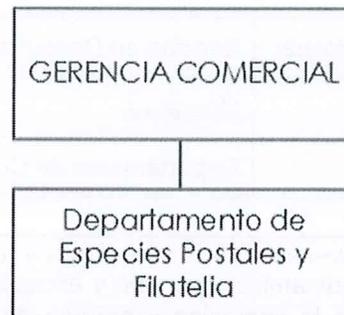


19.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE DESADUANAJE POSTAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Desaduanaje Postal.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Comercio Electrónico.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Facilitar a la población un servicio dinámico, oportuno y eficiente en los trámites de desaduanaje postal de los envíos postales que facilite la liberación y entrega de las mercancías sometidas al Régimen Aduanero.	
2. Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none">Asistir a los usuarios del servicio de casillero virtual en el proceso de desaduanaje.Emitir los cobros respectivos a cada usuario que haga uso del casillero virtual.	
III. FUNCIONES	
1. Brindar asistencia técnica en relación con la paquetería que ingrese a El Salvador mediante la modalidad del casillero virtual.	
2. Notificar a los usuarios la liberación y disponibilidad del paquete adquirido mediante la modalidad de casillero virtual.	
3. Representar al Departamento de Comercio Electrónico de la Dirección General de Correos, de manera exclusiva en los despachos de las mercancías que consignen al servicio adquirido en línea ante la Aduana de Fardos Postales.	
4. Presentar la declaración de mercancías ante la Aduana de Fardos Postales.	
5. Revisar y autorizar la declaración de mercancías.	
6. Elaborar y entregar los despachos a la Sección de Distribución, Almacenamiento y Bodegaje del Departamento de Comercio Electrónico para su procesamiento.	
7. Realizar la clasificación de los envíos que serán sometidos al control aduanero.	
8. Notificar al Departamento de Comercio Electrónico cualquier anomalía que se suscite en la sección.	
9. Presentar informes mensuales al Departamento de Comercio Electrónico.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none">Asistencia técnica en Materia de Legislación Aduanera Nacional vigente.Para la presentación de las declaraciones de mercancías. (A qué se refiere con esto).
<ul style="list-style-type: none">Socio Comercial.	<ul style="list-style-type: none">Almacenamiento de mercadería adquirida por los usuarios mediante modalidad de casillero virtual antes del ingreso a El Salvador.
<ul style="list-style-type: none">Personas Naturales y Jurídicas.	<ul style="list-style-type: none">Brindar el servicio de Desaduanaje Postal.



20) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ESPECIES POSTALES Y FILATELIA.



20.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE ESPECIES POSTALES Y FILATELIA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Especies Postales y Filatelia.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia Comercial.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Garantizar la emisión, distribución y control de las especies postales para asegurar el franqueo de la correspondencia, así como la venta de series de sellos postales para colección, a nivel nacional e internacional con el fin de promover la cultura filatélica y realizar propuestas para el diseño de nuevas emisiones postales temáticas o conmemorativas.	
2. Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none">• Llevar eficientemente un control interno y registrar las existencias de los sellos postales.• Realizar despachos oportunamente de los pedidos de sellos postales a las Oficinas a nivel nacional.	
III. FUNCIONES	
1. Elaborar el plan de necesidades para las emisiones de Sellos Postales.	
2. Garantizar los trámites para la elaboración de las Especies Postales.	
3. Actualizar los controles estadísticos de ventas de las Especies Postales.	
4. Establecer el control de las Especies Postales con valor facial a imprimir y que su existencia es mínima en bodega.	
5. Llevar el registro de movimientos de ingresos y egresos de las Especies Postales.	
6. Realizar arqueos de existencias de las Especies postales, como control interno.	
7. Establecer los registros contables necesarios para el movimiento de las Especies Postales (Sellos Postales).	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 67 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

8. Proveer a las Oficinas Postales de las Especies Postales (Sellos Postales), necesarios para el franqueo según factura.
9. Presentar los informes o reportes que la Gerencia requiera.
10. Vender especies postales de colección.
11. Apoyar los lanzamientos de las emisiones postales (venta de producto filatélico).
12. Elaborar requerimiento relativo a sobres de primer día y carpetas filatélicas.
13. Registrar los sellos postales del protocolo filatélico según solicitud de la Dirección General de Correos.
14. Controlar y resguardar los sellos postales filatélicos asignados.
15. Diseñar productos filatélicos acordes a las necesidades institucionales en coordinación con el área de Filatelia.
16. Realizar el control de calidad de los sobres de primer día y boletines filatélicos de las emisiones de Sellos postales, en coordinación con el área de Filatelia.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Ministerio de Hacienda.	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar el resguardo de los Sellos Postales.
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none">• Auditorías de Sellos Postales.
<ul style="list-style-type: none">• Clientes filatélicos nacionales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none">• Ventas de series de Sellos Postales para colección.
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar la recepción de los Sellos Postales impresos, según la adjudicación correspondiente.



21) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO CREATIVO Y ESTRATÉGICO



21.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO CREATIVO Y ESTRATÉGICO.

I. IDENTIFICACIÓN.	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento Creativo y Estratégico.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia Comercial.
II. OBJETIVOS.	
1. Objetivo General Estudiar en profundidad la competencia, analizando los métodos de comunicación, estar al tanto de tendencias y con relación a esa información, crear estrategias donde basar la comunicación, tanto creativa como de medio y diseñar campañas de publicidad y promoción, de conformidad con los lineamientos de gestión que le emita la Dirección de Comunicaciones Estratégicas.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">● Generar fidelidad de marca con el usuario a través de piezas graficas digitales, impresas.	
III. FUNCIONES	
1. Elaborar logos y líneas graficas.	
2. Diagramar publicaciones. El diseño y maquetación de publicaciones desde manuales hasta informes de rendición de cuentas del Gobierno ya sean digitales o impresos.	
3. Crear conceptos visuales para publicidad.	
4. Difundir las ideas de manera clara y directa, valiéndose para ello de diferentes elementos gráficos. que permitan dar forma y estilo al mensaje.	
5. Diseñar arte para publicidad. Elaboración de artes para campaña de redes sociales, así como en espacio que requieran impresos.	
6. Diseñar, diagramar y conceptualizar todas las piezas gráficas que conlleva una emisión postal, sobre de primer día, motivos, hojas volantes, carpetas filatélicas, matasellos, entre otros	

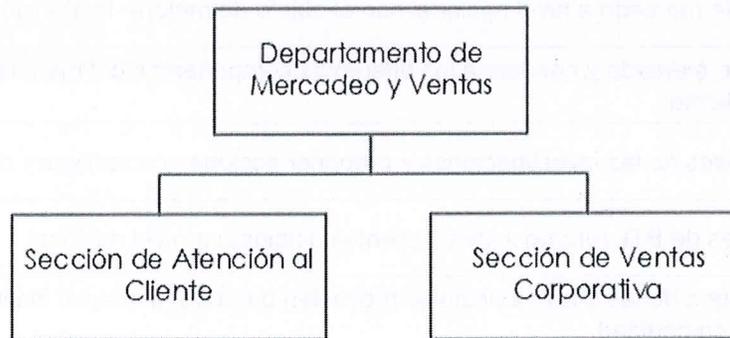
[Handwritten signature]



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
<ul style="list-style-type: none">Dirección de Comunicaciones Estratégicas.	<ul style="list-style-type: none">Recibir lineamientos relativos a formatos de comunicación.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales, tales como Bancos, Fundaciones, etc.	<ul style="list-style-type: none">Para elaboración de piezas gráficas y material de apoyo para eventos.

22) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS.



22.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Mercadeo y Ventas.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia Comercial.



II. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Crear, dirigir y ejecutar las estrategias de mercado adecuadas para lograr resultados favorables, así como promover y vender los productos y servicios postales.

2. Objetivos Específicos:

- Desarrollar promociones orientadas a públicos internos y externos para lograr fidelidad y captación de nuevos clientes.
- Realizar sondeos entre nuestros clientes actuales con el objeto de mejorar la atención y el servicio brindado para lograr la satisfacción del cliente.
- Administrar cartera de clientes corporativos.
- Brindar atención presencial, telefónica y a través de redes sociales a los clientes en forma ágil y eficiente ante reclamos y consultas relativos al servicio postal nacional e internacional realizando supervisiones, controles y estadísticas relacionadas al servicio de atención al cliente.

III. FUNCIONES

1. Proponer y desarrollar promociones orientadas a ofertar los productos y servicios de la Dirección General de Correos, orientadas al público interno y externo.
2. Realizar sondeos de mercado a nivel nacional con el objeto de mejorar la atención y el servicio brindado.
3. Identificar nichos de mercado y conocer a los diferentes componentes del mercado postal, tales como la competencia y el cliente.
4. Analizar los resultados de las investigaciones y proponer acciones correctivas y de mejora continua.
5. Realizar actividades de BTL (promociones a clientes dirigidos) a nivel nacional.
6. Velar porque cada una de las oficinas postales proyecten una buena imagen institucional que transmitan al cliente confianza y comodidad.
7. Proponer material promocional e informativo de los diferentes productos y servicios postales
8. Realizar visitas esporádicas a las oficinas postales del país, con el objeto de evaluar la atención al cliente, las técnicas de venta para ofertar los productos y servicios, la infraestructura y el personal de ventanilla.
9. Definir estrategias publicitarias basadas en el manual de marca y la perspectiva de negocios.
10. Promocionar la marca de Correos a nivel nacional e Internacional.
11. Generar el reporte de ventas corporativas según sistema vigente.
12. Proponer servicios postales, logísticos y condiciones especiales en acuerdos de servicio a clientes corporativos de la Gerencia Comercial. Generar el reporte de ventas corporativas según sistema vigente.
13. Realizar propuestas de clientes potenciales a la Gerencia Comercial.
14. Elaborar un plan de trabajo mensual que considere meta de ventas, plan visitas de verificación de calidad del servicio y descubrimiento de nuevas necesidades que puedan ser suplidas a través de los servicios de Correos.
15. Remisión de documentos legales en original a la Unidad Jurídica para la elaboración de convenios y contratos.

Handwritten signature



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Instituciones Gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none">Participación de eventos.Ofrecer servicios postales y logísticos, mediante convenios.
<ul style="list-style-type: none">Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">Realizar sondeos.Solicitar requerimientos a proveedores.Ofrecer los servicios postales y logísticos, mediante contratos.
<ul style="list-style-type: none">Medios de Comunicación.	<ul style="list-style-type: none">Solicitar cotizaciones.
<ul style="list-style-type: none">Clientes	<ul style="list-style-type: none">Dar atención y dar seguimiento a envíos de correspondencia y servicios.

22.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Atención al Cliente.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Mercadeo y Ventas.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General Atender al cliente de forma presencial, y por medio de call center, en forma ágil y eficiente ante consultas o reclamos relativos al servicio postal nacional e internacional, realizando supervisiones, controles y estadísticas relacionadas al servicio de atención al cliente.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a todos los reclamos y consultas de los clientes.Coordinar con todas las áreas relacionadas con el servicio postal a fin de brindar una buena atención al cliente.	
III. FUNCIONES	
1. Transmitir órdenes y lineamientos emanados por el Departamento de Mercadeo y Ventas.	
2. Coordinar las actividades de la Sección de Atención al Cliente, mediante el call center y recepción de reclamos.	
3. Presentar al Departamento de Mercadeo y Ventas los reportes estadísticos en forma mensual sobre el servicio de atención al cliente.	
4. Atender los aspectos administrativos que competen al área y proponer al departamento las mejoras que se consideren necesarias, tanto de recursos humanos como materiales y equipo.	



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 72 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

5. Establecer acciones y coordinar medidas para proporcionar un servicio de calidad al cliente.										
6. Dar seguimiento a los trámites de reclamo y consultas emitidos por los clientes.										
7. Verificar y dar respuesta a los operadores designado (administraciones postales) respecto a reclamaciones de los envíos EMS a través del sistema Rugby.										
8. Verificar y dar respuesta a los operadores asignados (administraciones postales) respecto a reclamaciones de envió tradicional-encomiendas, a través del sistema IBIS.										
9. Atender a los clientes sobre reclamaciones de envíos depositados en las oficinas, y que no han sido entregados en su destino final.										
10. Dar seguimiento personalizado sobre las reclamaciones interpuestas hasta su respuesta final.										
11. Consultar en el Sistema IPS la entrega o el estado de los envíos tradicionales, certificados y EMS para dar respuesta a los clientes.										
12. Mantener los registros estadísticos necesarios para atención al cliente.										
IV. RELACIONES DE TRABAJO										
<table border="1"><thead><tr><th>Internas</th><th>Para</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">N/A.</td><td><ul style="list-style-type: none">N/A.</td></tr><tr><th>Externa</th><th>Para</th></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).</td><td><ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a reclamos o consultas.Rastreo de envíos.</td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">Clientes.</td><td><ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento de envíos de correspondencia y servicios.</td></tr></tbody></table>	Internas	Para	<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.	Externa	Para	<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a reclamos o consultas.Rastreo de envíos.	<ul style="list-style-type: none">Clientes.	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento de envíos de correspondencia y servicios.
Internas	Para									
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.									
Externa	Para									
<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento a reclamos o consultas.Rastreo de envíos.									
<ul style="list-style-type: none">Clientes.	<ul style="list-style-type: none">Dar seguimiento de envíos de correspondencia y servicios.									

22.3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE VENTAS CORPORATIVAS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Ventas Corporativas.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Mercadeo y Ventas.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Promover, vender y dar seguimiento a los clientes de servicio corporativo y logístico de cuentas gubernamentales, autónomas y semiautónomas; así como de cuentas de empresas privadas.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">Llevar un registro de las bitácoras de llamadas telefónicas y de las visitas realizadas a los clientes a quienes se les brinda el servicio corporativo.Mantener un control de los contratos, convenios a fin de aumentar el número de clientes y el monto de ingresos provenientes de la gestión de ventas corporativas.Registrar y controlar la venta de filatelia a nivel nacional e internacional.	



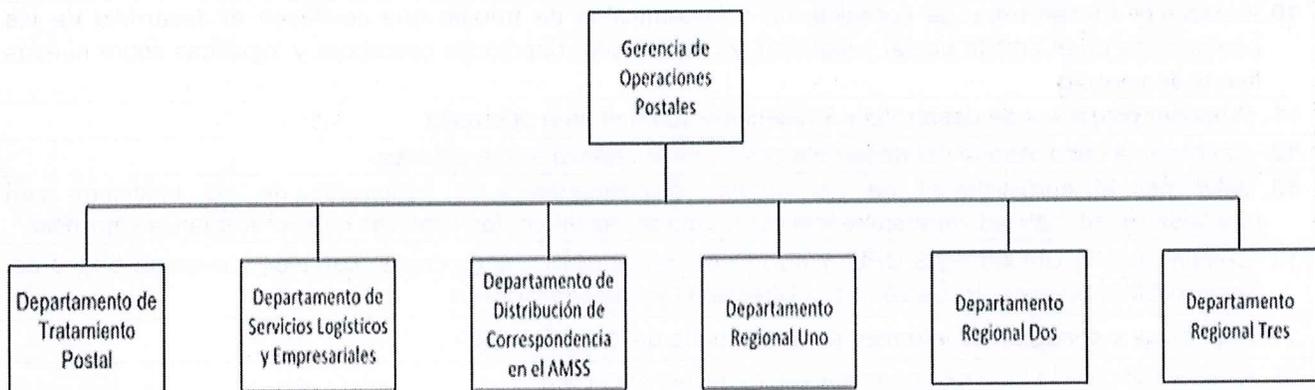
III. FUNCIONES

1. Visitar, promover y negociar los servicios postales y logísticos a clientes activos y potenciales.
2. Reactivar la cartera de clientes.
3. Gestionar la elaboración de contratos y convenios.
4. Elaborar credenciales para el acceso al portal corporativo de Correos de El Salvador.
5. Elaborar y ejecutar el control de las visitas a cliente corporativos activos y potenciales.
6. Mantener buena y efectiva comunicación con los clientes y brindar atención personalizada por medio de correo electrónico y vía de telefónica o de forma presencial.
7. Elaborar reporte de ventas corporativas, así como dar seguimiento mensual para ser presentado al departamento de mercadeo y venta.
8. Supervisar y controlar el control de ventas corporativas por ejecutivo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Gubernamentales y Municipales.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer los servicios postales y logísticos mediante convenios.
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer servicios postales y logísticos, mediante contratos.
<ul style="list-style-type: none">• Imprenta Nacional o Imprentas Privadas.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar sobres de primer día y los boletines filatélicos de las emisiones de sellos postales.

23) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES.





23.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES.

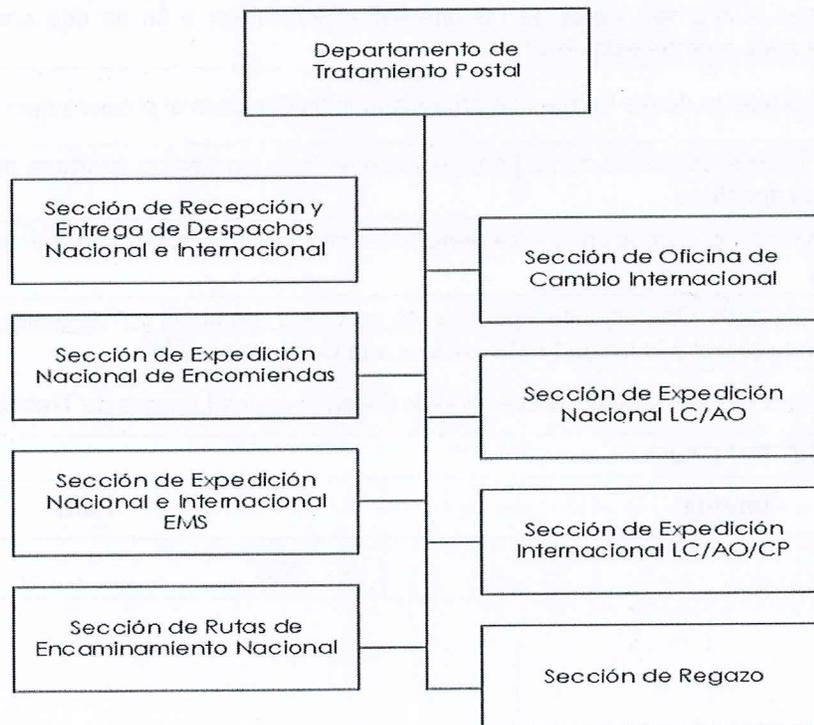
I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Gerencia de Operaciones Postales.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Dirección General de Correos.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Planificar, organizar, supervisar y controlar los procesos y procedimientos operativos y administrativos de los servicios postales.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">● Evaluar periódicamente los procesos operativos y logísticos a fin de verificar su fiel cumplimiento.● Velar por la transparencia en los procesos operativos, logísticos y administrativos por medio de controles internos efectivos.● Lograr una comunicación constante y de armonía laboral entre los diferentes Departamentos de la Gerencia de Operaciones Postales.	
III. FUNCIONES	
1. Dirigir y asesorar la funcionalidad del área operativa y sus Áreas Organizativas Internas.	
2. Asesorar a la Dirección General de Correos en materia de su competencia para la toma de decisiones.	
3. Coordinar el desarrollo de planes de contingencia y otros que la Dirección General de Correos estimen conveniente.	
4. Revisar y proponer la actualización de los procedimientos operativos de los servicios postales y servicios logísticos en coordinación con la Unidad de Planificación y Proyectos Estratégicos.	
5. Revisar y establecer las normas de distribución de los servicios postales y logísticos una vez al año.	
6. Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	
7. Diseñar plataformas logísticas para clientes empresariales e instituciones gubernamentales, cuando sean requeridas.	
8. Proponer acciones de mejora en el servicio postal.	
9. Presentar a la Área Organizativa informes de resultado por Departamento de la distribución de correspondencia y paquetería.	
10. Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo de las operaciones en el ámbito postal y logístico, y proporcionar directrices operativas y logísticas sobre nuevas líneas de servicio.	
11. Proponer proyectos de desarrollo y fortalecimiento en el área operativa.	
12. Gestionar la capacitación del desarrollo postal, en lo relativo a operaciones.	
13. Velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias y la realización de las funciones con responsabilidad, calidad y transparencia por medio de las diferentes jefaturas que conforman la Gerencia.	
14. Comunicar a la Unidad EMS-UPU, y a la Cooperativa EMS, los procesos, cambios y eventualidades del Servicio EMS, previa autorización de la Dirección General de Correos.	
15. Supervisar y controlar los informes de desempeño del servicio EMS	
16. Actualización de la guía de encaminamiento del servicio EMS.	
17. Establecer control de todos los niveles operativos y retroalimentarlos.	

Rosario



IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none"> N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> Instituciones Gubernamentales. Empresa Privada. Operadores Designados (Administradores Postales). Organismos Internacionales (UPU, UPAEP, APCA-RD). 	<ul style="list-style-type: none"> Atender y proporcionar información sobre los servicios postales y logísticos.
<ul style="list-style-type: none"> Unidad EMS-UPU. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar información EMS. Consultar aspectos sobre el servicio y requerimiento de reportes de envíos EMS.
<ul style="list-style-type: none"> Cooperativa EMS. 	<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre el cumplimiento de la calidad en el servicio. Dar seguimiento a llamadas telefónicas sobre la distribución de envíos.

24) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO POSTAL.



Handwritten signature



24.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO POSTAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Tratamiento Postal.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Operaciones Postales.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Garantizar el procesamiento de los servicios postales EMS (Express Mail Service), Encomiendas Postales (CP), LC/AO (Cartas, Tarjetas Postales, Impresos, Envíos para Ciegos y Pequeños Paquetes) con destino nacional e internacional, de manera eficiente y eficaz.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos operativos por parte de cada una de las Secciones del Departamento.• Lograr que la fuerza laboral operativa cumpla con tiempos requeridos en los procesos de recepción, apertura, clasificación, expedición y transporte de la carga postal con destino nacional e internacional.	
III. FUNCIONES	
1. Formular y dar seguimiento al cumplimiento de la planificación operativa.	
2. Supervisar el cumplimiento de recepción, clasificación, expedición y transporte de los despachos postales, nacionales e internacionales de las diferentes Secciones, a fin de que sus operaciones se realicen conforme a las normas establecidas.	
3. Supervisar el cumplimiento de las normas de organización fijadas para el proceso operativo.	
4. Controlar que las transferencias de correspondencia se realicen en tiempo oportuno para el alcance de los cierres de los despachos.	
5. Supervisar y coordinar la ejecución de las funciones asignadas a cada una de las Secciones del proceso operativo.	
6. Informar a la Gerencia de Operaciones Postales los procesos, cambios y eventualidades del Servicio EMS para ser comunicados a la Unidad EMS-UPU, y a la Cooperativa EMS.	
7. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.



Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.	<ul style="list-style-type: none">Coordinar las necesidades operativas en los procesos de recepción y entrega de la carga postal internacional.
<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">Intercambiar información relacionada con la reglamentación postal.
<ul style="list-style-type: none">Dirección General de Aduanas.	<ul style="list-style-type: none">Coordinar los trámites de la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI), y otras necesidades de carácter operativo.
<ul style="list-style-type: none">Compañías Aéreas.	<ul style="list-style-type: none">Recibir y entregar la carga postal.Almacenar la carga postal.

24.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE OFICINA DE CAMBIO INTERNACIONAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Oficina de Cambio Internacional.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Recibir, transportar y entregar los despachos de origen internacional desde el Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez." hasta la oficina Central de Correos y viceversa, los despachos con destino internacional.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Recepción, transporte y entrega de los despachos de correspondencia de origen con destino internacional a las compañías áreas y viceversa.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción, transporte y entrega de los despachos postales internacionales de llegada, a la oficina central de Correos.	
2. Receptar y controlar la entrega de los despachos nacionales con destino internacional, desde el Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez" a las aerolíneas.	
3. Elaborar Boletines de Verificación para los Operadores Designados (Administraciones Postales) por irregularidades detectadas en el Aeropuerto Internacional "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".	
4. Entregar en las Secciones operativas, la documentación de los despachos LC/AO, CP y EMS recibidos, así como también, los informes y actas que respalden cualquier irregularidad identificada en la recepción de los despachos postales internacionales.	



5. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, la revisión de la carga y el trámite de la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI), garantizando la salida desde y hacia el Aeropuerto en tiempo oportuno.
6. Intervenir en los reencaminamientos de los despachos en tránsito, mal dirigidos, recibidos en el Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez", y solucionar de acuerdo con el Reglamento Postal Universal y a la Normativa vigente de la Dirección General de Correos.
7. Cumplir con la reglamentación postal interna e internacional vigente y procedimientos establecidos por la sección.
8. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.
9. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Aduana de Fardos Postales y Aduana del Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".	<ul style="list-style-type: none">• Tramitar la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI).• Trasladar la carga postal desde y hacia el Aeropuerto Internacional.
<ul style="list-style-type: none">• Sociedad Adimex de El Salvador SPE, Sociedad Anónima de Capital Variable - Aeropuerto Internacional de El Salvador "San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".	<ul style="list-style-type: none">• Tramitar el arrendamiento de local de trabajo de la Oficina de Cambio Internacional.• Gestionar trámites administrativos relacionados a las operaciones de la entrega de la carga postal.
<ul style="list-style-type: none">• Compañías Aéreas.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir y remitir la carga postal.• Intercambiar documentación de carácter postal.
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar la entrada y salida de los empleados de Correos a las instalaciones del Aeropuerto Internacional para la ejecución de procesos operativos, en la recepción y entrega de la carga postal.
<ul style="list-style-type: none">• Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">• Remitir los Boletines de Verificación, por las irregularidades identificadas.

Handwritten signature



24.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DESPACHOS NACIONAL E INTERNACIONAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Recepción y Entrega de Despachos Nacional e Internacional.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Coordinar y controlar los procesos de recepción y entrega de despachos cerrados, correspondencia, mobiliario, equipos y materiales para el encaminamiento de estos hacia Oficinas Postales y Oficina de Cambio Internacional.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Recepción y entrega eficiente de los despachos de correspondencia nacional e internacional, así como la recepción y expedición de sacas vacías.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción y entrega de los despachos cerrados con destino a las Oficinas Postales y a las Áreas Organizativas Internas del Departamento de Tratamiento Postal, los despachos nacionales e internacionales.	
2. Supervisar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia, mobiliario, equipos y materiales de salida con destino a las Oficinas Postales.	
3. Supervisar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia, mobiliario, equipos y materiales de llegada con destino hacia las diferentes áreas internas de la Oficina Central de Correos.	
4. Supervisar y controlar la recepción y la entrega de los despachos internacionales de salida a los responsables de la Sección de Oficina de Cambio Internacional.	
5. Supervisar y controlar recepción y expedición de sacas vacías con destino hacia las oficinas postales.	
6. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de recepción y entrega de despachos cerrados.	
7. Cumplir con la reglamentación postal nacional e internacional vigente, y procedimientos establecidos por la Sección.	
8. Solicitar los materiales y equipos necesarios para la realización de los procesos correspondientes.	
9. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none">Entregar informes o reportes sobre la recepción y entrega de los despachos nacionales e internacionales.Solicitar apoyo de recursos.Solicitar autorización sobre gestiones a realizar.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.



24.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL LC/AO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Expedición Nacional LC/AO.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, apertura, clasificación y expedición del servicio de envíos de correspondencia LC (LC: Cartas y Tarjetas Postales), y paquetes AO (AO: Impresos, Envíos para Ciegos y Pequeños Paquetes), con destino a las oficinas postales del país.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">• Velar por que la correspondencia LC/AO de origen internacional y nacional ordinaria, certificada, LC/AO y con destino local y al interior del país, sea procesada en el tiempo oportuno.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los envíos LC/AO, origen nacional e internacional.	
2. Supervisar y controlar el cierre de los despachos de envíos LC/AO con destino a las Oficinas Postales a nivel nacional.	
3. Supervisar el procesamiento de las devoluciones de envíos LC/AO con destino a las Oficinas Postales a nivel nacional.	
4. Comunicar a las Oficinas Postales de origen, las irregularidades identificadas en los despachos de correspondencia mediante los Boletines de Verificación.	
5. Dar respuesta oportuna a los Boletines de Verificación recibidos por parte de las Oficinas Postales a nivel nacional.	
6. Elaborar informe estadístico mensual de los volúmenes de correo LC/AO procesado, de origen nacional e internacional.	
7. Cumplir con la reglamentación postal nacional e internacional vigente y procedimientos operativos de los envíos de correspondencia (LC), y paquetes (AO).	
8. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.	
9. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.	
10. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de paquetes (AO) para su oportuna liberación y revisión de cierre de despachos con destino hacia las diferentes aduanas.	

Handwritten signature



IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none">Realizar clareo de envíos.Transferir envíos a los recintos aduanales.
<ul style="list-style-type: none">Operadores Designados (Administraciones Postales).	<ul style="list-style-type: none">Informar las irregularidades encontradas a través de boletines de verificación.

24.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL DE ENCOMIENDAS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1 Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Expedición Nacional de Encomiendas.
2 Tipo Estructural	Operativa.
3 Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General:	Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, apertura, clasificación y expedición del servicio de encomiendas con destino a las oficinas postales del país.
2. Objetivo Específico:	<ul style="list-style-type: none">Velar por que los despachos de encomiendas de origen nacional e internacional con destino nacional sean procesadas en tiempo oportuno.
III. FUNCIONES	
1.	Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los despachos de encomiendas (CP), de origen nacional e internacional.
2.	Comunicar a los Operadores Designados (administraciones postales) y oficinas postales, las irregularidades identificadas en los despachos mediante Boletines de Verificación.
3.	Dar respuesta oportuna a los Boletines de Verificación recibidos por parte de los Operadores Designados (Administraciones Postales) y Oficinas Postales a nivel nacional.
4.	Supervisar y controlar el cierre de los despachos destinados a Oficinas Postales a nivel nacional.
5.	Supervisar el procesamiento de encomiendas en devolución hacia las Oficinas Postales a nivel nacional.
6.	Elaborar informe estadístico de los volúmenes de encomiendas recibidas y expedidas.
7.	Cumplir con la reglamentación postal nacional e internacional vigente y procedimientos establecidos para las encomiendas postales.

Handwritten signature



8. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de las encomiendas para su oportuna liberación y revisión o cierre de despachos con destino hacia las diferentes Aduanas del interior del país.
9. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.
10. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none"> • N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> • Aduana de Fardos Postales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar clareo y transferencia de las encomiendas a los recintos aduanales.
<ul style="list-style-type: none"> • Operadores Designados (Administradores Postales). 	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir Boletines de Verificación electrónicos.

24.6 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN INTERNACIONAL LC/AO/CP.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Expedición Internacional LC/AO/CP.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
<p>1. Objetivo General: Desarrollar en forma eficiente la recepción, apertura, clasificación y expedición de los envíos de correspondencia (LC), paquetes (AO), y Encomiendas Postales (CP), con destino internacional, garantizando seguridad y rapidez en la expedición de los despachos internacionales.</p>	
<p>2. Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar por que los Despachos LC/AO/CP con destino internacional prioritario y no prioritario sean procesados en tiempo oportuno. 	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción, apertura, procesamiento y cierre de los despachos de los envíos LC/AO, y Encomiendas Postales (CP), de origen nacional con destino internacional.	
2. Comunicar a las Oficinas Postales nacionales, las irregularidades identificadas en los despachos mediante Boletines de Verificación.	
3. Responder oportunamente los Boletines de Verificación enviados por los Operadores Designados (Administraciones Postales).	
4. Receptar, procesar y expedir los envíos LC/AO, Encomiendas Postales (CP), en devolución a los Operadores Designados (Administraciones Postales).	

dear



5. Supervisar y controlar el proceso de Reencaminamiento de los envíos internacionales recibidos mal dirigidos de correspondencia (LC), paquetes (AO) y Encomiendas Postales (CP).
6. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo internacional expedido.
7. Supervisar y llevar estadística del procesamiento de correspondencia de los envíos LC/AO en tránsito al descubierto y en tránsito cerrado.
8. Cumplir con la reglamentación postal nacional e internacional vigente y procedimientos establecidos en el Área Organizativa Interna.
9. Dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar devoluciones de envíos no entregados por la Aduana.
<ul style="list-style-type: none">• Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">• Informar las irregularidades sobre los despachos.• Remitir elementos de prueba de envíos.

24.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE EXPEDICIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL EMS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Expedición Nacional e Internacional EMS.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Desarrollar de forma eficiente los procesos del servicio operativo EMS, de entrada y de salida, con la finalidad de que los envíos sean procesados y expedidos hacia su destino final, garantizando seguridad y rapidez en la expedición de los despachos internacionales.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">• Velar por que la correspondencia del servicio EMS (documentos y mercadería), de origen con destino nacional e internacional sean procesados y expedidos oportunamente.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción y apertura de los despachos nacionales e internacionales EMS, de llegada y despachos internacionales EMS de salida.	
2. Comunicar a las administraciones postales de origen, las irregularidades identificadas en los despachos mediante boletín de verificación.	



3. Supervisar y controlar el cierre de los despachos de envíos EMS con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
4. Supervisar y controlar el reencaminamiento de los envíos internacionales EMS recibidos fuera de curso.
5. Supervisar el procesamiento de devoluciones de envíos EMS hacia las administraciones y oficinas postales a nivel nacional.
6. Comunicar a las administraciones postales internacionales, oficinas postales todas las irregularidades identificadas mediante boletines de verificación.
7. Dar respuesta oportuna a los boletines de verificación recibidos por parte de las administraciones postales internacionales, como también de las oficinas postales.
8. Elaborar informes estadísticos de volúmenes de correo EMS recibido y expedido.
9. Dar cumplimiento a la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente y al procedimiento operativo EMS.
10. Solicitar los materiales y equipos de trabajo necesarios para el cumplimiento de los procesos correspondientes.
11. Informar al Departamento de Tratamiento Postal los procesos, cambios y eventualidades del Servicio EMS para ser comunicados a la Unidad EMS-UPU, y a la Cooperativa EMS.
12. Coordinar con personal de la Aduana de Fardos Postales el clareo de los envíos EMS para su oportuna liberación y cierre de despachos con destino hacia las diferentes Aduanas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none">• Verificar y remitir envíos.• Transferir envíos a los recintos aduanales.
<ul style="list-style-type: none">• Operadores Designados (Administradores Postales).	<ul style="list-style-type: none">• Remitir boletines.• Realizar consultas sobre aplicaciones IPS.• Realizar consultas sobre peso de los envíos EMS.



24.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE REZAGO.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Rezago.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Desarrollar en forma eficiente el proceso de recepción, apertura y clasificación de los envíos de correspondencia caída en rezago.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">• Velar por que la correspondencia caída en Rezago sea procesada, de acuerdo con el procedimiento vigente establecido.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción de los envíos de correspondencia LC/AO, encomiendas y envíos EMS, caídos en rezago.	
2. Clasificar y verificar que los envíos caídos en rezago cumplan los requisitos de ley y normativa interna, para ser tratados como rezago.	
3. Realizar las transferencias de devoluciones de envíos caídos en rezago hacia las oficinas postales que lo soliciten.	
4. Elaborar boletines de verificación al detectar irregularidades en la recepción de los envíos caídos en rezago.	
5. Emitir informes para publicar los envíos caídos en rezago, en el Diario Oficial.	
6. Cumplir con el proceso de apertura de envíos para registrar objetos de valor y separar envíos que sean sometidos a destrucción.	
7. Realizar el proceso de destrucción de los envíos cuyo contenido no sean objetos de valor, de acuerdo con la normativa vigente.	
8. Elaborar actas registrando información del proceso de apertura y destrucción de los envíos caídos en rezago.	
9. Cumplir con la reglamentación postal nacional e internacional vigente, y procedimientos establecidos por esta Sección.	
10. Llevar un registro de los envíos caídos en rezago y elaborar informe estadístico de envíos en rezago ya procesados.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
• N/A.	• N/A.
Externa	Para
• N/A.	• N/A.



24.9 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: SECCIÓN DE RUTAS DE ENCAMINAMIENTO NACIONAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Sección de Rutas de Encaminamiento Nacional.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Recibir, transportar y entregar los despachos nacionales que provienen de las diferentes oficinas postales en la Sección de Recepción y Entrega de Despachos de la oficina central de Correos y viceversa, los despachos con destino hacia las diferentes oficinas postales.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con el diseño de rutas planificadas en los tiempos establecidos en fase de salida y llegada de la oficina central de Correos.• Garantizar la recepción, transporte y entrega de los despachos postales que son transportados en cada una de las rutas asignadas.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar al personal asignado a cada ruta que reciba los despachos cerrados con su precinto, etiqueta y documentación correspondiente.	
2. Supervisar al personal asignado a cada ruta que entregue a la jefatura inmediata, la documentación de entrega de despachos debidamente firmada y sellada.	
3. Coordinar con el Departamento de Transporte y Talleres para el mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos asignados al Área Organizativa Interna.	
4. Supervisar el consumo de combustible de los vehículos asignados a la sección.	
5. Coordinar con los Jefes Regionales y Jefes Departamentales las necesidades relacionadas a la recepción, transporte y entrega de los despachos postales.	
6. Establecer planes de contingencia en la recepción, de transporte y entrega de despachos a nivel nacional según las necesidades operativas.	
7. Informar oportunamente a la Jefatura del Departamento de Tratamiento Postal, sobre problemas de transporte, percances suscitados a vehículos asignados a cada ruta, como también, sobre el encaminamiento de los despachos postales a nivel nacional.	
8. Establecer planes de contingencia en caso de desastres y otras causas de fuerza mayor que entorpezcan el encaminamiento de los despachos postales.	
9. Recibir, transportar y entregar correspondencia fuera de despacho, previa autorización de Dirección General de Correos, así como equipos, materiales y mobiliario.	
10. Elaborar informe sobre las supervisiones efectuadas al personal asignado a cada ruta.	

Quesada



IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">N/A.	<ul style="list-style-type: none">N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">Compañías Aseguradoras de Vehículos.	<ul style="list-style-type: none">Notificar los accidentes de tránsito en los que se involucre el parque vehicular de Correos.
<ul style="list-style-type: none">Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">Solicitar el parte policial en casos de accidentes de tránsito del parque vehicular de Correos, como también, en los casos de robos o pérdidas de estos.
<ul style="list-style-type: none">Fiscalía General de la República.	<ul style="list-style-type: none">Denunciar los robos o pérdidas de bienes.

25) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS Y EMPRESARIALES



25.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS Y EMPRESARIALES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Servicios Logísticos y Empresariales.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Operaciones Postales.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General:	Procesar los servicios logísticos y empresariales de manera eficiente y eficaz, de conformidad a los requerimientos de los clientes.
2. Objetivo Específico:	<ul style="list-style-type: none">Mantener actualizado los procedimientos para mejorar la acción operativa del departamento.



III. FUNCIONES

1. Formular y dar seguimiento al cumplimiento de la planificación operativa.
2. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos.
3. Planificar, coordinar y dirigir todas las acciones orientadas a la recepción y procesamiento de la correspondencia empresarial y logística.
4. Mantener actualizados los encaminamientos internos de la correspondencia.
5. Velar por el cumplimiento de recepción, clasificación, expedición y liquidación de los servicios en los tiempos requeridos.
6. Velar porque se cumplan las normas de organización fijadas para el proceso operativo.
7. Coordinar las operaciones de recepción y entrega de la carga logística en las oficinas postales.
8. Coordinar con la Gerencia Comercial el proceso de la correspondencia de los clientes empresariales.
9. Presentar a la Gerencia de Operaciones Postales los informes estadísticos relacionados a la correspondencia empresarial.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Clientes (Empresa Privada e Instituciones Gubernamentales y Municipales).	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar el servicio empresarial y/o logístico, con sus respectivas liquidaciones.



26) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN EL AMSS.



26.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN EL AMSS.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento de Distribución de Correspondencia en el AMSS.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Operaciones Postales.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Planificar, coordinar y supervisar los procesos y procedimientos administrativos y operativos en la distribución de correspondencia postal y empresarial, para que se desarrolle con eficiencia y eficacia, en tiempos establecidos de entrega, en los Municipios que comprenden el área metropolitana del gran San Salvador.	
2. Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">Organizar la distribución de los envíos ordinarios registrados, empresariales, pequeños paquetes, encomiendas y envíos EMS, con eficiencia y eficacia.	
III. FUNCIONES	
1. Formular y dar seguimiento al cumplimiento de la planificación operativa.	
2. Planificar el requerimiento de suministros para el adecuado funcionamiento del Departamento y verificar el uso eficiente de ellos.	
3. Coordinar y realizar la distribución de la correspondencia ordinaria y registrada, nacional e internacional de los municipios de San Salvador, San Marcos, Zona Centro y Sur-Oriente de Antigua Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, Apopa, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Ciudad Delgado, Santiago Texacuangos y Santo Tomás.	
4. Planificar, coordinar y supervisar los procedimientos administrativos y operativos de los servicios de distribución de los envíos ordinarios, registrados, encomiendas y EMS, en el área del gran San Salvador.	
5. Velar por el mantenimiento del parque vehicular motorizado asignado al Departamento.	



6. Ingresar datos al sistema para elaborar las estadísticas diarias de la distribución de correspondencia y paquetería domiciliar y presentar a la Gerencia de Operaciones Postales los informes mensuales.
7. Informar oportunamente y proponer soluciones a la Gerencia de Operaciones Postales sobre irregularidades en la entrega de la correspondencia y paquetería domiciliar.
8. Supervisar que las entregas se hagan con eficiencia y en el menor tiempo posible para responder a las exigencias de los clientes.
9. Presentar resultados y ejecutar acciones para la distribución, digitación, facturación y cobros de los envíos procesados.
10. Verificar que se cumplan los estándares de distribución establecidos para los envíos postales y corporativos y controlar la entrega y liquidación de la correspondencia empresarial
11. Elaborar propuestas de modificación de zonas y radios de reparto, para eficientizar la distribución de correspondencia domiciliar.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.
Externas	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Gubernamentales, Municipales y Empresa privada.	<ul style="list-style-type: none">• Responder consultas sobre la distribución de envíos depositados por dichas Instituciones.
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar apoyo policial ante situaciones relativas a robos y hurtos de motocicletas, y/o al personal de Carteros.
<ul style="list-style-type: none">• Compañías Aseguradoras de Vehículos.	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar la cobertura con la póliza del seguro los vehículos o motocicletas ante una eventualidad.

27) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO REGIONAL UNO, DOS Y TRES.





27.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: DEPARTAMENTO REGIONAL UNO, DOS Y TRES.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Departamento Regional Uno, Dos y Tres
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Gerencia de Operaciones Postales.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Garantizar la administración de los servicios postales y logísticos de la Región (1, 2 o 3), que permita el desarrollo y crecimiento del servicio postal y logístico.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Coordinar de forma eficiente y eficaz las operaciones administrativas, operativas y financieras de las oficinas Departamentales de su jurisdicción.• Manejar con transparencia los fondos públicos, asignados al departamento regional correspondiente.• Garantizar que los servicios postales y logísticos que prestan las oficinas satisfagan las necesidades de todos los clientes.	
III. FUNCIONES	
1. Administrar, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen según jurisdicción (ver detalle de Departamentos, Oficinas Departamentales y Oficinas Postales.	
2. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos disciplinarios institucionales en cada una de las oficinas departamentales.	
3. Elaborar y ejecutar un programa de visitas periódicas de control y supervisión a las oficinas postales bajo su jurisdicción, como también, elaborar informes con propuestas de solución de las irregularidades detectadas, así como necesidades de recursos.	
4. Velar por el suministro de insumos a las diferentes oficinas postales, para garantizar la prestación de servicio.	
5. Dar a conocer las disposiciones administrativas y de servicio vigentes, organizando su difusión entre todo el personal de su jurisdicción.	
6. Presentar los reportes estadísticos de tráfico postal y otros informes que le sean solicitados.	
7. Coordinar con la Jefatura Departamental, según corresponda, la seguridad institucional en cada una de las oficinas postales de su jurisdicción.	
8. Velar por el cumplimiento de los lineamientos disciplinarios institucionales en cada una de las oficinas de su jurisdicción y proponer traslados de personal por necesidad del servicio.	
9. Mantener actualizadas la red de encaminamiento de transporte de la carga postal en coordinación con el Departamento de Tratamiento Postal.	
IV. RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Para
<ul style="list-style-type: none">• N/A.	<ul style="list-style-type: none">• N/A.



Externa	Para
<ul style="list-style-type: none">• Instituciones Gubernamentales y Municipales.	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar el uso de espacios físicos para oficinas postales.
<ul style="list-style-type: none">• Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none">• Solventar situaciones de carácter administrativo u operativo del servicio prestado.
<ul style="list-style-type: none">• Policía Nacional Civil (PNC).	<ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento a las denuncias realizadas por las Oficinas Departamentales y Oficinas Postales.
<ul style="list-style-type: none">• Empresas Aseguradoras de vehículos.	<ul style="list-style-type: none">• Reportar accidentes donde esté involucrado el parque vehicular de Correos.

28) Detalle de Oficinas Departamentales y Oficinas Postales por región.



28.1 DEPARTAMENTO REGIONAL UNO

Oficina Departamental de San Salvador

- Oficina Postal de San Salvador
- Oficina Postal de Metrocentro
- Oficina Postal Gigante
- Oficina Postal San Benito
- Oficina Postal Metrópolis
- Oficina Postal de San Bartolo
- Oficina Postal AltaVista
- Oficina Postal España
- Oficina Postal de San Martín

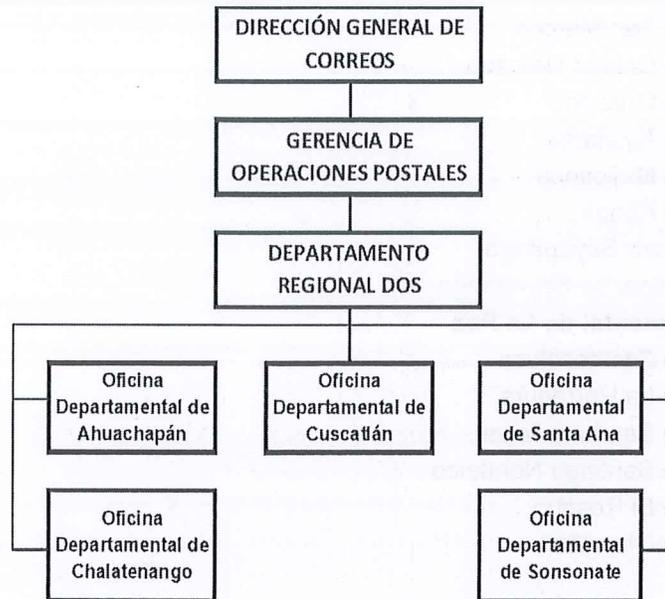


- Oficina Postal de San Marcos
- Oficina Postal de Ciudad Delgado
- Oficina Postal de Guazapa
- Oficina Postal de Aguilares
- Oficina Postal de Mejicanos
- Oficina Postal de Apopa
- Oficina Postal Plaza Soyapango
- Oficina Postal Unicentro Soyapango
- **Oficina Departamental de La Paz**
- Oficina Postal de Zacatecoluca
- Oficina Postal de La Herradura
- Oficina Postal de San Luis Talpa
- Oficina Postal de Santiago Nonualco
- Oficina Postal de El Rosario
- Oficina Postal de Olocuilta

- **Oficina Departamental de San Vicente**
- Oficina Postal de San Vicente
- Oficina Postal de San Esteban Catarina
- Oficina Postal de San Sebastián
- Oficina Postal de Tecoluca
- Oficina Postal de Apastepeque

- **Oficina Departamental de La Libertad**
- Oficina Postal de Santa Tecla
- Oficina Postal de Ciudad Arce
- Oficina Postal de Lourdes-Colón
- Oficina Postal de El Puerto de La Libertad
- Oficina Postal de Quezaltepeque
- Oficina Postal de San Juan Opico
- Oficina Postal Plaza Merliot
- Oficina Postal de Multiplaza

- **Oficina Departamental de Cabañas**
- Oficina Postal de Sensuntepeque
- Oficina Postal de Ilobasco
- Oficina Postal de San Isidro
- Oficina Postal de Ciudad Victoria



28.2 DEPARTAMENTO REGIONAL DOS

- **Oficina Departamental de Santa Ana**
 - Oficina Postal de Santa Ana
 - Oficina Postal de Candelaria de la Frontera
 - Oficina Postal Chalchuapa
 - Oficina Postal Metapán
 - Oficina Postal Texistepeque
- **Oficina Departamental Ahuachapán**
 - Oficina Postal de Ahuachapán
 - Oficina Postal de Ataco
 - Oficina Postal de Atiquizaya
 - Oficina Postal de Cara Sucia
 - Oficina Postal de Puente Arce
- **Oficina Departamental de Sonsonate**
 - Oficina Postal de Sonsonate
 - Oficina Postal de Acajutla
 - Oficina Postal de Armenia
 - Oficina Postal de Izalco
 - Oficina Postal de Juayúa
- **Oficina Departamental de Chalatenango**
 - Oficina Postal de Chalatenango
 - Oficina Postal de Agua Caliente
 - Oficina Postal de El Coyolito

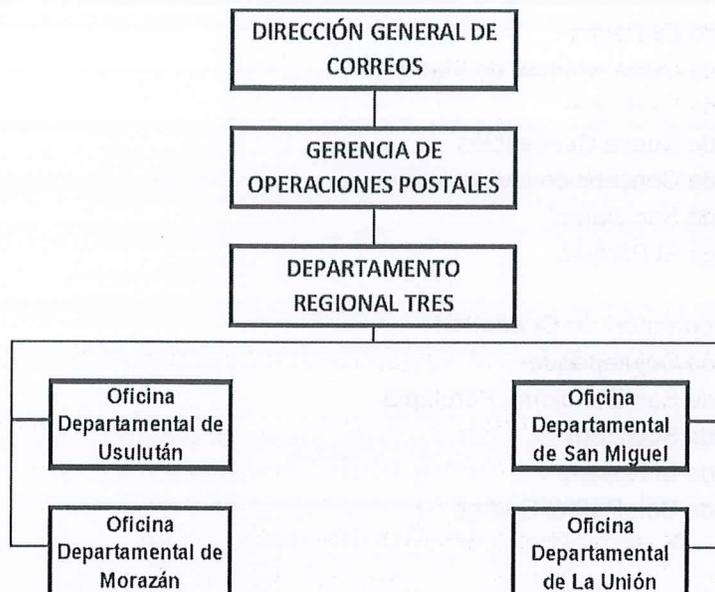


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

CÓDIGO: MOFCR00-01
PÁG.: Página 95 de 100
FECHA: 06/06/2022
REVISIÓN: 6

- Oficina Postal de La Palma
- Oficina Postal de Dulce Nombre de María
- Oficina Postal de La Reina
- Oficina Postal de Nueva Concepción
- Oficina Postal de Concepción Quezaltepeque
- Oficina Postal de San Rafael
- Oficina Postal de El Paraíso

- **Oficina Departamental de Cuscatlán**
- Oficina Postal de Cojutepeque
- Oficina Postal de San Bartolomé Perulapía
- Oficina Postal de Suchitoto
- Oficina Postal de El Rosario
- Oficina Postal de San Rafael Cedros



28.3 DEPARTAMENTO REGIONAL TRES

- **Oficina Departamental de Usulután**
 - Oficina Postal de Usulután
 - Oficina Postal de Berlín
 - Oficina Postal de Jiquilisco
 - Oficina Postal de Jucuapa
 - Oficina Postal de Mercedes Umaña
 - Oficina Postal de Santa Elena
 - Oficina Postal de Santiago de María
- **Oficina Departamental de San Miguel**
 - Oficina Postal de San Miguel
 - Oficina Postal de Ciudad Barrios
 - Oficina Postal de Chapeltique
 - Oficina Postal de Chirilagua
 - Oficina Postal de El Tránsito
 - Oficina Postal de Nueva Guadalupe
- **Oficina Departamental de Morazán**
 - Oficina Postal de San Francisco Gotera
 - Oficina Postal de Corinto
 - Oficina Postal de Jocoso
 - Oficina Postal de Sociedad
- **Oficina Departamental de La Unión**
 - Oficina Postal de La Unión
 - Oficina Postal de Anamorós



- Oficina Postal de El Carmen
- Oficina Postal de Meanguera del Golfo
- Oficina Postal de Nueva Esparta
- Oficina Postal de San Alejo
- Oficina Postal de Santa Rosa de Lima
- Oficina Postal de Intipucá.

28.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: OFICINA DEPARTAMENTAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Oficina Departamental.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Departamento Regional Uno, Dos o Tres, según su jurisdicción.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Administrar y supervisar las Oficinas Postales bajo su jurisdicción y verificar que el funcionamiento administrativo, operativo y financiero sea eficiente, eficaz y transparente para la prestación de Servicios Postales y Logísticos, garantizando una buena atención al cliente.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Supervisar de manera continua todas las actividades administrativas, operativas y financieras de las oficinas postales de su jurisdicción.• Garantizar que el personal de las oficinas brinde los servicios postales y logísticos a todos los clientes de manera eficaz, eficiente y transparente.	
III. FUNCIONES	
1. Asegurar el cumplimiento de los horarios de trabajo y horas de corte en las oficinas postales de su jurisdicción.	
2. Revisar periódicamente los encaminamientos internos de la correspondencia y adecuarlos a los horarios e itinerarios de las rutas de transporte.	
3. Coordinar con la Gerencia Comercial la promoción de los servicios postales y logísticos, según las metas y lineamientos establecidos.	
4. Desarrollar reuniones de planificación y coordinación periódicas entre las jefaturas de las Oficinas Postales, como también, con el personal de su jurisdicción.	
5. Brindar un buen servicio al cliente asegurando su eficiencia, eficacia y mantener una buena distribución de carga operativa en cada una de las áreas y oficinas postales bajo su jurisdicción.	
6. Proponer al Departamento Regional correspondiente, los movimientos de personal entre sus distintas oficinas postales por necesidades del servicio.	
7. Aplicar y hacer cumplir el Reglamento Postal Interno, las circulares e instrucciones emitidas por la Dirección General de Correos.	
8. Resguardar los fondos asignados con total transparencia y honestidad.	



9. Supervisar y controlar la salida de los carteros a su radio de reparto, y tomar nota de los volúmenes de entrega diaria, y de las devoluciones, en coordinación con los jefes de las Oficinas Postales y con el personal responsable de las liquidaciones de la correspondencia corporativa de su jurisdicción.
10. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal bajo su jurisdicción atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez entre otros.
11. Informar al Departamento Regional correspondiente, lo relativo a permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.
12. Elaborar, y remitir oportunamente, los informes mensuales de ventas y estadísticas dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.
13. Supervisar la devolución a origen de la correspondencia y de las encomiendas postales internacionales en el tiempo reglamentario, que por motivos concretos y razonados no puedan ser entregadas en destino.
14. Remitir a rezago los envíos de correspondencia que por motivos concretos y razonados no hayan sido entregados y que hayan cumplido los requisitos de Ley para declararlos en rezago.
15. Controlar y supervisar la elaboración de las remesas de los ingresos de cada Oficina Postal de su jurisdicción.
16. Supervisar y garantizar la distribución de la correspondencia en los tiempos establecidos en todas las Oficinas Postales de su jurisdicción, así como también la liquidación oportuna.
17. Realizar arqueos sorpresivos periódicamente en las oficinas postales de su jurisdicción, debiendo informar los resultados a la Jefatura correspondiente, como también, a la Gerencia de Inspectoría General.
18. Supervisar el trabajo de los operadores de sistema, en relación con el procesamiento de los envíos que deben ser controlados por la vía informática.
19. Verificar el cumplimiento del procedimiento del servicio de Apartados Postales en las Oficinas Postales que brindan el servicio.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
<ul style="list-style-type: none"> • N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> • Policía Nacional Civil (PNC). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar denuncias por diferentes causas.
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas Aseguradoras de Vehículos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar accidentes de tránsito en el que esté involucrado el parque vehicular de Correos.
<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones Gubernamentales y Municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar acciones o actividades por medio de las cuales se publicite el servicio postal y logístico de la Institución. • Gestionar espacios para la ubicación física de oficinas postales.
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa privada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la prestación de servicios empresariales y logísticos.

Handwritten signature



28.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ORGANIZATIVA INTERNA: OFICINA POSTAL.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre del Área Organizativa Interna	Oficina Postal.
2. Tipo Estructural	Operativa.
3. Dependencia Directa	Oficina Departamental según su jurisdicción.
II. OBJETIVOS	
1. Objetivo General: Administrar la Oficina Postal y velar por que los procesos administrativos y operativos se cumplan de manera eficiente y eficaz, para proporcionar un servicio postal y logístico al cliente de acuerdo con las políticas, reglamentos y lineamientos comunicados por medio de la Oficina Departamental.	
2. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Brindar un servicio postal y logístico oportuno a los clientes de la oficina.• Cumplir con los procesos administrativos y operativos de acuerdo con la legislación vigente.• Manejar de forma transparente los ingresos y egresos de la Oficina Postal.	
III. FUNCIONES	
1. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en la oficina postal.	
2. Resguardar y controlar el manejo correcto de fondos y sellos postales y demás materiales asignados para la prestación del servicio postal.	
3. Promocionar los servicios y productos, según las metas y lineamientos establecidos por la jefatura departamental.	
4. Mantener una buena distribución del trabajo operativo en cada una de las áreas de la oficina postal, para brindar un servicio de calidad al cliente, asegurando su eficiencia, eficacia.	
5. Tomar las medidas correctivas pertinentes, en caso de irregularidades detectadas en el servicio, dando cuenta para ello a la Jefatura Departamental correspondiente.	
6. Supervisar y controlar la salida del personal de carteros al radio de reparto correspondiente, tomando nota del volumen de piezas a distribuir y piezas en devolución.	
7. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal de la oficina postal, atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez, entre otros.	
8. Atender las solicitudes administrativas de los empleados, y si la situación necesita elevarse a instancias superiores, notificarlas de forma oportuna.	
9. Informar a la Oficina Departamental correspondiente lo relativo a permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.	
10. Elaborar, y remitir, al Departamento Regional correspondiente el reporte de ventas y estadísticas diariamente.	
11. Supervisar la actividad de apertura y cierre de los despachos de correspondencia.	
12. Devolver al Departamento de Tratamiento Postal la correspondencia y las encomiendas postales internacionales en el plazo establecido. (La correspondencia que por motivos concretos y razonados no pueden ser entregadas en el destino).	



13. Ofertar y administrar los servicios de arrendamiento de Apartados Postales. (Si la oficina postal brinda el servicio).
14. Verificar y realizar el crédito postal otorgado a los diferentes clientes.
15. Supervisar y garantizar la distribución de la correspondencia en los tiempos establecidos, así como también la liquidación oportuna.
16. Controlar la adecuada admisión de envíos de correspondencia, en cuanto al franqueo, facturación y embalaje.
17. Realizar arqueos de forma periódica en la oficina postal, e informar oportunamente a la Oficina Departamental, según corresponda.
18. Realizar compras de sellos postales a través del sistema de valor declarado, que permita garantizar el abastecimiento de los valores faciales necesarios para la prestación oportuna del servicio postal.
19. Elaborar los informes mensuales correspondientes, según solicitud de la Oficina Departamental.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

Interna	Para
<ul style="list-style-type: none"> • N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
Externa	Para
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes. • Instituciones Gubernamentales y Municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención relativa a los servicios postales y logísticos. • Coordinar acciones o actividades por medio de las cuales se publicite el servicio postal de la Institución.

Qada