

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO: MOCR00-01 PAG. : 1 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

1.0 TITULO:

MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	13/02/2009	03/05/2010	08/03/2012					
		Modificación estructura organizativa	Modificación Estructura organizativa					

3.0 DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

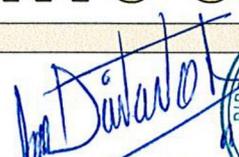
4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:

Ministerio de Gobernación



DOCUMENTO ORIGINAL



Elaboró:  Lic. Noé Enrique Zelaya  Ing. Gloria Lucía Membreño de Castellanos 24/02/2012	Revisó:  Licda. María Elsa Margarita Quintana de Ortez.  Licda. Lillian Marisol Ayala de Rivera  Lic. Oscar Adán Burgos Gómez 05/03/2012	Autorizó:  Lic. Gregorio Ernesto Cisneros 08/03/2012
---	---	---

Jefe Interino Unidad de Planificación y Gestión de Calidad
Técnico en Planificación y Gestión de Calidad.

Directora General de Correos
Subdirectora General de Correos A
Director de Planificación y Desarrollo Estratégico
Ministerio de Gobernación

Ministro de Gobernación

V, //

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

5.0 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/o Gerencias, así como las Jefaturas de los diferentes Departamentos y Secciones, que las conforman, y establecer las competencia, responsabilidades, así como los niveles de jerarquía y autoridad, líneas de mando y comunicación, de tal manera que se cumpla con los objetivos y metas de la Institución.

6.0 ALCANCE Y CAMPO DE PLANIFICACIÓN.

El presente manual es aplicable a la Dirección General de Correos, es decir a todas las Unidades y/o Gerencias, Departamentos y Secciones que la conforman.

7.0 BASE LEGAL

Atendiendo al contenido de la Legislación Postal Interna de El Salvador, deberán considerarse todas aquellas funciones contempladas y vigentes en el mismo; no así, aquellas que por la evolución del servicio, queden sin efecto, las cuales deberán considerarse obsoletas.

Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación (NTCI)

Ley de la Corte de Cuentas de la República, Capítulo II. Normas y Políticas, Apartado de Normas Técnicas y Políticas, Art. 24 y Art. 25.

8.0 INDICE

	Pág.-No.-
1	6
2	6
3	6
4	6
5	7
Organigrama General de la Dirección General de Correos	
Funciones de la Organización de la Dirección General de Correos	
Dirección General	10
Sub-Dirección General	12
Unidad de Asistencia Técnica	15



CORUNO
D. SALVALXDR.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 3 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

Unidad de Gestión de Compras	17
Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales	20
Departamento de Relaciones Internacionales	22
Departamento de Relaciones Nacionales	24
Unidad de Inspectoría General	26
Departamento de Prevención y Seguridad Postal	29
<i>Sección de Inspectores Postales</i>	30
Departamento de Investigaciones	32
<i>Sección de Seguimiento a Reclamos</i>	33
<i>Sección de Investigación de Delitos Postales</i>	34
Unidad de Planificación y Gestión de Calidad	35
Departamento de Planificación Administrativa y Operativa	38
Departamento de Gestión de Calidad	39
Unidad Jurídica	40
Departamento Jurídico Administrativo	42
Departamento de Procesos Legales	43
Unidad de Recursos Humanos	44
Escuela Postal	47
Departamento de Desarrollo Humano	49
<i>Sección de Higiene y Salud Ocupado nal</i>	50
<i>Sección de Bienestar Laboral</i>	51
Departamento de Administración de Recursos Humanos	52
<i>Sección de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción</i>	—
<i>Sección de Evaluación del Desempeño y Clima Organizacional</i>	—
<i>Sección de Remuneraciones</i>	55
<i>Sección de Control y Resguardo de Expedientes</i>	57
Departamento Clínica Empresarial	58

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<i>Sección de Servicios Médicos</i>59
<i>Sección de Salud Preventiva</i>60
Gerencia de Administración y Finanzas61
Departamento de Administración64
<i>Sección de Intendencia</i>66
<i>Sección de Especies Postales</i>67
<i>Sección de Infraestructura</i>68
<i>Sección de Transporte y Talleres</i>69
<i>Sección de Suministros</i>70
<i>Sección de Seguridad</i>71
<i>Sección de Combustible</i>72
<i>Sección de Activo Fijo</i>73
<i>Sección de Archivo</i>74
Departamento de Finanzas75
<i>Fondo Circulante de Monto Fijo</i>77
<i>Sección de Presupuesto</i>78
<i>Pagaduría Auxiliar</i>79
<i>Sección de Contabilidad</i>80
<i>Sección de Cuentas Corrientes y Colecturía</i>81
<i>Sección de Cuentas Internacionales</i>82
Departamento de Desarrollo Tecnológico83
<i>Sección Soporte de Sistemas</i>85
<i>Sección Soporte Técnico</i>87
Gerencia Comercial89
Departamento de Mercadeo92
<i>Sección de Investigación de Mercado</i>94
<i>Sección Desarrollo de Marca</i>95

A

y
CORREOS
U. SALVADOR.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 5 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

Departamento de Ventas97
<i>Sección Ventas Corporativas</i>98
<i>Sección de Patentados</i>99
Departamento de Filatelia100
Departamento de Atención al Cliente101
<i>Sección de Call Center</i>102
<i>Sección de Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos</i>	1fn
Departamento de Diseño Gráfico104
Gerencia de Operaciones Postales105
Departamento de Operaciones108
<i>Oficina de Cambio Internacional</i>110
<i>Sección de Recepción y Entrega de Despachos</i>112
<i>Sección de Expedición Internacional</i>113
<i>Sección de Apertura Internacional LC/AO</i>114
<i>Sección de Apertura Internacional de Encomiendas</i>115
<i>Sección de Clasificación General</i>116
<i>Sección de Operaciones EMS</i>117
<i>Sección de Ventanilla Corporativa</i>119
<i>Sección de Rezago</i>121
Departamento de Distribución Central122
<i>Sección de Carteros</i>124
<i>Sección de Distribución Domiciliary Servicio EMS</i>125
Departamento de Monitoreo y Transporte Postal126
Departamento Regional 1 y 2128
<i>Oficina Departamental</i>130
<i>Oficina Postal y Sucursal</i>146

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 6 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Correos, presenta la re-estructuración de su organización funcional interna, de acuerdo a los cambios cualitativos y cuantitativos que como encargada del negocio postal esta experimentando, a fin de ser autofinanciable, moderna y competitiva.

Esto obliga a la Institución a desarrollar una organización funcional basada en las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades del Recurso Humano y los elementos materiales y financieros de la Institución, con la finalidad de alcanzar la máxima eficiencia y eficacia dentro de los planes y el objetivo institucional.

2. MISIÓN Y VISIÓN

2.1 MISIÓN:

Somos una institución dinámica que ofrece servicios postales de la más alta calidad, con cobertura a nivel nacional e internacional a los mejores precios del mercado, tomando al cliente como nuestra máxima prioridad, proporcionando mejor seguridad y tiempos de entrega competitivos.

2.2 VISIÓN:

Ser la empresa de correspondencia número uno en El Salvador, brindando el mejor servicio al cliente, siendo nuestro principal activo un personal altamente efectivo y satisfecho, mediante una mejora continua en todos los procesos y en el Capital Humano.

3. OBJETIVO INSTITUCIONAL:

Transformarse en una organización auto financiable, ágil, competitiva y eficiente, capaz de afrontar satisfactoriamente las nuevas expectativas de los clientes en el ámbito postal, de forma permanente y con los adecuados criterios de calidad.

4. VALORES INSTITUCIONALES

- 4.1 **Transparencia:** Actuar de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
- 4.2 **Ética:** Conformidad con los principios de la disciplina.
- 4.3 **Solidaridad:** Entera comunidad de intereses y responsabilidades.
- 4.4 **Equidad:** Dar a cada uno lo que se merece, por sus méritos o condiciones.
- 4.5 **Responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento de los actos de servicio, función o tareas encomendadas a la posición o puesto que se ocupa y disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de la conducta pública inadecuada o del incumplimiento de sus obligaciones.
- 4.6 **Lealtad: Cumplimiento** de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor.

FPLCA-01

A

CORURO
LI. SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 7 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

5. GLOSARIO

- **PAT:** Plan Anual de Trabajo.
- **FAE:** Fondo de Actividades Especiales.
- **EMS:** Servicio expreso que ofrece Correos de El Salvador (Express Mail Service).
- **IPS:** International Postal System.
- **LC/AO:** Tipo de correspondencia de cartas, pequeños Paquetes, Tarjetas postales e impresos.
- **APCA-RD:** Asociación Postal de Centro América y República Dominicana.
- **Servicios Postales:** es un sistema integrado consistente en la admisión, procesamiento, transporte y distribución de correspondencia, tanto a nivel nacional como internacional.
- **Servicio de Patentados Postales:** es la autorización de la Dirección General de Correos, concede a las personas naturales y jurídicas, para que puedan vender sellos postales y recibir correspondencia en su negocio o dirección particular. La correspondencia que en estos buzones se puede depositar es la no certificada como tarjetas, cartas, notificaciones y documentos, cuyo peso no sea mayor a los 150 grs.
- **Cuadros de encaminamiento:** Son los que describen la ruta de encaminamiento que llevarán los despachos postales internacionales, desde la Administración Postal de origen hasta la Oficina Postal de destino.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

Correos
a SALVADOR.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 8 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6 .ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

DESPACHO MINISTERIAL

GERENCIA GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL

SUBDIRECCION GENERAL

Unidad de
Gestión de Compras

Unidad de Retadores
Nacionales e Internacionales

Unidad de
Inspección General

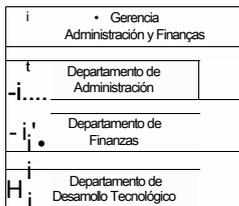
Unidad de
Asistencia Técnica

Unidad de Planificación y
Gestión de Calidad

Unidad
Jurídica

Unidad de
Recursos Humanos

Escuela Postal



4 2



ROBERTO CENTENO NAJARRO,
MINISTRO.

FPLCA-01

7. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

1. **Nombre de la Unidad:** Dirección General
2. **Tipo estructural:** Directivo
3. **Dependencia Directa:** Gerencia General
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Crear todos los lineamientos y estrategias que conlleven al eficiente y eficaz desarrollo sostenido de la Dirección General de Correos.
 - 4.2. **Específicos:**

Lograr el cumplimiento del objetivo institucional acorde a sus políticas, estrategias y metas, tanto a nivel nacional como internacional.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Presentar y dirigir la planificación y la gestión de calidad correspondiente a la Institución ante las instancias correspondientes.
 - 5.2. Presentar y dirigir la política presupuestaria, desde su formulación hasta su ejecución ante las instancias correspondientes.
 - 5.3. Implementar políticas y mecanismos de control y seguridad, correspondiente a la Institución.
 - 5.4. Cumplir disposiciones y normas legales relacionadas con el servicio postal y su Reglamento.
 - 5.5. Proponer al Ministro de Gobernación las modificaciones, adiciones o supresiones del Reglamento de Correos.
 - 5.6. Transmitir a toda la Organización los lineamientos y políticas emanadas del Ministerio de Gobernación.
 - 5.7. Proponer las actualizaciones de la Estructura Organizativa al Ministerio de Gobernación.
 - 5.8. Cumplir con las disposiciones y mantener un nexo entre la Unión Postal Universal, Unión Postal de las Américas España y Portugal, para los asuntos que se relacionen con el servicio y protección de los intereses de Correos de El Salvador.
 - 5.9. Participar en eventos Internacionales organizados por la UPAEP, UPU, APCA-RD, y otras organizaciones.
 - 5.10. Participar en eventos nacionales que contribuyan al desarrollo institucional.
 - 5.11. Asistir al Ministro de Gobernación en cuestiones pertinentes a la Institución.
 - 5.12. Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo Institucional.
 - 5.13. Estrechar relaciones con el Gobierno y el Sector Privado, en acciones que conlleven al desarrollo Institucional.
 - 5.14. Presentar y priorizar proyectos de desarrollo y de cooperación internacional para el fortalecimiento institucional, y su posterior aprobación en el Ministerio de Gobernación.
 - 5.15. Fomentar la investigación técnica y la capacitación, bajo el nuevo orden del desarrollo postal.
 - 5.16. Emitir directrices sobre nuevas líneas de trabajo Institucional.
 - 5.17. Proponer un régimen tarifario adecuado del servicio postal.
 - 5.18. Impulsar un proceso de disciplina y responsabilidad en el trabajo.
 - 5.19. Presentar Memoria de labores de la Institución.
 - 5.20. Presentar el Informe de Gestión del año anterior al Ministro de Gobernación en el mes de enero.
 - 5.21. Expandir los servicios postales a áreas geográficas estratégicas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 11 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

- 5.22. Impulsar acciones que tiendan a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia de los servicios que presta Correos.
- 5.23. Establecer el control de todos los niveles institucionales y retroalimentarlos.
- 5.24. Establecer seguimiento a oficinas con propósitos de control y motivación.
- 5.25. Proponer al Ministerio de Gobernación, las emisiones postales según bases y lineamientos establecidos.
- 5.26. Celebrar contratos y/o alianzas con el sector privado y/o gubernamental.
- 5.27. Dar las directrices necesarias para el crecimiento comercial y desarrollo institucional en la Industria Postal y No Postal
- 5.28. Velar por la sostenibilidad financiera de la Institución.
- 5.29. Facultad de firma de documentos considerados en este manual o en otros documentos autorizados por el Señor Ministro de Gobernación, y todas aquellas establecidas en el Reglamento de Correos.
- 5.30. Realizar otras funciones que estime conveniente el Despacho Ministerial.

6. Relaciones de trabajo.

6.1. Internas.

- 6.1.1. Ministerio de Gobernación.
- 6.1.2. Todas las Direcciones, Dependencias y Gobernaciones del Ministerio de Gobernación.
- 6.1.3. Todas las Unidades, Gerencias, Departamentos y Secciones de la Dirección General de Correos.

6.2. Externas.

- 6.2.1. Empresa Privada.
- 6.2.2. Sistema Financiero.
- 6.2.3. ONG's
- 6.2.4. Sector Gobierno.
- 6.2.5. Organismos Internacionales.
- 6.2.6. Representantes Diplomáticas de otros países en El Salvador
- 6.2.7. Organizaciones postales miembros de la Unión Postal Universal - UPU y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal - UPAEP y APCA-RD.

FPLCA-01



CORURO
EL SALVADOR

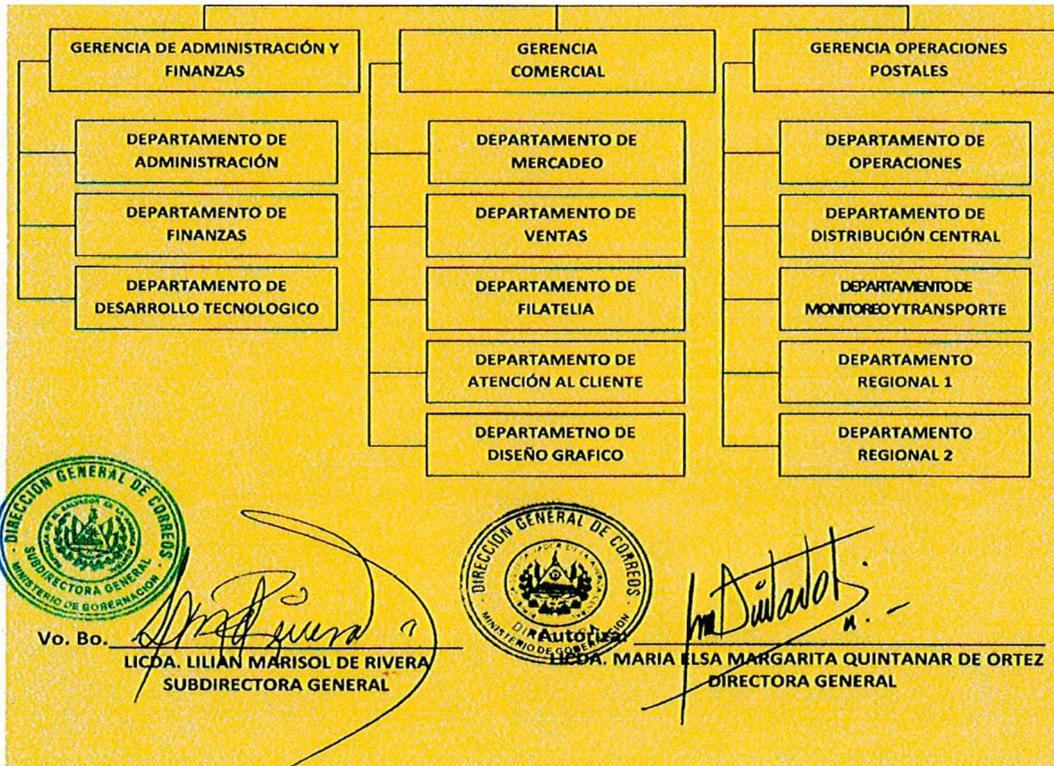
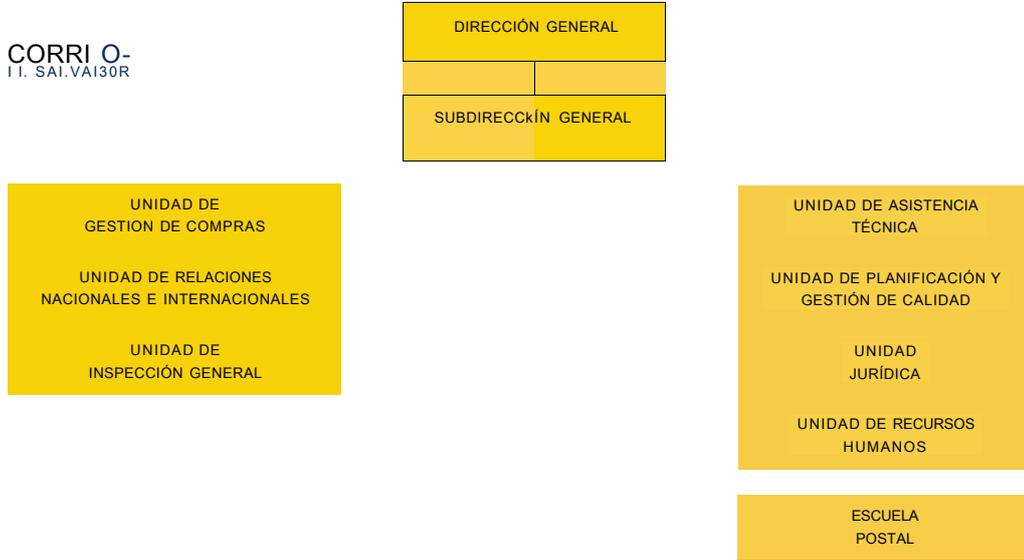
MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 12 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. ORGANIGRAMA DE LA SUB-DIRECCION

ORGANIGRAMA DE LA SUB-DIRECCION GENERAL DE CORREOS



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Quetz

1. Nombre de la Unidad: Sub-Dirección General

2. Tipo estructural: Directivo

3. Dependencia directa: Dirección General

4. Objetivos:

4.1 General:

Supervisar y controlar los procesos y procedimientos administrativos y operativos del servicio postal y no postal, en coordinación con la Dirección General, establecidos para cada Unidad y/o Gerencia a fin de alcanzar los objetivos y metas Institucionales.

4.2 Específicos:

5.2.1. Velar por la transparencia en los diferentes servicios y/o productos que presta la Dirección General de Correos.

5.2.2. Lograr en coordinación con la Dirección General una comunicación constante y de armonía laboral a nivel de las diferentes Unidades y Gerencias de la institución.

5. Funciones:

- 5.1 Transmitir los lineamientos a las diferentes Unidades y/o Gerencias que emanen de la Dirección General.
- 5.2 Representar a la Dirección General, cuando ésta lo delegue, previa autorización del Despacho Ministerial.
- 5.3 Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo del servicio postal, previa autorización de la Dirección General.
- 5.4 Colaborar con la Dirección General en actividades dentro de la esfera de su competencia.
- 5.5 Coordinar las actividades que delegue la Dirección General.
- 5.6 Dar seguimiento a los nuevos servicios y proyectos para su implementación.
- 5.7 Atender el despacho de asuntos que tenga encomendados la Dirección General de Correos, así como otras áreas que le sean asignadas por el Director(a) General.
- 5.8 Coordinar y supervisar que las ofertas de ventas de los servicios y/o productos, estén alineados con las capacidades operativas.
- 5.9 Promover en coordinación con la Dirección General, la modernización y el desarrollo Institucional, mediante la mejora continua.
- 5.10 Participar en las negociaciones, eventos internacionales y otras actividades que la Dirección General estime convenientes.
- 5.11 Apoyar a la Dirección General en la implantación de Políticas emanadas del Ministerio de Gobernación, así como de los Planes de Trabajo.
- 5.12 Coordinar las actividades del Plan Anual de Capacitaciones y sus diferentes temáticas, con la Escuela Postal y la Unidad de Recursos Humanos.
- 5.13 Coordinar el desarrollo de planes de contingencia y riesgo, y otros que la Dirección General estime conveniente.
- 5.14 Apoyar a la Dirección General en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- 5.15 Programar visitas a oficinas con el propósito de control y motivación.
- 5.16 Proponer a la Dirección General, actividades relacionadas a la gestión comercial y de servicio al cliente.
- 5.17 Evaluar anualmente la gestión comercial de la Dirección General de Correos, en coordinación con la Gerencia Comercial y presentar el informe a la Dirección General en el mes de enero.
- 5.18 Desarrollar otras funciones que asigne el Despacho Ministerial y la Dirección General.

 <p>A CORURO a SALVADOR</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 14 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	--

6. Relaciones de trabajo.

6.1 Internas.

6.1.1. Dirección General.

6.1.2. Unidades y/o Gerencias, Departamentos y Secciones.

6.1.3. Ministerio de Gobernación y sus Direcciones, Dependencias y Gobernaciones

6.2 Externas.

6.2.1. Empresa Privada.

6.2.2. Sistema Financiero.

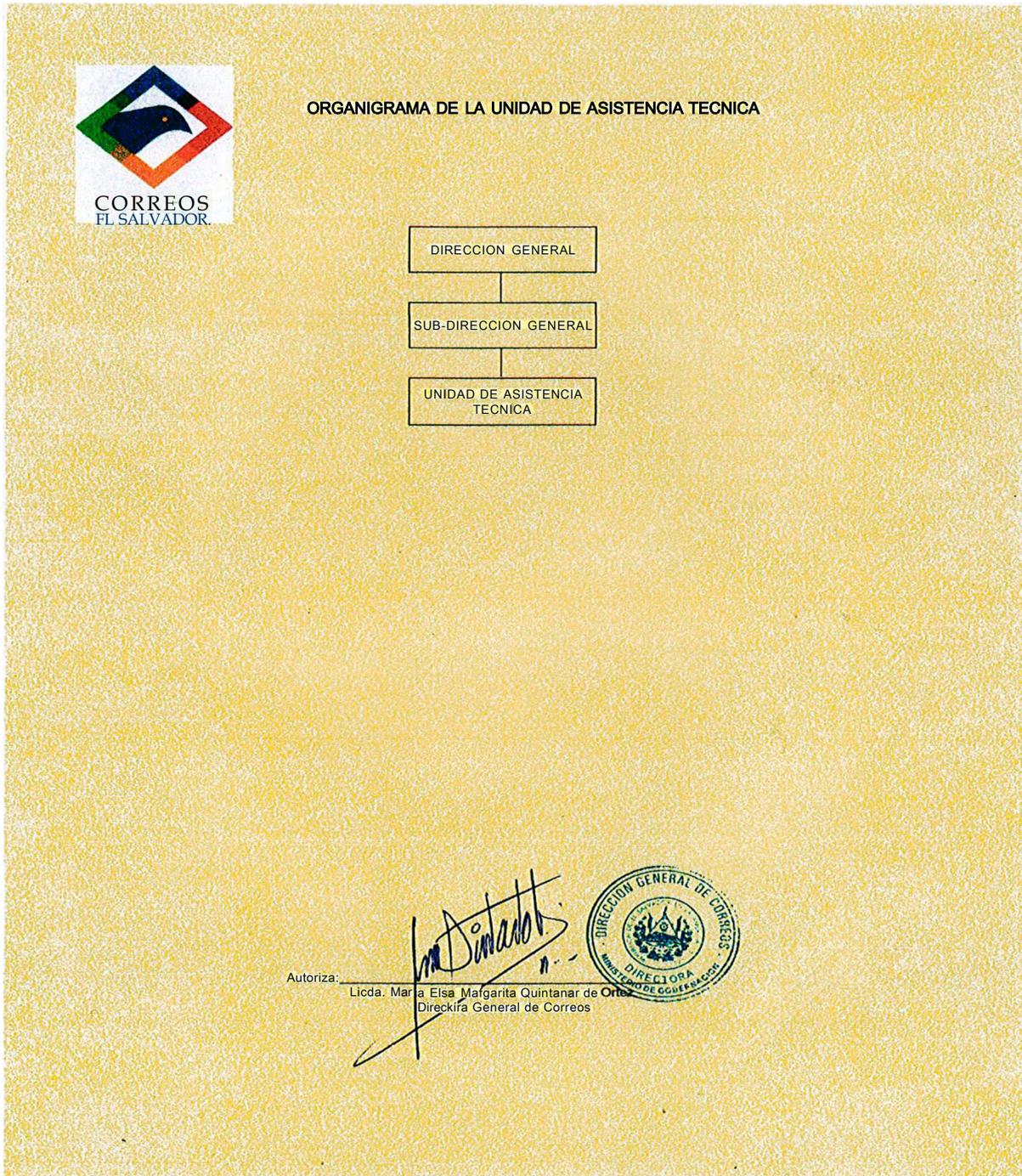
6.2.3. ONG's

6.2.4. Sector Gobierno.

6.2.5. Organismos Internacionales.

6.2.6. Organizaciones postales miembros de la Unión Postal Universal - UPU y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal - UPAEP. y APCA-RD.

1. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ASISTENCIA TECNICA



<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">A</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em;">CORUNO a SALVADOR.</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 16 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	--

1. **Nombre de la Unidad:** **Unidad de Asistencia Técnica**
2. **Tipo estructural:** **Administración**
3. **Dependencia directa:** **Subdirección General**
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**
Proporcionar asistencia técnica a la Dirección y Subdirección General, en todo trabajo relacionado con el que hacer laboral de la Institución.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Asistir a la Dirección y Subdirección General, en las áreas administrativa y operativa.
 - 4.2.2. Realizar seguimiento a las actividades específicas relacionadas al área operativa y administrativa de la Institución.
5. **Funciones:**
 - 5.1 Emitir opiniones y análisis técnicos, en el ámbito del área administrativa y operativa.
 - 5.2 Comunicar y transferir las decisiones tomadas por la Dirección y Subdirección General, cuando ésta lo estime conveniente.
 - 5.3 Dar seguimiento a tareas específicas, asignadas por la Dirección y Subdirección General.
 - 5.4 Llevar registros especiales solicitados por la Dirección y Subdirección General.
 - 5.5 Coordinar la logística de atención y respuestas a la Auditoría Interna del Ministerio de Gobernación, y a la de la Corte de Cuentas de la República.
 - 5.6 Atender requerimientos específicos de información, del Órgano Judicial, Ministerio Público, Instituciones de Gobierno y Privadas.
 - 5.7 Colaborar en proyectos técnicos que la Dirección y Subdirección General asigne.
 - 5.8 Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
 - 5.9 Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
 - 5.10 Presentar los informes y reportes que la Dirección y Subdirección soliciten.
 - 5.11 Desarrollar otras funciones que la Dirección y Subdirección General estimen conveniente asignar.
6. **Relaciones de trabajo:**
 - 6.1. **Internas:**
 - 6.1.1. Dirección General.
 - 6.1.2. Sub-Dirección General.
 - 6.1.3. Gerencias y/o Unidades.
 - 6.1.4. Departamentos y Secciones de la DGC.
 - 6.1.5. Ministerio de Gobernación.
 - 6.2. **Externas:**
 - 6.2.1. Instituciones Gubernamentales y/o Municipales.
 - 6.2.2. Organismos Internacionales.
 - 6.2.3. Sistema Financiero.
 - 6.2.4. Empresa Privada
 - 6.2.5. Organismos no Gubernamentales (ONG's)

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

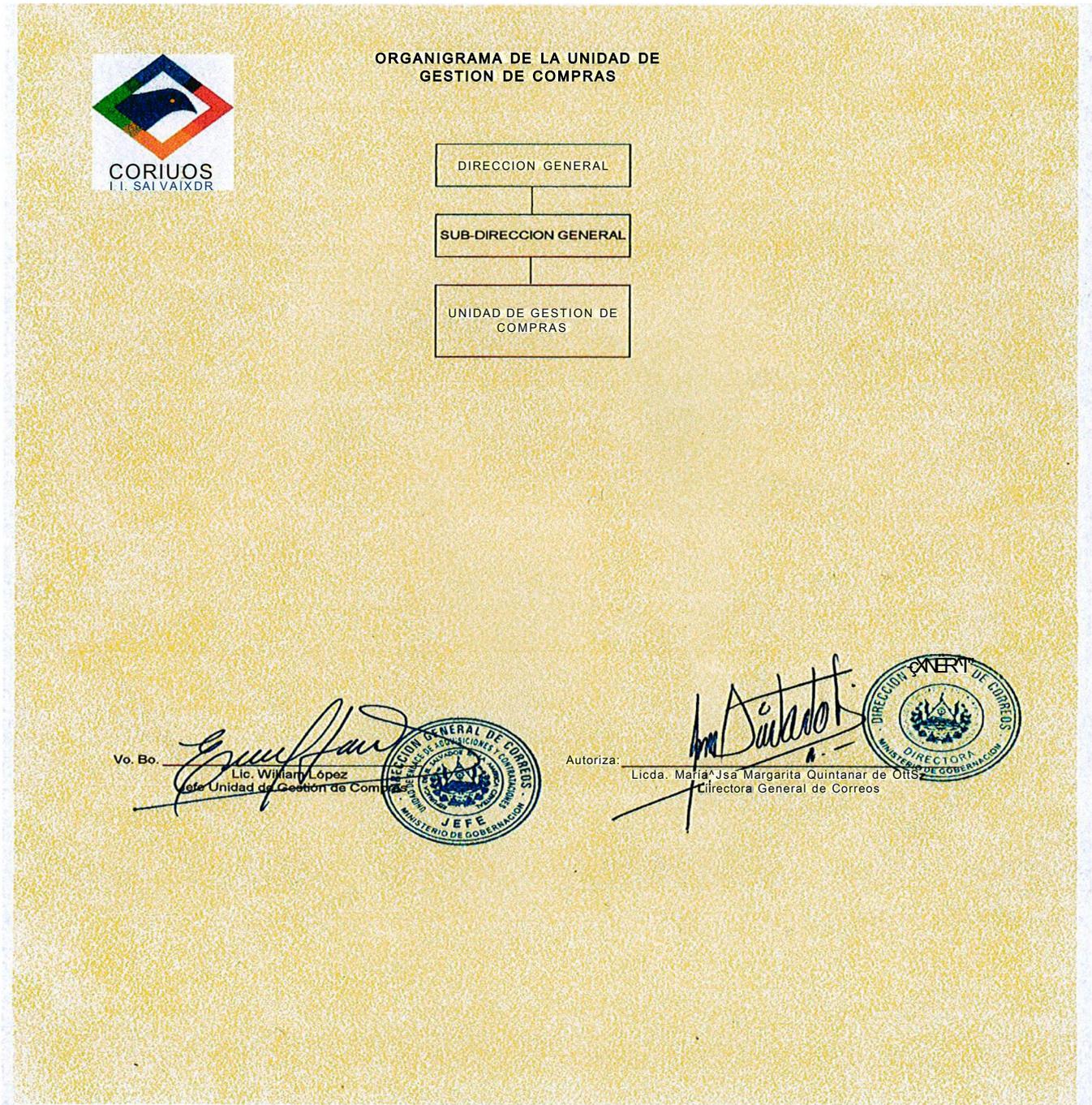
CORURO
EL SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 17 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

2. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE GESTION DE COMPRAS



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">COR uro. a SALVADOR.</p>	<p>MANUAL:</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 18 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

1. Nombre de de la Unidad: **Unidad de Gestión de Compras**

2. Tipo estructural: **Administrativo**

3. Dependencia directa: **Subdirección General**

4. Objetivo General:

Tramitar las adquisiciones y/o contrataciones de obras, bienes y servicios que necesite la Dirección General de Correos, para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo a la legislación aplicable (LACAP) y a lineamientos de UACI-MIGOB.

5. Funciones:

- 5.1** Cumplir con las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la UACI-MIGOB, y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública-LACAP, y su reglamento.
- 5.2** Revisar cada requerimiento que se remite a UACI-MIGOB.
- 5.3** Cumplir y hacer cumplir todas las demás responsabilidades que se establezcan en la Ley LACAP y su Reglamento.
- 5.4** Elaborar la programación anual del gasto para la adquisición de bienes y servicios de la Dirección General de Correos.
- 5.5** Elaborar y consolidar el Plan de Compras Institucional de la Dirección General de Correos, en coordinación con el Departamento de Finanzas, perteneciente a la Gerencia de Administración y Finanzas, que comprende la programación anual de adquisiciones y contrataciones.
- 5.6** Informar periódicamente a la Dirección General de Correos de las contrataciones que realicen.
- 5.7** Asesorar a las Unidades y/o gerencias solicitantes, la elaboración de actas de recepción parcial y/o definitiva.
- 5.8** Mantener actualizado el expediente de cada compra que se realiza.
- 5.9** Remitir a la UACI-MIGOB copias de documentos anexos a los procesos de compra, como: Ordenes de Inicio, Actas de Recepción Parciales o Definitivas, informes para imposición de multas, etc.
- 5.10** Proyectar y preparar las modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.
- 5.11** Suministrar órdenes de Compra a los Administradores de Contratos.
- 5.12** Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
- 5.13** Dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
- 5.14** Realizar otras funciones que la Dirección y Subdirección General estime convenientes.

FPLCA-01

ACORR.RO>
EL SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 19 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3**6. Relaciones de trabajo.****6.1 Internas.**

- 6.1.1 Dirección General.
- 6.1.2 Subdirección General
- 6.1.3 Unidades y/o Gerencias.

6.2 Externas.

- 6.2.1 UACI-MIGOB
- 6.2.2 Empresa Privada.
- 6.2.3 Sistema Financiero.
- 6.2.4 Sector Gobierno.
- 6.2.5 Organismos internacionales.
- 6.2.6 Organizaciones Postales Miembros de la Unión Postal Universal y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal.
- 6.2.7 Proveedores

FPLCA-01

A

COR unos
ri. SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 20 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

3. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES



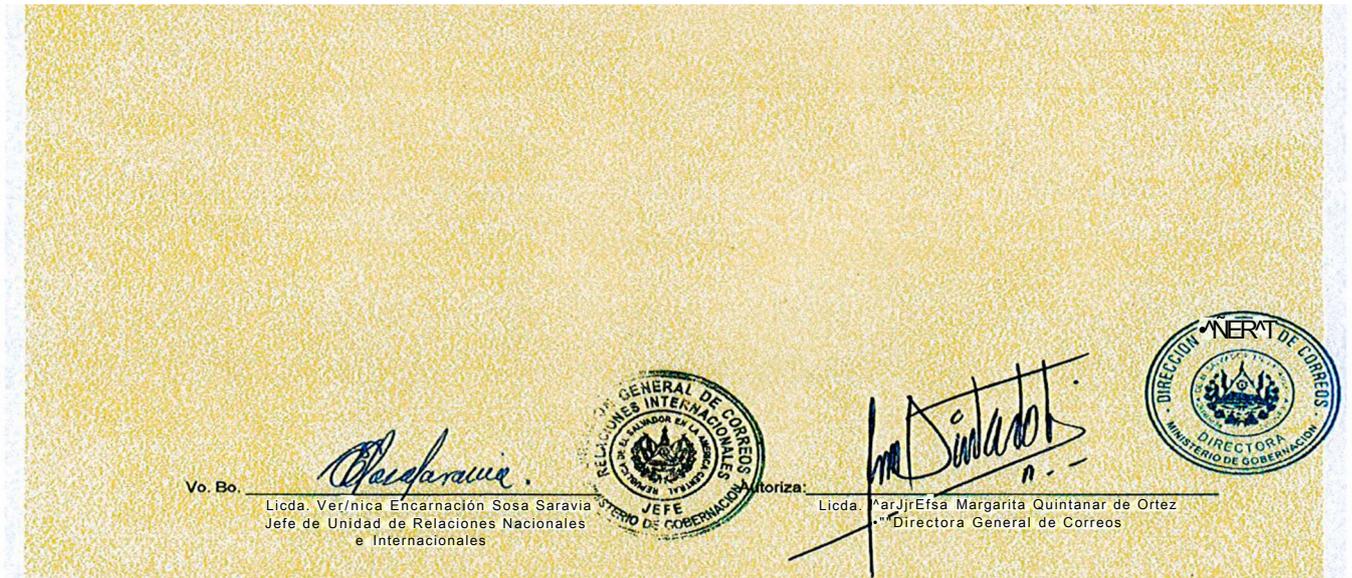
DIRECCION GENERAL

SUB-DIRECCION GENERAL

UNIDAD DE RELACIONES
NACIONALES E
INTERNACIONALES

DEPARTAMENTO DE
RELACIONES NACIONALES

DEPARTAMENTO DE
RELACIONES
INTERNACIONALES



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p style="text-align: center;">CORREOS 11. SALVADOR</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 21 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

1 . Nombre de la Unidad: **Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales**

2 . Tipo estructural: **Asesoría**

3 . Dependencia directa: **Subdirección General**

4 . Objetivo General:

Brindar asistencia a la Dirección y Subdirección General y a todas las áreas de la Institución en el desarrollo de las Relaciones Nacionales e Internacionales, así como en la difusión y proyección de la imagen institucional, para mantener el posicionamiento de los servicios postales.

5 . Funciones:

5.1 Coordinar y supervisar toda acción encaminada al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.

5.2 Garantizar la comunicación con Organismos Nacionales e Internacionales.

5.3 Coordinar la logística y monitorear el desarrollo de los eventos que se realicen en el país.

5.4 Establecer Mecanismos de control para verificar la realización de todas las funciones y actividades que se desarrollan en la Unidad.

5.5 Elaborar y presentar el Plan Anual de trabajo de la Unidad.

5.6 Dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Unidad.

5.7 Elaboración y Presentación del Plan de Compras de la Unidad.

5.8 Asistir a la Dirección General y Sub-Dirección General, en materia de Relaciones Nacionales e Internacionales.

5.9 Realizar otras funciones asignadas por la Dirección y Subdirección General.

6 . Relaciones de trabajo:

6.1 Internas

6.1.1 Dirección General.

6.1.2 Sub-Dirección General.

6.1.3 Unidades y/o Gerencias

6.1.4 Departamentos y Secciones

6.1.5 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

6.2.1 Unión Postal Universal-UPU

6.2.2 Unión Postal de las Américas, España y Portugal-UPAEP

6.2.3 Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana-APCA-RD

6.2.4 Administraciones Postales

6.2.5 Agencias de Viajes

6.2.6 Instituciones Gubernamentales

6.2.7 Organismos internacionales y nacionales

6.2.8 Organismos no postales

6.2.9 Organismos no Gubernamentales

6.2.10 Empresa Privada.

6.2.11 Medios de Comunicación

FPLCA-01

ACOR neos
ri. SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 22 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1 . Nombre de la Unidad:** Departamento de Relaciones Internacionales
- 2 . Tipo estructural:** Asesoría
- 3 . Dependencia directa:** Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales
- 4. Objetivo General:**

Brindar asistencia a la Dirección y Subdirección General en las relaciones internacionales, con los organismos postales reguladores y operadores, así como con otras Entidades, para el desarrollo Institucional.

5 . Funciones:

- 5.1 Asistir a la Dirección y Subdirección General en la preparación de documentos para la participación en eventos postales internacionales.
- 5.2 Gestionar financiamiento para proyectos postales de cooperación internacional, ante la Unión Postal Universal, y la Unión Postal de las Américas y Portugal, por medio del Fondo de Mejoramiento de la Calidad del Servicio, Fondo de Disponibilidad y Alícuotas de Cooperación Técnica.
- 5.3 Gestionar el financiamiento para la participación de funcionarios y empleados en eventos postales internacionales.
- 5.4 Remitir los formularios de información requerida por los organismos postales internacionales y operadores postales.
- 5.5 Mantener informado a los organismos postales internacionales y a Otras Administraciones Postales, de los cambios de funcionarios y otros datos relacionados con la Administración Postal de El Salvador.
- 5.6 Comunicar y transferir a nivel interno información relacionada con la Reglamentación Postal Internacional.
- 5.7 Coordinar la logística necesaria para la atención a funcionarios extranjeros, en lo referente a estadía, programación de actividades, transporte, alimentación y otros que sean necesarios en El Salvador.
- 5.8 Colaborar con la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
- 5.9 Colaborar con la elaboración del Plan de Compras de la Unidad.
- 5.10 Facilitar a la Dirección y Subdirección General la documentación de soporte para implementar las decisiones, resoluciones y recomendaciones, según los acuerdos de los congresos UPU, UPAEP y APCA_RD.
- 5.11 Otras funciones que la Dirección y Subdirección General asignen.

6 . Relaciones de trabajo.**6.1 Internas.**

- 6.1.1** Dirección General
- 6.1.2** Sub-Dirección General.
- 6.1.3** Gerencias y Unidades.
- 6.1.4** Ministerio de Gobernación

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 23 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6.2 Externas.

- 6.2.1 Unión Postal Universal-UPU
- 6.2.2 Unión Postal de las Américas, España y Portugal JJPAEP
- 6.2.3 Asociación Postal Centroamericana y República Dominicana-APCA_RD
- 6.2.4 Administraciones Postales
- 6.2.5 Agencias de Viajes
- 6.2.6 Instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales
- 6.2.7 Organismos Internacionales
- 6.2.8 Organismos no postales
- 6.2.9 Empresa Privada

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

data



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 24 de 147

FECHA : 08/03/2012

REVISION : 3

- 1 . **Nombre de la Unidad:** **Departamento de Relaciones Nacionales**
- 2 . **Tipo Estructural:** **Asesoría**
- 3 . **Dependencia directa:** **Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales**
4. **Objetivo General:**

Difundir, proyectar y mantener la imagen institucional de la Dirección y Subdirección General de Correos, expresando de manera clara y directa la comunicación girada por la Dirección y Subdirección General, a fin de informar a la población, sobre los servicios postales que presta la Institución y sus diferentes actividades

5 . Funciones

- 5.1 Atender la imagen social de la Institución.
- 5.2 Atender de manera directa el protocolo Institucional
- 5.3 Coordinar las entrevistas en los espacios de opinión, cuando hubiere temas de trascendencia de conocimiento público.
- 5.4 Realizar el monitoreo en los diferentes medios de comunicación respecto a la temática postal.
- 5.5 Informar a la Dirección y Subdirección General, sobre cualquier aspecto relacionado a la opinión de los usuarios sobre Correos de El Salvador.
- 5.6 Asesorar sobre selección de temas para difundir estratégicamente en los diferentes medios informativos.
- 5.7 Coordinar la designación de voceros en ausencia del Director(a) y Subdirector(a) de la Institución.
- 5.8 Coordinar actividades conjuntas con el Ministerio de Gobernación y otras Dependencias, en lo relativo al tema postal.
- 5.9 Organizar conferencias de prensa.
- 5.10 Crear estrategias que permitan mantener la presencia y mejora de la imagen de la Institución con los medios de comunicación y en el mercado postal.
- 5.11 Mantener informado al personal sobre todas las actividades que realiza y organiza la institución, por medio de la redacción del Boletín Interno.
- 5.12 Apoyar en la organización de eventos sociales y comerciales de la Institución.
- 5.13 Atender a extranjeros que visiten la Institución en Misiones Oficiales, o en calidad de trabajo.
- 5.14 Apoyar y coordinar los eventos filatélicos.
- 5.15 Actualizar el periódico mural con noticias relevantes de la Institución para mantener la comunicación interna y externa.
- 5.16 Actualizar la información del Sitio Web proporcionada por el responsable de cada área de la Institución.
- 5.17 Difundir y dar a conocer los servicios postales y actividades relevantes a la población.
- 5.18 Informar a la sociedad la importancia de la labor social y comercial de Correos.
- 5.19 Coordinar eventos y actos en los que participen medios de comunicación cuando se realicen lanzamientos de nuevos productos o servicios
- 5.20 Colaborar en la elaboración del Plan de Compras de la Unidad.
- 5.21 Colaborar en la elaboración del Plan de Trabajo de la Unidad.
- 5.22 Coordinar y participar en las fiestas patronales, con el objetivo de posicionar la marca de Correos y colaborar en el rescate de las tradiciones culturales a nivel nacional.
- 5.23 Asistir a la Dirección y Subdirección General en la difusión de la imagen Institucional.
- 5.24 Atender el Protocolo Institucional, para asistir a los canales formales de comunicación.
- 5.25 Establecer relaciones internas y externas, para lograr un buen posicionamiento institucional en el mercado postal.
- 5.26 Otras funciones que asigne la Dirección General

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

6 . Relaciones de trabajo

6.1 Internas

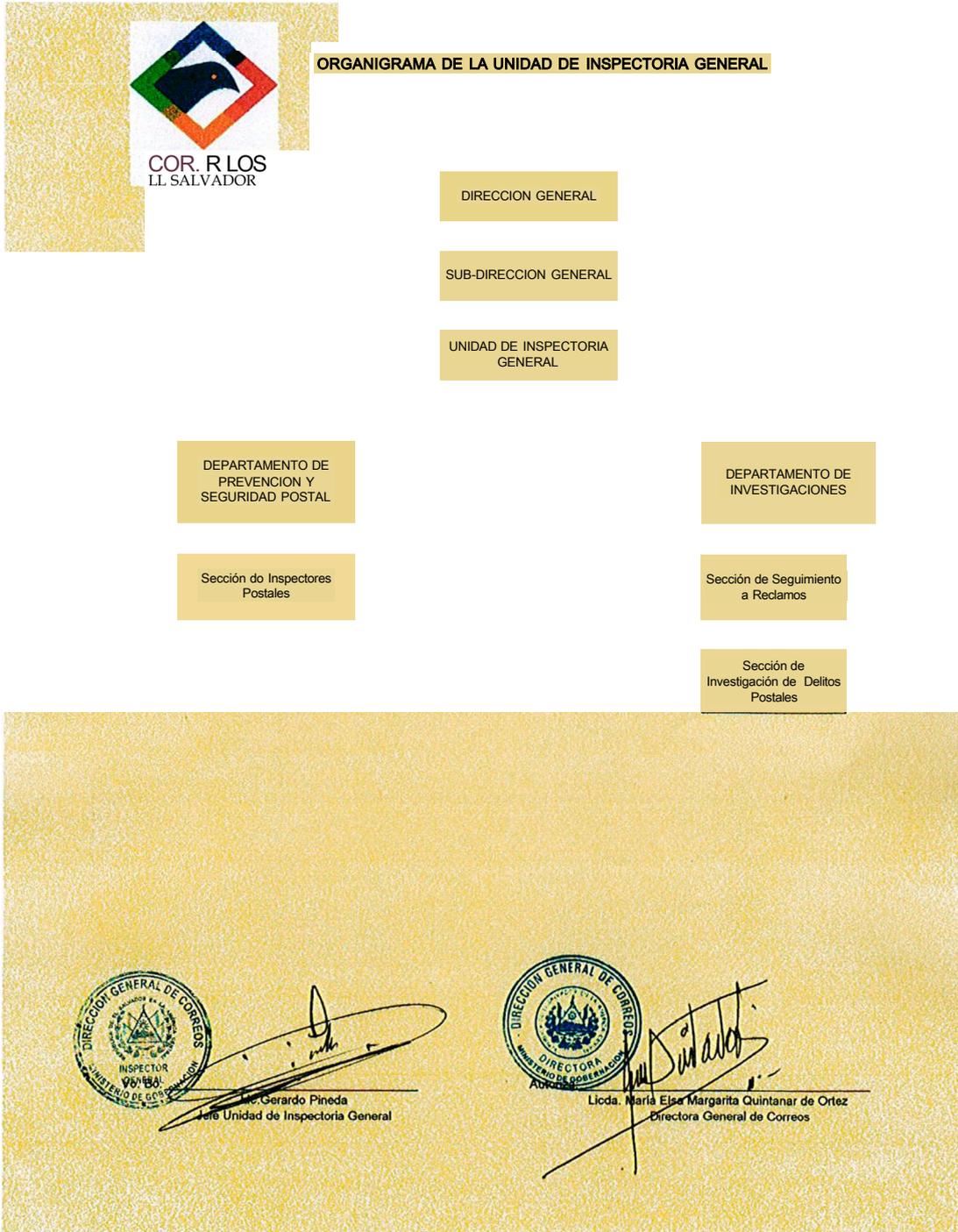
- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General
- 6.1.3 Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4 Oficinas Departamentales
- 6.1.5 Oficinas y Sucursales
- 6.1.6 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas

- 6.2.1 Medios de Comunicación Nacional e Internacional
- 6.2.2 Instituciones Gubernamentales y Ministerios
- 6.2.3 Empresa privada
- 6.2.4 Agencias de publicidad
- 6.2.5 Organismos no Gubernamentales

<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">A</p> <p style="font-size: 0.8em;">c.oiirio- a SALVADOR.</p>	<p>MANUAL:</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 26 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3</p>
--	---	---

4. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE INSPECTORIA GENERAL



FPLCA-01

ACOR II (O
a SALVAIXSR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 27 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1 . Nombre de la Unidad:** **Unidad de Inspectoría General Postal**
- 2 . Tipo estructural:** **Asesoría**
- 3 . Dependencia directa:** **Subdirección General**
- 4. Objetivos:**
- 4.1 General:**
Contribuir a la mejora de la calidad de los servicios postales, desarrollando acciones encaminadas a prevenir el delito postal y la verificación del buen uso de los recursos.
- 4.2 Específicos:**
- 4.2.1 Desarrollar programas dirigidos a la prevención del delito postal y a la seguridad postal.
- 4.2.2 Fortalecer la detección de los delitos postales por medio de la inspección postal, que comprende la supervisión y control.
- 4.2.3 Verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como las políticas establecidas en las diferentes Gerencias y Unidades.
- 4.2.4 Desarrollar acciones orientadas y hacer más eficiente la utilización de los recursos Institucionales.
- 5. Funciones:**
- 5.1 Elaborar los programas y planes de acción, atendiendo las políticas generales de la Institución, así como las específicas en materia de Control y Seguridad Postal.
- 5.2 Mantener debidamente informada a la Dirección General sobre aspectos relevantes que acontecen en la supervisión y arqueos que se realizan a las diferentes oficinas.
- 5.3 Mantener al personal capacitado en la prevención del delito postal.
- 5.4 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 UPU y UPAEP.
- 5.5 Realizar el Control de Calidad Nacional y el Control Continuo de Extremo a Extremo de la UPU.
- 5.6 Presentar a la Dirección y Subdirección General, los resultados del Control de Calidad Nacional, y el Control de Extremo a Extremo Continuo de la UPU.
- 5.7 Llevar el procesamiento de información y reclamaciones, por irregularidades en los envíos.
- 5.8 Efectuar el seguimiento sobre las reclamaciones postales.
- 5.9 Desarrollar las investigaciones sobre la detección de delitos postales.
- 5.10 Realizar las actividades relacionadas en materia de seguridad postal dentro de la Terminal de Carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador.
- 5.11 Presentar los informes pertinentes a la Dirección General de todas las investigaciones realizadas.
- 5.12 Mantener y resguardar actualizado el Archivo de Manuales, Procedimientos y Normativas, tanto internas, externas, como la de Organismos Internacionales.
- 5.13 Presenciar la apertura y destrucción de correspondencia caída en rezago.
- 5.14 Presenciar y verificar que se desarrolle de forma transparente la venta de objetos de valor, encontrados dentro de la correspondencia caída en rezago, de acuerdo a la Legislación Postal Interna.
- 5.15 Realizar el aprovisionamiento del equipo y material técnico necesario para que las diferentes áreas de la Unidad, ejecuten su labor en forma eficiente.
- 5.16 Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual Trabajo de la Unidad.
- 5.17 Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
- 5.18 Otras actividades que asigne la Dirección General.

FPLCA-01



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 28 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

6 . Relaciones de trabajo:

6.1 Internas

- 6.1.1 Dirección General.
- 6.1.2 Sub-Dirección General
- 6.1.3 Gerencias y Unidades.
- 6.1.4 Oficinas Departamentales
- 6.1.5 Oficinas y sucursales
- 6.1.6 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

- 6.2.1 UPU
- 6.2.2 UPAEP.
- 6.2.3 Administraciones Postales
- 6.2.4 Policía Nacional Civil
- 6.2.5 Ministerio de Gobernación.
- 6.2.6 Fiscalía.
- 6.2.7 Compañías Aéreas
- 6.2.8 Interiores del Aeropuerto Internacional de El Salvador.
- 6.2.9 Dirección Central de aduanas.

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 29 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Prevención y Seguridad Postal.

2. **Tipo estructural:** Asesoría

3. **Dependencia directa:** Unidad de Inspectoría General Postal.

4. **Objetivo General:**

Prevenir, controlar y verificar las operaciones postales, para evitar los delitos relativos al servicio postal.

5. **Funciones:**

- 5.1 Verificar el cumplimiento de los procedimientos en toda el área operativa.
- 5.2 Proponer mejoras en cuanto a métodos y procedimientos sobre control y seguridad en toda el área operativa.
- 5.3 Plantear observaciones sobre aspectos de control y seguridad para los nuevos productos.
- 5.4 Evaluar los riesgos y vulnerabilidad de las operaciones postales.
- 5.5 Efectuar análisis de la calidad y de la seguridad del servicio.
- 5.6 Verificar que se cumpla el seguimiento de las rutas de transporte para confirmar el cumplimiento de horarios e itinerarios y de la eficacia en los enlaces respectivos.
- 5.7 Analizar las tendencias y diversidad de los delitos e identificar sus posibles causas.
- 5.8 Desarrollar programas de prevención.
- 5.9 Desarrollar controles técnicos y Estadísticos.
- 5.10 Realizar visitas de supervisión general y arqueo en todas las oficinas de correos.
- 5.11 Realizar arqueos en las áreas administrativas de correos en donde se manejen fondos del Estado.
- 5.12 Realizar arqueos parciales o generales a las Jefaturas Departamentales.
- 5.13 Realizar supervisiones mensuales de procesos y procedimientos en la oficina Internacional de cambio del Aeropuerto Internacional para asegurar el cumplimiento de la normativa internacional vigente.
- 5.14 Otras funciones que asignen la Jefatura de Unidad y la Dirección General.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Compañías Aéreas
- 6.2.2. Administraciones postales

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 30 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Inspectores Postales**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Prevención y Seguridad Postal**
4. **Objetivo General:**

Ejecutar programas de supervisión y prevención, en materia postal, que permitan garantizar la integridad de los servicios postales.

5. **Funciones:**

- 5.1 Desarrollar los diferentes Programas Preventivos que se ejecutan dentro del Departamento de Operaciones Postales y en Oficinas de Correos a nivel nacional, con el propósito de velar por la seguridad de la correspondencia y bienes de la Institución.
- 5.2 Realizar visitas de supervisión general, arqueos e investigaciones por diferentes irregularidades a nivel nacional, relacionadas con los Servicios Postales, cuando el Jefe de la Unidad así lo estime conveniente.
- 5.3 Colaborar personalmente a clientes que presentan reclamaciones por diferentes irregularidades relacionadas con el Servicio Postal y que demandan respuestas confiables y oportunas.
- 5.4 Presenciar y llevar un Registro de Novedades, relacionadas con el Servicio Postal para dar seguimiento en el tratamiento y procesamiento de los mismos.
- 5.5 Presenciar la revisión del contenido de cualquier envío cuando la Aduana solicita su verificación.
- 5.6 Desarrollar investigaciones y presentar el informe correspondiente sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal.
- 5.7 Desarrollar controles de prevención en las diferentes Oficinas Postales, para evitar la circulación de objetos prohibidos dentro de la correspondencia nacional e internacional según lo establecido dentro de la Legislación Postal Interna e Internacional, en lo relativo a prohibiciones.
- 5.8 Desarrollar investigaciones sobre delitos postales, lo cual incluye la recopilación de los indicios del delito, entrevistas administrativas de testigos y presuntos sospechoso, finalizando con la elaboración del informe técnico respectivo.
- 5.9 Participar en la habilitación de Maquinas Franqueadoras, propiedad de la Dirección General de Correos y privadas.
- 5.10 Verificar los pedidos de Sellos Postales que suministra el Departamento de Especies Postales a las Oficinas y Sucursales del interior del País.
- 5.11 Informar al Inspector sobre cualquier irregularidad relacionada con el Servicio Postal.
- 5.12 Dar Seguimiento de los envíos que ingresan al área de Operaciones Postales hasta el final del proceso.
- 5.13 Elaborar actas de envíos que se reciben con evidentes señales de violación o cualquier irregularidad que se presente.
- 5.14 Participar en las reuniones que promueva el Jefe de la Unidad y exponer los resultados de las actividades desarrolladas.
- 5.15 Desarrollar las demás funciones que asigne el Jefe de la Unidad de acuerdo al ámbito de competencia a nivel Operativo, Administrativo o Departamental.
- 5.16 Realizar otras funciones, que asigna la jefatura inmediata superior.

FPLCA-01

 	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG.: 31 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
--	--	---

6. Relaciones de trabajo:

6.1 Internas.

- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General.
- 6.1.3 Gerencias y Unidades
- 6.1.4 Oficinas Departamentales
- 6.1.5 Oficinas y Sucursales

6.2 Externas.

- 6.2.1 Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma -CEPA-
- 6.2.2 Compañías Aéreas
- 6.2.3 Policía Nacional Civil
- 6.2.4 Fiscalía General de la República
- 6.2.5 Todas las Instancias Legales pertinentes.
- 6.2.6 Clientes

FPLCA-01



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 32 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Investigaciones
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad de Inspectoría General
4. **Objetivo General:**

Investigar y procesar las reclamaciones por delitos, para lograr un buen funcionamiento del Servicio Postal.

5. Funciones:

- 5.1 Recomendar mejoras que ayuden al procesamiento de la información relativa a las reclamaciones.
- 5.2 Desarrollar y mantener actualizadas las estadísticas de reclamos e informaciones necesarias que coadyuven al mejoramiento del servicio y a la disminución de las irregularidades postales.
- 5.4 Asegurar a los clientes el acceso suficiente para que puedan exponer sus quejas o reclamos, ofreciendo los medios para ello.
- 5.5 Recibir, procesar y registrar los reclamos que ingresen a la Unidad por las irregularidades en el servicio.
- 5.6 Facilitar la información necesaria para asegurar la calidad del servicio y la seguridad postal.
- 5.7 Recibir, clasificar y estudiar las informaciones anónimas recibidas en la Unidad de Inspectoría General Postal.
- 5.9 Otras funciones que asignen la jefatura de la Unidad y la Dirección General.

6. Relaciones de trabajo:

6.1 Internas.

- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General.
- 6.1.3 Gerencias y Unidades
- 6.1.4 Oficinas Departamentales
- 6.1.5 Oficinas y Sucursales
- 6.1.6 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas.

- 6.2.1 Compañías Aéreas
- 6.2.2 Administraciones Postales
- 6.2.3 Usuarios
- 6.2.4 Policía Nacional Civil
- 6.2.5 Fiscalía General de la República
- 6.2.6 Todas las Instancias Legales pertinentes.
- 6.2.7 Clientes

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 33 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

- 1. Nombre de la Unidad:** Sección de Seguimiento a Reclamos
- 2. Tipo estructural:** Asesoría
- 3. Dependencia directa:** Departamento de Investigaciones
- 4. Objetivo General:**

Brindar seguimiento a las diligencias realizadas por reclamaciones presentados por los clientes por irregularidades en el servicio postal.

5. Funciones:

- 5.1 Recibir, procesar y registrar las reclamaciones que ingresen a la Unidad por irregularidades en el servicio postal.
- 5.2 Dar seguimiento personalizado a las reclamaciones interpuestas o admitidas dentro de la Unidad hasta su respuesta final.
- 5.3 Desarrollar y mantener actualizadas las estadísticas e informaciones necesarias que coadyuven al mejoramiento del servicio y a la disminución del delito postal.
- 5.4 Facilitar la información necesaria para asegurar la calidad del servicio y la seguridad postal.
- 5.5 Consultar en el sistema IPS la entrega o estado de los envíos tradicionales y EMS para dar respuesta a los clientes que lo soliciten.
- 5.6 Desarrollar acciones que permiten mejorar el manejo de la información.
- 5.7 Desarrollar otras actividades que de acuerdo a su cargo le asigne el Jefe de la Unidad.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.

6.2. Externas:

- 6.2.1. UPAEP
- 6.2.2. Administraciones Postales
- 6.2.3. Líneas aéreas

FPLCA-01



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 34 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Investigación de Delitos Postales**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Investigaciones**
4. **Objetivo General:**

Investigar los delitos postales consumados para deducir las responsabilidades pertinentes.

5. Funciones

- 5.1 Efectuar el seguimiento de los reclamos, así como de los informes que al respecto se elaboren en la Unidad, e informar oportunamente a los clientes sobre el resultado de las gestiones.
- 5.2 Efectuar las investigaciones sobre ilícitos o delitos postales, lo cual incluye la recopilación de indicios, interrogatorio de testigos y sospechosos y la elaboración del informe técnico respectivos.
- 5.3 Establecer y mantener una excelente relación de trabajo con los cuerpos de policía, así como con los grupos de "acción seguridad" de la UPU y UPAEP.
- 5.4 Conocer e indagar los asuntos relacionados con el robo, retención, desviación y destrucción ilícita de objetos postales, así como de los delitos en perjuicio de los ingresos postales tales como: fraudes por ausencia o falta de franqueo, fraudes con maquinas franqueadoras y reutilización de sellos y marcas de correos.
- 5.5 Efectuar las investigaciones pertinentes relacionadas con objetos prohibidos, trasegados por correos, especialmente aquellos relacionadas con el trasiego de drogas y sustancias psicotrópicas, explosivos y pornografía.
- 5.6 Recopilar pruebas técnicas, elaborar informes y los seguimientos necesarios con el fin de ubicar a los autores, lugares y las formas en que se cometieron los ilícitos.
- 5.7 Otras funciones que asigne la jefatura de Unidad

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Policía Nacional Civil
- 6.2.2. Administraciones Postales
- 6.2.3. UPU y UPAEP
- 6.2.4. Fiscalía General de la República
- 6.2.5. Todas las Instancias Legales pertinentes
- 6.2.6. CEPA
- 6.2.7. Compañías Aéreas
- 6.2.8. Clientes

FPLCA-01

A

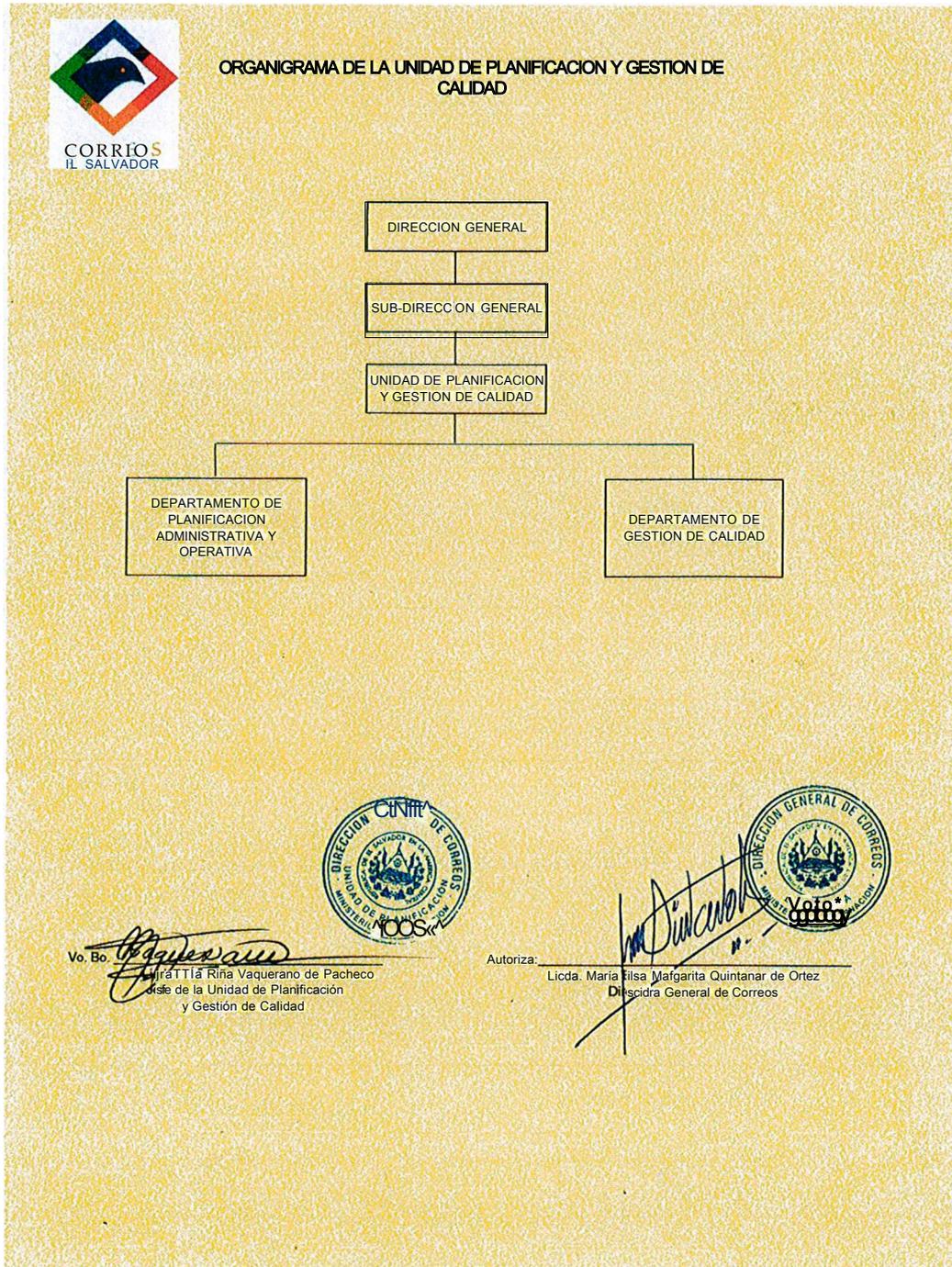
CORRÍO.
IL SALVAIXW

MANUAL:

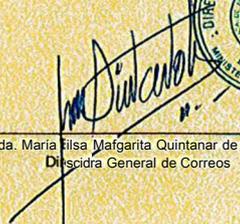
**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 35 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

5. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION Y GESTION DE CALIDAD



Vo. Bo. 
Tía Rina Vaquerano de Pacheco
Jefe de la Unidad de Planificación
y Gestión de Calidad

Autoriza: 
Licda. María Elisa Margarita Quintanar de Ortez
Directora General de Correos

<p style="text-align: center;">CORRIO a SALVADOR.</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG.: 36 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	--

1. **Nombre de la Unidad:** **Unidad de Planificación y Gestión de Calidad**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Subdirección General**
4. **Objetivos:**
 - 5.1. **General:**
Planificar y proponer la estrategia de crecimiento institucional para lograr el desarrollo sostenible de la Institución y la calidad del servicio.
 - 5.2. **Específicos**
 - 5.2.1. Realizar el análisis de Gestión Institucional que sirva para la toma de decisiones.
 - 5.2.2. Planificar en coordinación con la Dirección General y Sub-Dirección General, la estrategia de crecimiento de la Institución.
 - 5.2.3. Consolidar y elaborar el Plan Anual de Trabajo Institucional.
5. **Funciones:**
 - 5.1 Realizar el plan Anual de Trabajo de la Unidad
 - 5.2 Coordinar y brindar asistencia técnica a las Gerencias y Unidades, para la elaboración del Plan Anual de Trabajo de cada una de ellas.
 - 5.3 Consolidar la información proporcionada por las Unidades o Gerencias para elaborar el Plan Anual de Trabajo Institucional.
 - 5.4 Elaboración del Plan de Compras de la Unidad.
 - 5.5 Brindar asistencia técnica a la Dirección General y Sub-dirección General en la formulación de políticas, objetivos y estrategias a desarrollarse en la institución.
 - 5.6 Colaborar y brindar asistencia técnica, a la Dirección y Subdirección General, para la elaboración y actualización del Plan Estratégico Institucional.
 - 5.7 Elaborar y actualizar diferentes tipos de proyectos postales requeridos por la Dirección General, para ser presentados ante la UPU y UPAEP.
 - 5.8 Elaborar y actualizar la Estructura Orgánica de la Institución de acuerdo a la visión, misión y objetivo institucional.
 - 5.9 Emitir el Informe de Gestión de la Institución y presentarlo a la Dirección General en el mes de enero de cada año fiscal.
 - 5.10 Registrar y presentar a la Dirección General, los datos estadísticos de tráfico postal y de ventas por Oficina Departamental.
 - 5.11 Elaborar y actualizar de acuerdo a la normativa vigente, los manuales, procedimientos, instructivos, guía y políticas en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo estratégico del MIGOB y la Dirección General de Correos.
 - 5.12 Proponer acciones a la Dirección General, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por la institución.
 - 5.13 Presentar anualmente el resultado de los Indicadores de Gestión.
 - 5.14 Elaborar y presentar a la Dirección General, la Memoria de Labores, para que previa revisión y autorización sea remitida a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico del MIGOB.
 - 5.15 Otras funciones asignadas por la Dirección General.

FPLCA-01

	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO: MOCR00-01 PAG. : 37 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Instituciones Gubernamentales
- 6.2.3. UPU, UPAEP, APCA-RD, y Administraciones Postales
- 6.2.4. Sector Financiero.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 38 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

- 1. Nombre de la Unidad:** Departamento de Planificación Administrativa y Operativa
- 2. Tipo estructural:** Asesoría
- 3. Dependencia directa:** Unidad de Planificación y Gestión de Calidad
- 4. Objetivo General:**

Apoyar y dar seguimiento a la Gestión Institucional, para la toma de decisiones.

5. Funciones:

- 5.1 Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo Institucional.
- 5.2 Brindar asistencia técnica a las Gerencias y Unidades, para la elaboración del Plan Anual de Trabajo de cada una de ellas.
- 5.3 Registro (en línea) del seguimiento mensual del Plan de Trabajo de las Unidades y Gerencias, en el Sistema de Planes de Trabajo del MIGOB.
- 5.4 Colaborar en la formulación del Plan de Compras de la Unidad.
- 5.5 Reportar el informe de seguimiento del Plan de Trabajo mensual a la Dirección General de Correos para su remisión a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico del Ministerio de Gobernación.
- 5.6 Recopilar información para la elaboración de procedimientos, manuales, normativas, guías, políticas e instructivos y sus respectivas actualizaciones cuando las Unidades y/o Gerencias lo requieran.
- 5.7 Colaborar en la elaboración de proyectos.
- 5.8 Colaborar en la actualización de la estructura orgánica funcional de la institución.
- 5.9 Colaborar en la recopilación y registro de los datos estadísticos de tráfico postal y de ventas por Oficina Departamental.
- 5.10 Presentar los informes que la Jefatura de la Unidad requiera.
- 5.11 Las demás funciones técnicas asignadas por la jefatura de la Unidad.
- 5.12 Colaborar en la elaboración de la Memoria de Labores.
- 5.13 Realizar las otras funciones técnicas que asigne la Jefatura de la Unidad.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Instituciones Gubernamentales
- 6.2.3. UPU, UPAEP, APCA-RD
- 6.2.4. Administraciones Postales
- 6.2.5. Gobiernos Locales
- 6.2.6. Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 39 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Gestión de Calidad
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad de Planificación y Gestión de Calidad
4. **Objetivo General:**

Proponer la elaboración de las acciones orientadas a la mejora continua del servicio, prestado por la Dirección General de Correos.

5. Funciones:

- 5.1 Coordinar el desarrollo de proyectos orientados a la mejora de calidad en el servicio.
- 5.2 Preparar informes a la Dirección y Subdirección General y Organismos Postales Internacionales sobre aspectos relacionados a la gestión de calidad.
- 5.3 Colaborar en la formulación del Plan de Compras de la Unidad.
- 5.4 Desarrollar perfiles de proyectos de cooperación técnica internacional en coordinación con las Unidades y/o Gerencias según la naturaleza del proyecto.
- 5.5 Desarrollar acciones sobre Gestión de la Calidad en función de los lineamientos emitidos por el MIGOB.
- 5.6 Brindar asistencia para los estudios técnicos de las diferentes Unidades y/o Gerencias que lo soliciten.
- 5.7 Colaborar en la elaboración de procedimientos, manuales, normativas, guías, políticas e instructivos y sus respectivas actualizaciones cuando las Unidades y/o Gerencias lo requieran.
- 5.8 Presentar los informes que la Jefatura de la Unidad requiera.
- 5.9 Las demás funciones técnicas asignadas por la jefatura de la Unidad.
- 5.10 Realizar los Indicadores de Gestión para ser presentados a la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad, a fin de ser reportados en el Informe de Gestión.
- 5.11 Realizar el seguimiento mensual y evaluación de los indicadores de gestión.

6. Relaciones de trabajo:

6.1 Internas

- 6.1.1 Dirección General.
- 6.1.2 Sub-Dirección General.
- 6.1.3 Gerencias y Unidades
- 6.1.4 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

- 6.2.1 Empresa Privada
- 6.2.2 Instituciones Gubernamentales
- 6.2.3 UPU, UPAEP, APCA-RD
- 6.2.4 Administraciones Postales
- 6.2.5 Otros Organismos

FPLCA-01

A

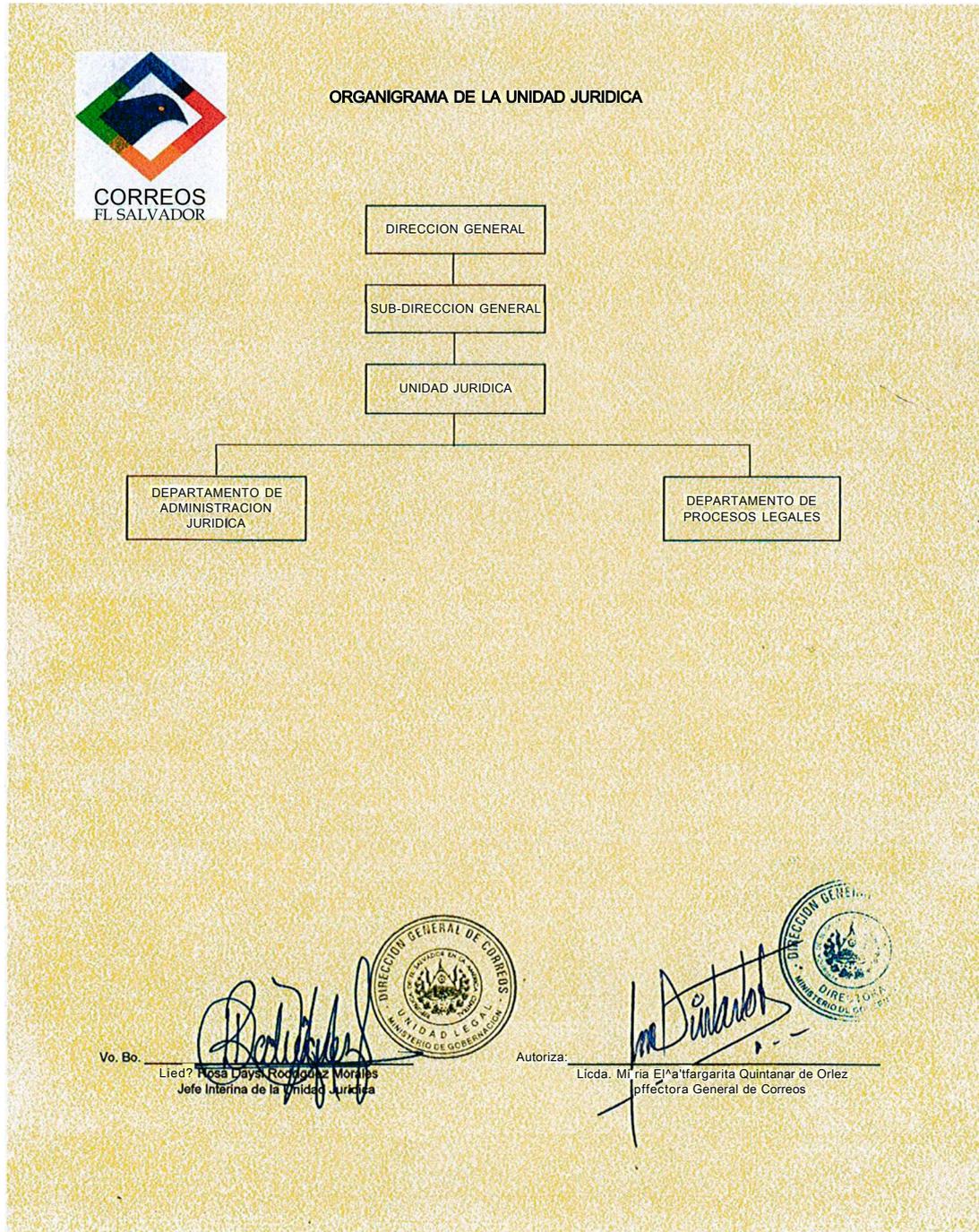
COKIIRO-
fj. SALVAIX511

MANUAL:

**ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LA DIRECCION
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 40 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD JURIDICA



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

54



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 41 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Unidad Jurídica**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Sub Dirección General**
4. **Objetivos:**
 - 4.1 **General:**

Brindar apoyo legal a la Dirección General, para el desarrollo de las actividades de la Institución, velando por la correcta aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones legales vigentes en las labores administrativas y operativas de la Dirección General de Correos.
 - 4.2 **Específico:**

Asesorar a la Dirección General, Subdirección General, Unidades y/o Gerencias, Oficinas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales en materia de contrataciones, disciplina, laboral y otros aspectos legales.
5. **Funciones:**
 - 5.1 Realizar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad, así como su seguimiento mensual
 - 5.2 Realizar el Plan de Compras de la Unidad.
 - 5.3 Representar legalmente a la Dirección General de Correos, ante cualquier instancia, cuando sea delegado por la Dirección General
 - 5.4 Asesorar a la Dirección y Subdirección General en materia legal.
 - 5.5 Coordinar y dar seguimiento a procesos legales internos y externos.
 - 5.6 Analizar, reformar y presentar la normativa postal vigente para su actualización y autorización.
 - 5.7 Velar por la correcta aplicación de la normativa disciplinaria.
 - 5.8 Realizar trámites legales ante las instancias correspondientes.
 - 5.9 Analizar, sugerir e informar sobre los casos transferidos por la Unidad de Inspectoría General Postal y otras Gerencias y/o Unidades.
 - 5.10 Otras funciones que la Dirección General estime conveniente.
6. **Relaciones de trabajo:**
 - 6.1 **Internas:**
 - 6.1.1 Dirección General
 - 6.1.2 Sub-Dirección General
 - 6.1.3 Gerencias y Unidades
 - 6.1.4 Ministerio de Gobernación
 - 6.2 **Externas:**
 - 6.2.1 Instituciones Gubernamentales
 - 6.2.2 Instituciones No Gubernamentales
 - 6.2.3 Empresa Privada
 - 6.2.4 Dirección General de Correos
 - 6.2.5 Personas Naturales y Jurídicas que arriendan inmuebles para la Institución
 - 6.2.6 Municipalidades

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

CORREOS
11 SALVADOR

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 42 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento Jurídico Administrativo
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad Jurídica
4. **Objetivo General:**

Tramitar, agilizar y finalizar los procesos Administrativos Legales encomendados por la Jefatura de Unidad.

5. Funciones:

- 5.1. Elaborar Resoluciones varias.
- 5.2. Elaborar Acuerdos varios.
- 5.3. Elaborar Convenios Interinstitucionales.
- 5.4. Elaborar Contratos de Arrendamientos con personas naturales y jurídicas.
- 5.5. Elaborar Contratos de prestación de Servicios.
- 5.6. Colaborar en la elaboración del Plan Anual Institucional.
- 5.7. Actualizar y ordenar el Archivo de la Unidad Jurídica.
- 5.8. Llevar el control de entrada y salida de la correspondencia de la Unidad.
- 5.9. Presentar los informes y reportes que la jefatura de Unidad solicite.
- 5.10. Las demás funciones asignadas por la jefatura de Unidad.

6. Relaciones de trabajo:**6.1. Internas**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Jefes Departamentales
- 6.1.5. Jefes de Oficina
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Instituciones Gubernamentales y / o Municipales
- 6.2.3. Otros organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

a-



comino
CL SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 43 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Procesos Legales
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad Jurídica
4. **Objetivo General:**

Iniciar, seguir y fenecer los procesos Legales encomendados por la Unidad Jurídica.

5. **Funciones:**

- 5.1. Realizar Tramites Legales en las instancias correspondientes.
- 5.2. Mediar con las instancias pertinentes para llegar a un acuerdo favorable a la Institución.
- 5.3. Presentar los informes y reportes que la Jefatura de Unidad solicite.
- 5.4. Las demás funciones técnicas asignadas por la Jefatura de Unidad.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

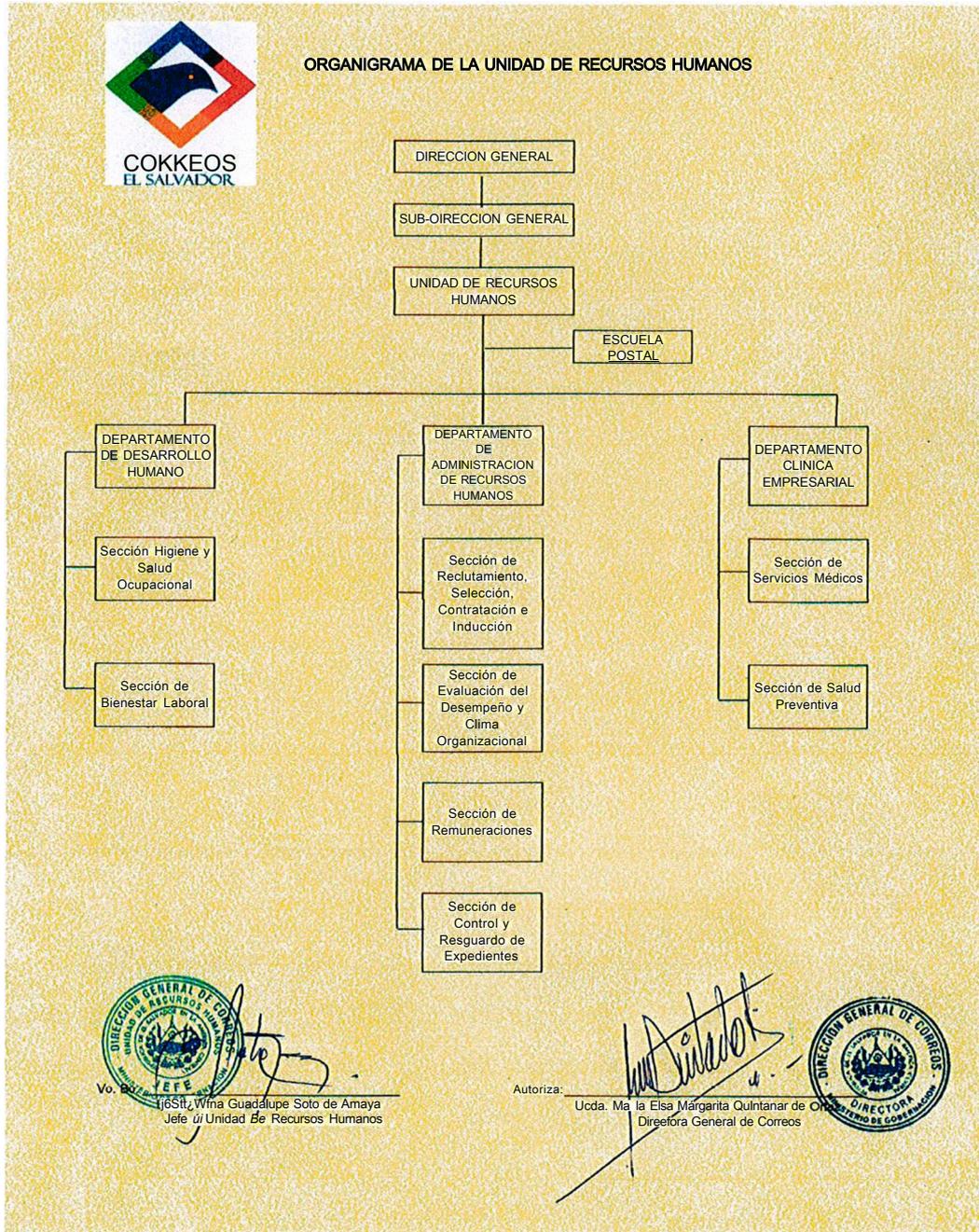
- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Jefes Departamentales
- 6.1.5. Jefes de Oficina
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Instituciones Gubernamentales y / o Municipales
- 6.2.3. Órganos Auxiliares del Ministerio Público
- 6.2.4. Órgano Judicial
- 6.2.5. Otros organismos

FPLCA-01

7. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



FPLCA-01

ala

1. **Nombre de la Unidad:** **Unidad de Recursos Humanos**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Subdirección General**
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Crear, mantener y desarrollar dentro de la organización, condiciones óptimas para reclutar, seleccionar, contratar y administrar el Recurso Humano, a fin de que éste sea estable, motivado y capacitado.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Dotar y mantener el Recurso Humano, suficiente y competente para alcanzar los objetivos de la organización.
 - 4.2.2. Desarrollar y motivar al Recurso Humano para lograr un desempeño laboral eficiente y eficaz.
 - 4.2.3. Evaluar las condiciones organizacionales y proponer estrategias para fortalecer las áreas deficientes y así lograr el óptimo funcionamiento de la Organización.
 - 4.2.4. Proveer información a todas las Gerencias y Jefaturas relacionada a temas referentes al manejo del Recurso Humano.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Asesorar a la Dirección General y Sub-Dirección, en materia del Recurso Humano.
 - 5.2. Presentar a la Dirección General de la Institución, propuestas de contratación de personal, conforme a las atribuciones asignadas en el Art. 8, numeral 4 del Reglamento Postal.
 - 5.3. Emitir nota de toma de posesión al personal de nuevo ingreso, previa autorización de la Dirección General del Presupuesto, del Ministerio de Hacienda.
 - 5.4. Emitir notas de traslados de empleados, previa autorización del Director(a) General, según el Art. 8 numeral 6 del Reglamento Postal.
 - 5.5. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad y el seguimiento mensual respectivo.
 - 5.6. Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
 - 5.7. Dar estricto cumplimiento a disposiciones legales relacionadas con los aspectos laborales.
 - 5.8. Planificar, coordinar y administrar proyectos de capacitación a nivel nacional.
 - 5.9. Realizar y actualizar el levantamiento de perfiles de los puestos institucionales para mantener actualizada la Organización Funcional.
 - 5.10. Elaborar, analizar y administrar el proceso de evaluación del desempeño
 - 5.11. Administrar la actualización de los expedientes laborales del personal.
 - 5.12. Administrar las prestaciones y beneficios establecidos para empleados públicos y otras propias de la Institución.
 - 5.13. Planificar, coordinar y administrar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, entrenamiento, inducción y promoción del personal.
 - 5.14. Organizar y ejecutar programas de entretenimiento y de carácter social para empleados de la institución.
 - 5.15. Dar a conocer la información relevante sobre Recursos Humanos a todos los empleados de la Institución.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 46 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

- 5.16. Desarrollar iniciativas para respaldar la cultura, los valores y los principios de la Institución, para asegurar una gestión confiable y transparente.
- 5.17. Brindar ayuda psicológica al personal en función de mantener el clima organizacional.
- 5.18. Coordinar y gestionar estudios que permitan medir el clima organizacional en la Institución.
- 5.19. Establecer acciones que permitan mantener un clima organizacional adecuado en la institución.
- 5.20. Administrar la prestación médica, pediátrica y odontológica para el personal de la Dirección General de Correos y sus hijos hasta la edad de 12 años.
- 5.21. Velar por el cumplimiento de las Leyes, Normativas y Reglamentos, en materia disciplinaria.

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias
- 6.1.4. Oficinas Departamentales
- 6.1.5. Oficinas Postales y Sucursales.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. INSAFORP
- 6.2.3. ISSS
- 6.2.4. Empresas capacitadoras
- 6.2.5. Procuraduría General de la República
- 6.2.6. Fiscalía General de la República
- 6.2.7. Policía Nacional Civil
- 6.2.8. Ministerio de Trabajo
- 6.2.9. Escuelas Postales de la UPAEP
- 6.2.10. Empresa Privada

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



CORRIO-
EJ. SALVADOR.

MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 47 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Escuela Postal
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad de Recursos Humanos
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Generar espacios de formación y capacitación continua, que contribuyan a la superación del personal de la Dirección General de Correos, y a mejorar la calidad de los servicios postales.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Desarrollar capacitaciones a nivel nacional de acuerdo a las áreas de competencia del personal de la Dirección General de Correos.
 - 4.2.2. Implementar cursos y eventos de formación especializados en el área postal.
 - 4.2.3. Brindar la oportunidad a los delegados que han concurrido a eventos y capacitaciones internacionales, de transmitir los conocimientos adquiridos al personal de la Dirección General de Correos.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Planear, diseñar e implementar el Programa Anual de Formación y Capacitación dirigido a los diferentes niveles y áreas de la Dirección General de Correos.
 - 5.2. Coordinar la ejecución del Programa Anual de Formación y Capacitación a nivel nacional.
 - 5.3. Dotar de los instrumentos técnicos requeridos para la correcta consecución de las actividades de capacitación tales como: cuestionarios de necesidades, formatos de evaluación, de cursos, controles para la capacitación impartida y manuales de capacitación específicos entre otros.
 - 5.4. Evaluar y validar el diseño y la elaboración del material didáctico, documental, gráfico, audiovisual y demás apoyos complementarios para los cursos, talleres, etc.
 - 5.5. Revisar periódicamente los temarios que se imparten en los cursos de capacitación a nivel nacional, determinando sus contenidos, duración de cada tema y ayudas audiovisuales necesarias para los eventos.
 - 5.6. Gestionar cursos y seminarios dirigidos a mandos medios y/o superiores.
 - 5.7. Determinar las necesidades de mobiliario y equipo de oficina, materiales y otros, para el buen funcionamiento de la Escuela Postal.
 - 5.8. Satisfacer las necesidades de formación y superación continua del personal de la Dirección General de Correos.
 - 5.9. Brindar servicios de formación de Técnicos Postales e Informáticos.
 - 5.10. Brindar servicios de capacitación en línea, facilitados por los Organismos Postales Internacionales.
 - 5.11. Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento y coordinar programas de capacitación y desarrollo de personal.
 - 5.12. Prever los elementos suficientes para la consecución de los cursos en cuanto a asignación de expositores internos y externos, los servicios que se deriven de estos equipos y accesorios técnicos, así como lo correspondiente a la papelería en general.
 - 5.13. Otras actividades que asigne la Unidad de Recursos Humanos y la Dirección General.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Salda

ACOR. R. LOS
IX SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 48 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3**6. Relaciones de trabajo****6.1. Internas:**

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Gerencias y Unidades
- 6.1.5. Oficinas Postales y Sucursales
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Ministerio de Educación
- 6.2.3. Ministerio de Trabajo
- 6.2.4. INSAFORP
- 6.2.5. Escuelas postales de la UPAEP
- 6.2.6. Empresa Privada

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

#^a



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 49 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Desarrollo Humano
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad de Recursos Humanos
4. **Objetivo General:**

Proporcionar a la fuerza laboral un nivel satisfactorio de higiene, salud ocupacional y bienestar laboral.

5. Funciones:

- 5.1. Otorgar asistencia técnica necesaria a las áreas de la Dirección General de Correos en cuanto a Desarrollo, higiene, salud ocupacional y responsabilidad social.
- 5.2. Promover actividades deportivas, culturales y de recreación de los trabajadores.
- 5.3. Proponer, coordinar y definir estrategias que promuevan el desarrollo, la productividad y la calidad en el servicio del personal.
- 5.4. Otras funciones que asigne la Unidad de Recursos Humanos.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Gerencias
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- 6.2.3. Otros Organismos.
- 6.2.4. ISSS

FPLCA-01



ACORRIO
11 SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 50 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Higiene y Salud Ocupacional
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Departamento de Desarrollo Humano
4. **Objetivo General:**

Proporcionar las condiciones de higiene y salud ocupacional y asistencia psicológica al personal de la Institución, considerando las normas de salud y de medio ambiente.

5. **Funciones:**

- 5.1. Brindar asistencia Clínica-psicológica a los empleados y su núcleo familiar, como parte de la salud psico-social.
- 5.2. Desarrollo de un programa de gestión de la seguridad e higiene laboral, en beneficio del recurso humano.
- 5.3. Realizar terapias ocupacionales.
- 5.4. Aplicar y evaluar pruebas (test) Psicométricas y Psicológicas a los aspirantes de puestos de trabajo.
- 5.5. Desarrollo de sistemas de higiene laboral al personal.
- 5.6. Brindar apoyo a las brigadas de seguridad para enfrentar las emergencias que se presenten en la Institución.
- 5.7. Brindar apoyo en situaciones de alto riesgo, ante posibles siniestros y fenómenos naturales, utilizando técnicas psicológicas.
- 5.8. Evaluación de los aspectos de salud e higiene.
- 5.9. Las demás funciones asignadas por la Gerencia.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Ministerio de Trabajo y Previsión social
- 6.2.3. ISSS
- 6.2.4. Otros Organismos.

FPLCA-01



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 51 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Bienestar Laboral**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Desarrollo Humano**
4. **Objetivo General:**

Concientizar al personal sobre los diferentes temas sociales que afectan a la Institución, y brindarle las herramientas básicas para contribuir en su bienestar laboral y emocional.

5. Funciones:

- 5.1. Desarrollar programas de compensación que permitan mantener la eficiencia y eficacia en el personal; así como el otorgamiento de otros beneficios que contribuyen en su economía familiar e imagen institucional.
- 5.2. Promover eventos de integración del personal, realizando celebraciones socio-culturales y deportivas que contribuyan a mejorar el clima organizacional y las relaciones interpersonales.
- 5.3. Proponer y coordinar la programación de visitas a los empleados que se encuentren hospitalizados o incapacitados en hospitales o en su lugar de residencia, con el fin de facilitar la ayuda que demande, en casos como, la entrega del certificado del ISSS, la firma de planillas de salarios, consultas médicas, desplazamientos por invalidez, etc.
- 5.4. Asumir el rol de enlace estratégico entre la empresa privada y la institución, a fin de gestionar políticas que beneficien al empleado postal.
- 5.5. Realizar otras funciones que asigne el Departamento de Desarrollo Humano.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Gerencias y Unidades
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 52 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Administración de Recursos Humanos
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Unidad de Recursos Humanos
4. **Objetivo General:**

Administrar, recolectar, procesar, archivar y controlar la información del Recurso Humano, para la ayuda en la toma de decisiones institucional.

5. **Funciones:**

- 5.1. Definir programa de inducción y mantenerlo actualizado para facilitar la integración del persona de nuevo ingreso.
- 5.2. Coordinar con la Gerencia de Administración y Finanzas, los montos a pagar en concepto de nominas ordinarias, retroactivas, extraordinarias y de diferencias, así como de pagos a favor de terceros para la radicación de fondos en las instituciones bancarias.
- 5.3. Coordinar las actividades de selección y reclutamiento del personal requerido por las áreas.
- 5.4. Establecer convenios con instituciones educativas para la realización del servicio social y prácticas profesionales y expedir las constancias respectivas
- 5.5. Proponer, registrar, aplicar y controlar el Presupuesto de Sueldos y Salarios.
- 5.6. Proponer, registrar y mantener actualizados ante las instancias correspondientes los fabuladores de sueldo y la plantilla de personal.
- 5.7. Elaborar las nóminas de sueldos y salarios.
- 5.8. Registrar y controlar las percepciones y deducciones del personal de la Dirección General de Correos conforme a la normativa y niveles autorizados.
- 5.9. Coordinar el proceso de elaboración y actualización de los Manuales e Instructivos de clasificación de cargos.
- 5.10. Administrar de manera óptima los expedientes individuales de personal y todos aquellos documentos que formaran parte del historial del trabajador.
- 5.11. Otras funciones que asigne la Gerencia.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Empresa privada
- 6.2.2. ISSS, AFP, IPFA
- 6.2.3. Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

1. Nombre de la Unidad: Sección de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción

2. Tipo estructural: Asesoría

3. Dependencia directa: Departamento de Administración de Recursos Humanos

4. Objetivo General:

Crear, actualizar y ejecutar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal idóneo para la Institución.

5. Funciones:

- 5.1. Actualizar de acuerdo a las necesidades, el proceso de reclutamiento y selección del Recurso Humano que se requiere en la Dirección General de Correos.
- 5.2. Dar seguimiento a los procesos de reclutamiento y selección de personal a nivel nacional.
- 5.3. Informar al área interesada de la viabilidad o no, del candidato a ingresar, a partir de los resultados de las evaluaciones practicadas y requisitos de ingreso, según los requerimientos de cada puesto.
- 5.4. Programar evaluaciones psicométricas, psicológicas y de valores, requeridas por el puesto a cubrir.
- 5.5. Realizar las propuestas de contratación según el requerimiento de personal en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Gobernación.
- 5.6. Realizar el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso para el desarrollo de sus funciones.
- 5.7. Establecer convenios con instituciones educativas de nivel técnico y superior, a fin de seleccionar estudiantes como prestadores de servicio social y prácticas profesionales, que sean susceptibles de integrarse a la Institución.
- 5.8. Emitir el carné de identificación de los empleados de la Institución.
- 5.9. Otras actividades que asigne la Jefatura.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Gerencias y/o Unidades
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Otros organismos

A**V**
CORuros
U SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 54 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Evaluación del Desempeño y Clima Organizacional
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Departamento de Administración de Recursos Humanos
4. **Objetivo General:**

Estimular y buscar el valor, la excelencia, las cualidades y habilidades de la persona, por medio de la evaluación del desempeño laboral, así como mantener un buen clima laboral.

5. **Funciones:**

- 5.1. Planificar, elaborar, administrar y ejecutar un sistema de evaluación del desempeño laboral anualmente.
- 5.2. Desarrollar un programa de registro mensual como información base para la evaluación de periodo de prueba.
- 5.3. Presentar a la Unidad, informes al final del periodo de evaluación del empleado.
- 5.4. Planificar, elaborar, administrar y ejecutar un Sistema de Medición del Clima Organizacional anualmente.
- 5.5. Presentar a la Unidad, informes al final de las mediciones del Clima Organizacional.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 55 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Remuneraciones**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración de Recursos Humanos**

4. **Objetivo General:**

Generar la planilla de pago de salario de los empleados de la Dirección General de Correos, según el servicio prestado.

5. **Funciones:**

- 5.1. Administrar la aplicación de sueldos y prestaciones.
- 5.2. Verificar que los movimientos de personal, queden registrados en los históricos de cada empleado en el Sistema de Planillas.
- 5.3. Controlar y verificar el proceso de generación de las nominas ordinarias, retroactivas, extraordinarias y de diferencias.
- 5.4. Realizar la correcta denominación y aplicación de las retenciones a favor de terceros con cargo a los empleados y calcular las aportaciones patronales que correspondan, derivadas de la relación contractual.
- 5.5. Comunicar a la Gerencia de Administración y Finanzas los montos a pagar a favor del personal GOES y FAES, por concepto de nominas ordinarias, retroactivas, extraordinarias y de diferencias, así como de pagos a favor de terceros, para la radicación de fondos en las instituciones bancarias.
- 5.6. Garantizar que los pagos de la nomina y las prestaciones contractuales se realicen conforme al calendario establecido.
- 5.7. Elaborar y otorgar constancias de percepciones y deducciones al personal y la información anual para la declaración fiscal por servicios personales.
- 5.8. Informar a la Gerencia de Recursos Humanos, la aplicación que realiza de los movimientos y descuentos al personal, por concepto de contratación de seguros.
- 5.9. Aplicar en el sistema de nomina las cancelaciones de pagos del personal a nivel nacional.
- 5.10. Apoyar los requerimientos de información y/o documentación que requieran las instancias de fiscalización internas o externas.
- 5.11. Registrar los nombramientos de los nuevos empleados y preparar los expedientes correspondientes.
- 5.12. Controlar la entrada y salida del personal y registrar los permisos concedidos a los empleados para ausentarse en horas laborales.
- 5.13. Controlar la asistencia y puntualidad del personal a nivel nacional, mediante las hojas y tarjetas de asistencia.
- 5.14. Registrar y tramitar, las acciones del personal tales como: Licencias, vacaciones, jubilaciones, cancelaciones, nombramientos y otras que pudieran afectar la elaboración de la planilla.
- 5.15. Velar por la actualización de la base de datos del historial del personal de la Institución.
- 5.16. Elaborar las estadísticas referentes a todas las situaciones y acciones de personal.
- 5.17. Elaboración de planillas adicionales para personal de nuevo ingreso cuando ya se haya generado el pago general de todos los empleados GOES y FAES de la Dirección General de Correos.

FPLCA-01

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG.: 56 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2. Dirección General
- 6.1.3. Sub-Dirección General
- 6.1.4. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Otros organismos



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 57 de 147

FECHA : 08/03/2012

REVISION : 3

- 1 . **Nombre de la Unidad:** **Sección de Control y Resguardo de Expedientes**
- 2 . **Tipo estructural:** **Asesoría**
- 3 . **Dependencia directa:** **Departamento de Administración de Recursos Humanos**
- 4 . **Objetivo General:**

Administrar de manera óptima los expedientes individuales de personal y todos aquellos documentos que forman parte del historial del trabajador, que permitirá obtener una mejor visión del desarrollo del Recurso Humano.

5 . Funciones:

- 5.1 Elaborar el expediente laboral para cada persona contratada, previa autorización de la Dirección General del Presupuesto del Ministerio de Hacienda.
- 5.2 Realizar la apertura del expediente de cada empleado, llenando la tarjeta de resumen de personal con los datos generales del empleado.
- 5.3 Archivar de manera ordenada todos los documentos laborales, de selección y personales requeridos para su ingreso.
- 5.4 Actualizar el expediente, colocando en la tarjeta de resumen, la información que se recibe, esta puede ser: notas de sanciones, notas de ascensos, notas de permutas, copia de documentos de méritos, notas de traslados, solicitudes de licencias con goce de sueldo, copia del seguro colectivo de vida, declaración jurada de compromiso, copia de acciones de personal, evaluaciones del desempeño, etc.
- 5.5 Archivar los expedientes en orden alfanuméricos.
- 5.6 Realizar la Digitalización del expediente laboral con el fin de resguardar la información.
- 5.7 Realizar el Escaneo de los documentos que conforman el expediente de cada empleado, con el fin de resguardar la información.
- 5.8 Realizar otras actividades que asigne la Jefatura del Departamento de Administración de Recurso Humano.

6 . Relaciones de trabajo:

6.1 Internas

- 6.1.1 Unidad de Recursos Humanos
- 6.1.2 Unidades y/o Gerencias
- 6.1.3 Dirección General
- 6.1.4 Sub-Dirección General
- 6.1.5 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

- 6.2.1 INPEP
- 6.2.2 Otras Entidades Gubernamentales

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORRIO
LL SAIVAIXSK.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 58 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

- 1 . **Nombre de la Unidad:** Departamento Clínica Empresarial
- 2 . **Tipo estructural:** Asesoría
- 3 . **Dependencia Directa:** Unidad de Recursos Humanos
- 4 . **Objetivo General:**

Procurar el bienestar físico y emocional de los empleados, para lograr el mejor desempeño laboral.

5 . Funciones

- 5.1 Prestar servicios médicos a empleados y a sus hijos hasta los 12 años.
- 5.2 Diagnosticar y prevenir enfermedades ocupacionales a partir del estudio y el control de las variables del Recurso humano en su ambiente de trabajo.
- 5.3 Realizar programación de visitas mensuales a las Oficinas Departamentales de Correos y jornadas médicas móviles a Oficinas de Correos cada quince días.
- 5.4 Llevar control permanente de pacientes vistos mensualmente, así como también los tratamientos indicados y efectuados.
- 5.5 Presentar propuestas y gestionar las compras de medicamentos y equipo para la clínica, así como también llevar el control del manejo y entrega de estos.
- 5.6 Presentar mensualmente al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), los reportes médicos estadísticos de las enfermedades más recurrentes que se presentan en los pacientes que visitan la Clínica Médica Empresarial.
- 5.7 Realizar otras actividades que asigne la Jefatura inmediata superior.

6 . Relaciones de trabajo:**6.1 Internas**

- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General
- 6.1.3 Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

- 6.2.1 Empresa Privada
- 6.2.2 ISSS
- 6.2.3 Consejo Superior de Salud Pública
- 6.2.4 Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 59 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Servicios Médicos**
2. **Tipo estructural:** **Asesoría**
3. **Dependencia directa:** **Departamento Clínica Empresarial**
4. **Objetivo General:**

Brindar atención medica oportuna e inmediata a los empleados y a sus hijos hasta la edad de doce años.

5. **Funciones:**

- 5.1. Asistir con atención médica general, pediátrica y odontológica a los empleados y a sus hijos hasta los 12 años.
- 5.2. Coordinar con las diferentes Unidades y Gerencias, actividades promocionales del servicio que brinda la clínica.
- 5.3. Establecer vínculos y contactos con laboratorios y droguerías, a efecto de abastecer de medicamentos en buen estado y de buena calidad a la clínica empresarial.
- 5.4. Orientar a los empleados con respecto a la patología y medicamento.
- 5.5. Realizar los exámenes médicos a los empleados.
- 5.6. Realizar las jornadas móviles médicas a nivel nacional.
- 5.7. Realizar otras actividades que asigne la Jefatura inmediata superior.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y/o Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Consejo Superior de Salud Pública
- 6.2.4. Otros Organismos.
- 6.2.5. Laboratorios y droguerías

FPLCA-01

ACORRIO
a SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 60 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Salud Preventiva
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Departamento Clínica Empresarial
4. **Objetivo General:**

Brindar información necesaria y adecuada a los empleados, en materia de la salud preventiva.

5. Funciones:

- 5.1. Dar atención primaria (preventiva) en salud e higiene a través de charlas relacionadas con patologías infecto-contagiosas u otras enfermedades.
- 5.2. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, para establecer las referencias y la atención psicológica de los empleados.
- 5.3. Llevar censos epidemiológicos para establecer los tratamientos necesarios y adecuados.
- 5.4. Realizar investigación sobre los accidentes de trabajo.
- 5.5. Dar seguimiento a las incapacidades médicas otorgadas a los empleados.
- 5.6. Realizar otras actividades que asigne la jefatura inmediata superior.

6. Relaciones de trabajo:**6.1. Internas**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y/o Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

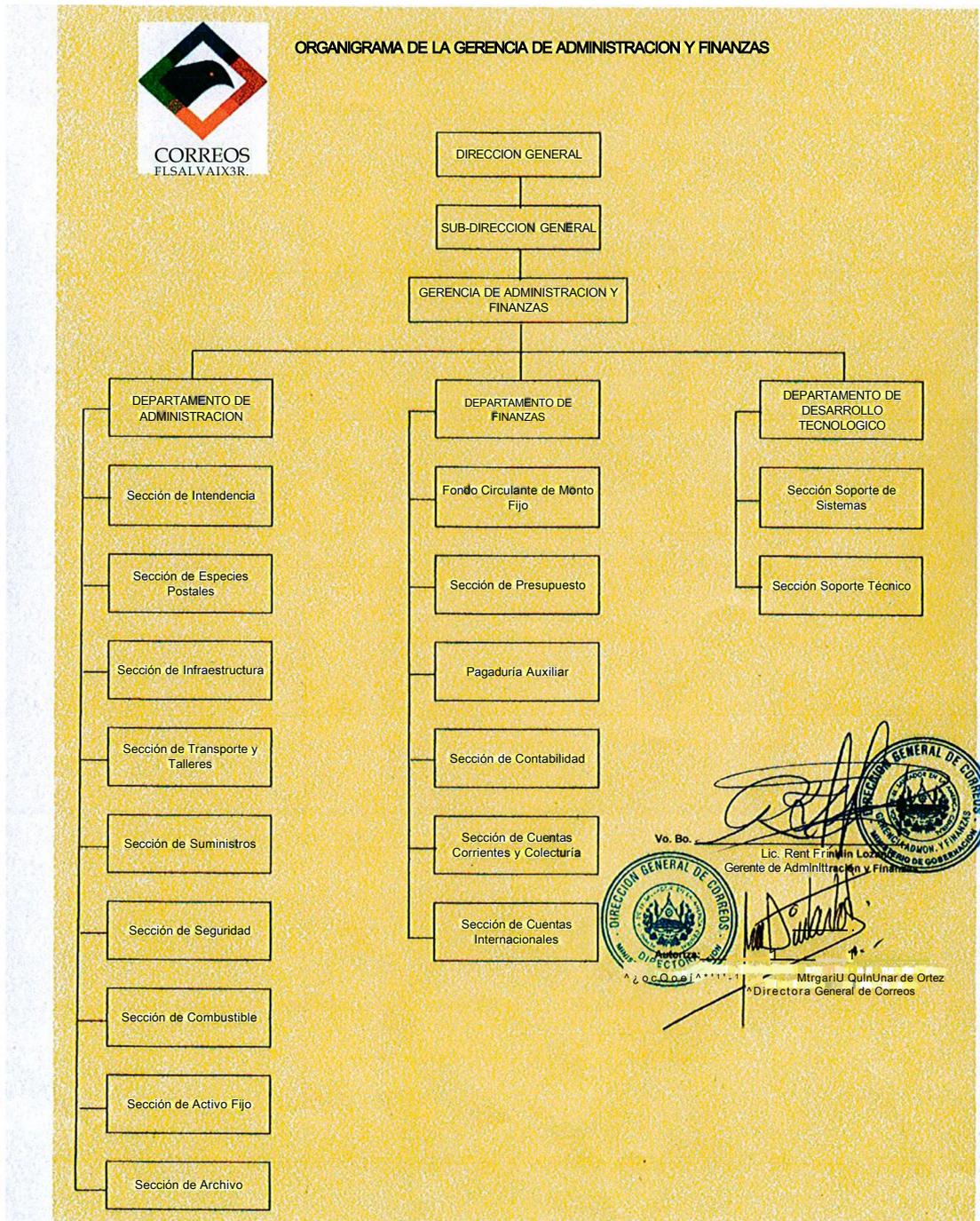
6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. ISSS
- 6.2.3. Otros Organismos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

8. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



1. **Nombre de la Unidad:** Gerencia de Administración y Finanzas

2. **Tipo estructural:** Administrativa

3. **Dependencia directa:** Subdirección General

4. **Objetivos:**

4.1. **General:**

Facilitar en forma eficiente y oportuna los servicios y recursos técnicos, financieros y materiales a las distintas áreas de la Dirección General de Correos para garantizar continuidad y la regularidad de los servicios postales e institucionales en todo el país.

4.2. **Específicos:**

- 4.2.1. Velar por el eficiente funcionamiento de los Departamentos de administración, Finanzas y Desarrollo Tecnológico.
- 4.2.2. Brindar asistencia a la Dirección General para la toma de decisiones en temas relacionados a los Departamentos bajo responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- 4.2.3. Cumplir con las exigencias de la Institución para dotar de insumos, servicios y controles para la eficiente operatividad de las oficinas de la Dirección General de Correos.
- 4.2.4. Velar por la eficiencia y oportuna captación y registro de los ingresos y egresos de la Dirección General de Correos.

5. **Funciones:**

- 5.1. Coordinar, supervisar e informar a la Dirección General, Subdirección General y la Unidad Financiera Institucional -UFI- del Ministerio de Gobernación, los ingresos del Fondo de Actividades Especiales (FAE) que se perciben en la Dirección General de Correos.
- 5.2. Presentar informes mensuales de ingresos y egresos de recursos GOES (Fondos del Presupuesto General de la Nación) y FAE (Fondo de Actividades Especiales) a la Dirección y Subdirección General.
- 5.3. Dar visto bueno a las disponibilidades financieras para las compras correspondientes.
- 5.4. Diseñar e implementar mecanismos de control que permitan mejorar los procesos y desarrollar las actividades establecidas en el área financiera.
- 5.5. Presentar la proyección anual de los ingresos y egresos de la Dirección General de Correos, a la Dirección y Subdirección General.
- 5.6. Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de las metas programadas de cada uno de los planes Anuales de Trabajo de las Secciones y Departamentos de la Gerencia.
- 5.7. Garantizar la eficiente dotación de bienes y servicios a las diferentes Oficinas, Unidades y Departamentos de la Dirección General de Correos.
- 5.8. Revisar y consolidar el Plan Anual de Trabajo de los Departamentos adscritos a la Gerencia.
- 5.9. Coordinar el cumplimiento del desarrollo de los sistemas informáticos necesarios para agilizar los procesos de la Dirección General de Correos.
- 5.10. Administración de personal de la Gerencia.
- 5.11. Velar por el manejo y la transparencia de todos los recursos financieros de la Dirección General de Correos.
- 5.12. Integrar y presentar junto a la Unidad de Gestión de Compras y el Departamento de Finanzas, el Presupuesto y Plan de Compras Institucional, a la Dirección y Subdirección General, para su autorización y presentación al Ministerio de Gobernación.

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 63 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 5.13. Elaborar el Plan de Compras de la Gerencia.
- 5.14. Asegurar los cargos que manejen y custodien fondos del Estado, así como los que tengan bajo su responsabilidad la custodia de los bienes de la Dirección General, mediante la Fianza de Fidelidad.
- 5.15. Realizar otras actividades que la Dirección General estime convenientes.

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Subdirección General
- 6.1.3. Gerencias y/o Unidades
- 6.1.4. Asistencia a la Dirección
- 6.1.5. Asistencia a la Sub-Dirección
- 6.1.6. Gerentes Regionales
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación (UFI, UACI)

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Sistema Financiero
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Proveedores
- 6.2.5. Empresa Privada

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



V
CORREO.
a SALVADOR.

MANUAL:

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

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 64 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Administración
2. **Tipo estructural:** Administrativa
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Administración y Finanzas
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Proporcionar los sistemas e insumos necesarios para administrar, operar, verificar, controlar y custodiar en forma oportuna y eficiente los servicios de apoyo; materiales, mobiliarios, equipo de oficina y de todos los valores de Especies Postales, que permitan a todas las Unidades y/o Gerencias de la Organización, garantizar la continuidad y la regularidad de los servicios postales e institucionales en todo el país.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Proporcionar los servicios de apoyo, logística y mantenimiento oportuno a la Institución.
 - 4.2.2. Custodiar la existencia de los valores de Especies Postales y proveer a las diferentes Oficinas Postales y Patentados que requieran del servicio.
 - 4.2.3. Dotar de materiales, mobiliario, equipo de oficina y otros servicios de acuerdo a los fondos previstos institucionalmente y con base a la reglamentación de la Ley LACAP.
 - 4.2.4. Verificar y mantener una infraestructura física en buenas condiciones para el buen funcionamiento e imagen de la institución.
 - 4.2.5. Brindar el Servicio de seguridad a la Institución y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad para la protección institucional.
 - 4.2.6. Mantener un enlace efectivo y eficiente con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Elaborar y coordinar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
 - 5.2. Elaborar Plan de Compras de la Unidad.
 - 5.3. Verificar la existencia de todos los valores de Especies Postales.
 - 5.4. Proveer oportunamente de Especies Postales a la Oficina Central de Correos, Patentados y Oficinas Departamentales.
 - 5.5. Constatar la verificación de los informes mensuales de los movimientos de ingresos y egresos de Especies Postales.
 - 5.6. Coordinar y brindar todas las acciones de logística y servicios generales de la Institución.
 - 5.7. Desarrollar un Plan de Reparación y Mantenimiento de la Infraestructura Física Institucional
 - 5.8. Verificar las actividades relacionadas con los requerimientos para las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios.
 - 5.9. Verificar, mantener y controlar los bienes patrimoniales de la institución.
 - 5.10. Establecer el mantenimiento y confidencialidad de la documentación institucional, así como el de proveerla cuando sea necesaria.
 - 5.11. Planificar, organizar y controlar todo el Sistema de Seguridad Institucional.
 - 5.12. Realizar otras funciones que asigne la Jefatura inmediata superior.

FPLCA-01

A

COR nro>
a SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 65 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Jefaturas Departamentales
- 6.1.5. Oficinas Postales y Sucursales
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa privada
- 6.2.2. Policía Nacional Civil
- 6.2.3. Fiscalía
- 6.2.4. Personas Naturales

FPLCA-01

ACORURO
IL SALVAIXJR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 66 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Intendencia**
2. **Tipo estructural:** **Administrativa**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
4. **Objetivo General:**

Verificar, controlar y supervisar el servicio de aseo y ornato; así como otros servicios de abastecimiento en las instalaciones centrales.

5. **Funciones:**

- 5.1. Brindar servicio de fotocopiado y anillado a todas las áreas de la Institución.
- 5.2. Llevar el conteo del servicio de fotocopias.
- 5.3. Realizar el registro y distribución de la correspondencia interna.
- 5.4. Supervisar el servicio de limpieza.
- 5.5. Abastecer y controlar los insumos alimenticios, (agua, café y azúcar) e higiene a la Oficina Central de la Dirección General de Correos.
- 5.6. Verificar el mantenimiento oportuno de la máquina fotocopidora.
- 5.7. Notificar los desperfectos de la máquina fotocopidora a la empresa arrendadora para su reparación.
- 5.8. Verificar que el personal de limpieza brinde el adecuado servicio de aseo en la institución.
- 5.9. Elaborar Actas de Recepción de insumos o materiales de limpieza, en coordinación con la Sección de Suministros, quedando un original del Acta en ambas Secciones.
- 5.10. Elaborar un informe de anomalías respecto al área de su competencia y presentarlo al Departamento de Administración, para toma de decisiones.
- 5.11. Coordinar y supervisar el servicio de fumigación institucional, a nivel nacional.
- 5.12. Realizar las demás funciones asignadas por el Jefe inmediato.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General de Correos
- 6.1.2. Subdirección General de Correos
- 6.1.3. Gerencias y/o Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Empresas proveedoras de servicios.

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 67 de 147

FECHA : 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Especies Postales**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
4. **Objetivo General:**

Garantizar la emisión, distribución y control de las Especies Postales, para asegurar el franqueo del Servicio Postal.

5. **Funciones:**

- 5.1. Elaborar el Plan de Emisiones de Sellos Postales.
- 5.2. Garantizar los trámites para la elaboración de Especies Postales (Sellos Postales).
- 5.3. Establecer controles estadísticos de ventas de Especies Postales (Sellos Postales).
- 5.4. Establecer el control de cantidad de sellos a imprimir.
- 5.5. Llevar registro del movimiento de ingresos y egresos de Especies Postales (Sellos Postales).
- 5.6. Solicitar la práctica de examen especial de auditorías de sellos postales, cuando se estime conveniente.
- 5.7. Realizar arquezos de existencias de Especies Postales (Sellos Postales).
- 5.8. Establecer los registros contables necesarios para el movimiento de las Especies Postales (Sellos Postales)
- 5.9. Proveer a las Oficinas Postales la Especies Postales (Sellos Postales) necesarios para el franqueo, según factura.
- 5.10. Otras funciones que designe la Jefatura inmediata superior.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Unidad de Administración
- 6.1.2. Gerencias Regionales
- 6.1.3. Unidades y oficinas de la Institución
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Imprenta especializada en la impresión de Sellos Postales

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG. : 68 de 147

FECHA : 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Infraestructura.
2. **Tipo estructural:** Administrativa
3. **Dependencia directa:** Departamento de Administración
4. **Objetivo General:**

Procurar el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física, para el óptimo funcionamiento de la Dirección General de Correos.

5. Funciones:

- 5.1. Mantener en buenas condiciones el mobiliario siguiendo los lineamientos de la Unidad de Negocios según la Imagen Institucional.
- 5.2. Presentar el Plan de Mantenimiento de toda la Infraestructura de la Dirección General de Correos.
- 5.3. Realizar evaluaciones de inmuebles para posibles oficinas.
- 5.4. Mantener registro y control de materiales utilizados.
- 5.5. Realizar un Plan de Contingencias de la Infraestructura física, ante posibles desastres naturales y siniestros en la Institución.
- 5.6. Colaborar en la formulación de proyectos de infraestructura.
- 5.7. Otras funciones que designe la Jefatura inmediata superior.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Oficinas Departamentales
- 6.1.5. Oficinas del Interior del país.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Proveedores de Mobiliario y Equipo
- 6.2.2. Suministrantes de Mantenimiento.
- 6.2.3. Instituciones Gubernamentales
- 6.2.4. Empresa Privada
- 6.2.5. Personas Naturales y Jurídicas

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

- 1. Nombre de la Unidad:** **Sección de Transporte y Talleres**
- 2. Tipo estructural:** **Administrativa**
- 3. Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
- 4. Objetivo General:**

Mantener el parque vehicular de Correos en óptimas condiciones, para brindar un servicio eficiente y satisfacer las necesidades de transporte de la Institución.

5. Funciones:

- 5.1. Realizar y presentar a la Dirección General el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Dirección General de Correos para su autorización.
- 5.2. Dar seguimiento al Plan Preventivo y Correctivo.
- 5.3. Programar los requerimientos de transporte que las diferentes Unidades y/o Gerencias realicen.
- 5.4. Supervisar, dirigir y controlar la utilización de vehículos.
- 5.5. Realizar Plan Anual de Trabajo.
- 5.6. Presentar los informes y reportes que el Departamento de Administración y Gerencia de Administración y Finanzas solicite.
- 5.7. Atender los requerimientos de transporte que las diferentes unidades realicen.
- 5.8. Realizar la liquidación de combustible de los vehículos a su cargo.
- 5.9. Llevar el control del consumo de combustible por unidad de transporte.
- 5.10. Llevar y realizar el control de los expedientes del parque vehicular, así como las actualizaciones respectivas.
- 5.11. Velar por la conservación del parque vehicular, así como de su resguardo apropiado en las instalaciones de la Dirección General de Correos.
- 5.12. Realizar las reparaciones menores y preventivas del parque vehicular.
- 5.13. Otras funciones que asigne la Jefatura inmediata superior.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Jefes Departamentales
- 6.1.5. Jefes de Oficina
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. SERTRACEN

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Suministros**
2. **Tipo estructural:** **Administrativa**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
4. **Objetivo General:**

Resguardar, registrar, controlar y abastecer a la Institución con los suministros necesarios para la eficiente gestión institucional.

5. **Funciones:**

- 5.1. Velar por el resguardo de los inventarios en existencia en Bodega.
- 5.2. Informar las existencias que posee la Sección de Suministros.
- 5.3. Recibir e ingresar los bienes, productos e insumos tramitados por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones.
- 5.4. Verificar que lo recibido por parte del proveedor sea conforme a lo solicitado en la Orden de Compra.
- 5.5. Elaborar Actas de Recepción de bienes que ingresan a bodega.
- 5.6. Presenciar la elaboración de Actas de Recepción por el dueño del tema, en el caso de insumos y materiales de limpieza, siendo distribuidos posteriormente según requerimiento de cada Gerencia, Unidad o Sección de la Institución, a nivel nacional.
- 5.7. Mantener el registro continuo y actualizado del Kardex.
- 5.8. Mantener el registro continuo y actualizado del Libro de Control de Ingresos por producto y el Control de Salidas de Descargo.
- 5.9. Entregar hojas de requisición de materiales de bodegas para retiro de suministros.
- 5.10. Recibir requisiciones autorizadas para entregar a los solicitantes según las existencias.
- 5.11. Preparar los pedidos de cada Unidad y/o Gerencia, solicitante a nivel nacional.
- 5.12. Preparar un informe consolidado de consumo de todo lo entregado (Informe de Ingreso - Egreso) para ser entregado a la UFI del Ministerio de Gobernación, para su conciliación.
- 5.13. Actualizar el inventario físico cada seis meses, para ser remitido a la UFI y a la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Gobernación.
- 5.14. Solicitar a la Dirección General el descargo de los bienes deteriorados, obsoletos e inservibles.
- 5.15. a fin de que los bienes dados de baja o descargados puedan someterse a subasta, donación, permuta, destruirse, botarse o someterse a cualquier acción, apegada a la Ley (Manual de Procedimientos de Activo Fijo).
- 5.16. Realizar otras funciones que la Jefatura inmediata superior estime convenientes.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones de la Dirección General de Correos
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación.

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Proveedores



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 71 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISIÓN : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Seguridad**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
4. **Objetivo General:**

Proporcionar el servicio de seguridad a la Dirección General de Correos, para salvaguardar la Institución.

5. Funciones:

- 5.1. Brindar servicio de seguridad perimetral.
- 5.2. Asignar al personal de seguridad en las Unidades y/o Gerencias, Departamentos y Secciones que estimen convenientes, previa autorización de la Dirección General, en coordinación con la Subdirección General.
- 5.3. Brindar servicio de seguridad en Oficinas Departamentales y en el Área Metropolitana de San Salvador.
- 5.4. Orientar a los usuarios sobre la ubicación física de las instalaciones de Correos.
- 5.5. Proporcionar los lineamientos en materia de seguridad institucional.
- 5.6. Brindar seguridad al área de transporte.
- 5.7. Apoyar a la Oficina de Cambio Internacional en materia de seguridad, la cual tiene su sede en el Aeropuerto de El Salvador.
- 5.8. Elaborar Actas de Recepción de Bienes, Servicios y Obras en relación a su área de trabajo.
- 5.9. Registrar los datos de salida y entrada del parque vehicular en bitácora.
- 5.10. Revisar el estado del parque vehicular a la entrada y salida de las instalaciones de la Dirección General de Correos.
- 5.11. Mantener un registro de la entrada y salida del personal de la Institución en horario laboral.
- 5.12. Controlar la entrada y salida del personal fuera de horario laboral.
- 5.13. Las demás funciones asignadas por el Jefe inmediato superior.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Subdirección General
- 6.1.3. Dirección operativa
- 6.1.4. Todas las Gerencias, Unidades y oficinas de la Institución
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Policía Nacional Civil
- 6.2.2. SERSAPROSA
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Fiscalía

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">C O T U D O • S A L V A D O R.</p>	<p>MANUAL:</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 72 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

- 1. Nombre de la Unidad:** Sección de Combustible
- 2. Tipo estructural:** Administrativa
- 4. Dependencia directa:** Departamento de Administración
- 5. Objetivo General:**
- Administrar el combustible a la flota vehicular, para satisfacer las necesidades de transporte de la Institución.
- 6. Funciones:**
- 6.1. Suministrar y Controlar el uso de combustible.
 - 6.2. Realizar y presentar liquidaciones de combustible al Ministerio de Gobernación.
 - 6.3. Realizar requisiciones para solicitar combustible al Ministerio de Gobernación.
 - 6.4. Recibir y entregar el combustible.
 - 6.5. Solicitar combustible adicional.
 - 6.6. Preparar cuadros de control de combustible.
 - 6.7. Realizar los informes necesarios periódicamente al Departamento de Administración.
 - 6.8. Otras funciones que asignen el Departamento de Administración.
- 7. Relaciones de trabajo:**
- 7.1. Internas**
- 7.1.1. Dirección General
 - 7.1.2. Sub-Dirección General
 - 7.1.3. Gerencias y Unidades
 - 7.1.4. Oficinas Departamentales
 - 7.1.5. Oficinas del Interior del país.
 - 7.1.6. Ministerio de Gobernación
- 7.2. Externas:**
- 7.2.1. Estaciones de Combustible.

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Activo Fijo**
2. **Tipo estructural:** **Administrativa**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Administración**
4. **Objetivo General:**

Registrar y Controlar todo el Activo Fijo de la Institución, según lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Gobernación, en lo relativo al Registro y Control Patrimonial.

5. Funciones:

- 5.1. Velar por la protección, el mantenimiento físico y el buen funcionamiento de los bienes muebles y equipo electrónico de la Institución.
- 5.2. Establecer un sistema de control de inventario de los bienes muebles de la Institución.
- 5.3. Elaborar mecanismos de control para facilitar acciones de ingreso de bienes por compra, donaciones, (cargo) y descargo de bienes inservibles, traslados y préstamos de mobiliario y equipo a otras unidades y/o dependencias.
- 5.4. Establecer procedimientos de control de la existencia de bienes muebles e inmuebles que incluyan registro por unidades de características similares y valores.
- 5.5. Elaborar Actas de Recepción de Equipo y Mobiliario nuevo propiedad de la Dirección General de Correos.
- 5.6. Elaborar Actas de Entregas a la Unidad de Activo Fijo del Ministerio de Gobernación en calidad de préstamo de mobiliario y equipo, propiedad de la Dirección General de Correos.
- 5.7. Elaborar Actas de Entregas de Mobiliario y Equipo a las diferentes Oficinas y Sucursales de la Dirección General de Correos.
- 5.8. Recibir, registrar, codificar y asignar los Activos de nueva adquisición y/o antiguos, con la respectiva documentación de soporte.
- 5.9. Llevar y actualizar según las Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Gobernación los inventarios de los bienes de la Institución.
- 5.10. Realizar el informe de daños, robo o extravío de bienes.
- 5.11. Presentar informes y reportes que la Unidad y/o Jefe inmediato solicite.
- 5.12. Realizar conciliaciones, de acuerdo a la Ley.
- 5.13. Las demás funciones asignadas por el Jefe inmediato.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Todas las Gerencias, Unidades y oficinas de la Institución.
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa proveedora de servicios o de bienes.

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 74 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

- 1. Nombre de la Unidad:** Sección de Archivo
- 2. Tipo estructural:** Administrativo
- 3. Dependencia directa:** Departamento de Administración
- 4. Objetivo General:**

Mantener, salvaguardar y proporcionar la documentación en archivo, según lo establecido en las Normas técnicas de Control Interno del Ministerio de Gobernación.

5. Funciones:

- 5.1. Alimentar el sistema para el registro y clasificación de la documentación.
- 5.2. Recibir y verificar que la documentación entrante cumpla con los requerimientos de archivo.
- 5.3. Ordenar la documentación, para su correcta clasificación.
- 5.4. Restaurar la documentación que se encuentre deteriorada.
- 5.5. Foliar la documentación según la clasificación preestablecida que el sistema informático de archivo le asigne.
- 5.6. Atender las consultas pertinentes.
- 5.7. Entrega de formulario de solicitud de documentación en archivo.
- 5.8. Proveer un área específica para el resguardo eficiente del archivo institucional.
- 5.9. Velar por la custodia y confidencialidad de la documentación en archivo.
- 5.10. Resguardar en buen estado toda la documentación depositada en archivo.
- 5.11. Depurar la documentación según el tiempo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Gobernación.
- 5.12. Presentar los informes y reportes que la Unidad y/o Jefe inmediato solicite.
- 5.13. Las demás funciones asignadas por el Jefe inmediato.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Todas las Gerencias, Unidades y oficinas de la Institución
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Personas Naturales.

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Finanzas
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Administración y Finanzas
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**
Registrar oportunamente las obligaciones e ingresos así como el control de las actividades financieras, a fin de garantizar el uso óptimo de los recursos de la institución.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.2. Lograr la optimización en el uso de los recursos financieros, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
 - 4.2.3. Realizar oportunamente los trámites para el devengamiento de los gastos, así como llevar un control de los compromisos adquiridos por la Institución.
 - 4.2.4. Establecer un registro y control sobre las ventas e ingresos de los clientes, al contado y crédito por los servicios que presta Correos.
5. **Funciones:**
 - 5.1 Elaborar Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
Elaborar el Plan de Compras de su Unidad.
 - 5.2 Coordinar, dirigir y supervisar la ejecución de las operaciones financieras a cargo de las diferentes Unidades y/o Gerencias de la Institución.
 - 5.3 Presentar informes financieros trimestrales a la Dirección y Subdirección General sobre la Ejecución del Presupuesto.
 - 5.4 Elaborar la disponibilidad financiera acorde a los montos proyectados y a las necesidades de la Institución.
 - 5.5 Diseñar e implementar mecanismos de control que permitan mejorar los procesos y desarrollar las actividades establecidas en el área financiera.
 - 5.6 Presentar la proyección de los ingresos y egresos correspondientes.
 - 5.7 Recolectar diariamente los ingresos que se obtienen por los diferentes servicios que presta la Dirección General de Correos.
 - 5.8 Velar por el pago oportuno de las obligaciones, así como mantener un control de la documentación que respalda las operaciones de pago, garantizando el resguardo de la información.
 - 5.9 Velar por el pago oportuno de las obligaciones, así como mantener un control de la documentación que respalda las operaciones de pago, garantizando el resguardo de la información.
 - 5.10 Conciliar, registrar e informar a la Dirección General, el manejo de cuentas de la Institución.
 - 5.11 Presentar informes mensuales o cuando lo solicite la Dirección General y la Sub-Dirección General sobre las finanzas de la Institución.
 - 5.12 Velar por el manejo y la transparencia del Fondo Circulante de Monto Fijo, las Cuentas Especiales y las Cuentas Internacionales.
 - 5.13 Asesorar en materia financiera a la Dirección General y a la Sub-Dirección General.
 - 5.14 Apoyar en la consolidación del Plan de Compras Institucional.
 - 5.15 Otras Funciones que asigne la Dirección General.

 <p>A V CORREOS 11. SALVADOR</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO: MOCR00-01 PAG. : 76 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Asistencia a la Dirección
- 6.1.5. Asistencia a la Sub-Dirección
- 6.1.6. Gerentes Regionales
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Sistema Financiero
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Proveedores
- 6.2.5. Empresa Privada

FPLCA-01



CORRIO
11.SAI.VAIXm

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 77 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Fondo Circulante de Monto Fijo
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Departamento de Finanzas
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Velar por el correcto uso del Fondo Circulante de Monto Fijo, para proporcionar la liquidez necesaria, a las necesidades emergentes.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Llevar los controles y la transparencia necesaria para el uso del Fondo.
 - 4.2.2. Gestionar los reintegros de fondos ante el Ministerio de Gobernación, para su uso oportuno.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Realizar el resguardo y control del Fondo asignado.
 - 5.2. Mantener el Fondo Circulante de Monto Fijo, mediante reintegros de conformidad con los comprobantes que para el efecto se presenten, cuyo detalle debe estar plasmado en una liquidación que refleje la aplicación y clasificación presupuestaria del gasto.
 - 5.3. Realizar los trámites de reintegros de fondos asignados ante el Ministerio de Gobernación.
 - 5.4. Resguardar los documentos que amparan los gastos efectuados por el Fondo Circulante de Monto Fijo.
 - 5.5. Realizar los trámites de pago de servicios básicos de algunas Oficinas Postales y Sucursales, así como las respectivas indemnizaciones a clientes.
 - 5.6. Realizar los trámites de vales para el pago de planillas de pasajes al personal de carteros.
 - 5.7. Realizar los trámites de autorización de los diferentes vales de solicitud al Fondo Circulante de Monto Fijo.
 - 5.8. Efectuar las remesas de reintegros al Fondo Circulante Monto Fijo.
 - 5.9. Presentar los informes y reportes que el Departamento de Finanzas o la Gerencia de Administración y Finanzas solicite.
 - 5.10. Efectuar pago de viáticos al personal de la Oficina Central por misiones oficiales, de acuerdo al Reglamento General de Viáticos.
 - 5.11. Realizar diariamente los registros en Libro de Bancos y Caja Chica.
 - 5.12. Actualizar los registros de gastos efectuados por el Fondo Circulante de Monto Fijo por Específico.
 - 5.13. Realizar otras actividades que asigne el Departamento de Finanzas.
6. **Relaciones de trabajo:**
 - 6.1. **Internas:**
 - 6.1.1. Unidad de Finanzas
 - 6.1.2. Unidades y/o Gerencias
 - 6.1.3. Jefaturas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales
 - 6.1.4. Dirección General
 - 6.1.5. Sub-Dirección General
 - 6.1.6. Ministerio de Gobernación
 - 6.2. **Externas:**
 - 6.2.1. Clientes

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 78 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Presupuesto
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Departamento de Finanzas
4. **Objetivos General:**

Coordinar las actividades relacionadas con la ejecución y seguimiento de egresos, para el óptimo funcionamiento Institucional.

5. Funciones:

- 5.1 Mantener documentación de respaldo para tramitar los compromisos.
- 5.2 Velar por el cumplimiento de los aspectos normativos de la documentación de respaldo.
- 5.3 Controlar el proceso presupuestario en sus fases de ejecución, seguimiento y evaluación de la disponibilidad.
- 5.4 Gestionar los requerimientos de fondos para el pago de remuneraciones de los distintos sistemas de pagos.
- 5.5 Emitir en forma semanal, informe de compromisos y disponibilidades fondo FAE.
- 5.6 Emitir informe mensual y anual de las erogaciones mediante fondo FAE.
- 5.7 Emitir el control de envío de documentos, (CED) para gestionar pago de compromisos.
- 5.8 Supervisar los trámites relacionados a los arrendamientos de locales, mediante la gestión de la emisión de acuerdos, contratos, traslados de servicios básicos, entre otros.
- 5.9 Controlar el consumo de los servicios básicos de las Oficinas y sucursales a nivel nacional.
- 5.10 Revisar órdenes de compra para la elaboración y entrega de Quedan a clientes.
- 5.11 Realizar otras funciones que la Jefatura inmediata superior estime conveniente.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Subdirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Proveedores
- 6.2.3. Empresa Privada

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Adela's



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 79 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Pagaduría Auxiliar**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Finanzas**
4. **Objetivo General:**

Realizar las actividades relacionadas con el pago de los compromisos institucionales.

5. **Funciones:**

- 5.1 Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, todas las acciones financieras relacionadas con el manejo del pago de Remuneraciones del personal de la Institución.
- 5.2 Emitir los requerimientos de fondos, a ser gestionados ante el Ministerio de Gobernación.
- 5.3 Efectuar pagos de bienes y servicios, remuneraciones de los distintos sistemas de pagos; así como retener y remesar lo correspondiente a los descuentos de ley.
- 5.4 Controlar y revisar planillas.
- 5.5 Controlar, revisar y cancelar planillas de pasajes a carteros.
- 5.6 Controlar, revisar y cancelar requerimientos de bienes y servicios (fondos FAE).
- 5.7 Remitir el informe de liquidación de caja, (salarios GOES y FAE) en forma mensual al Ministerio de Gobernación
- 5.8 Remitir mensualmente la planilla de liquidación de pagos efectuados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social al MIGOB
- 5.11 Recibir las cancelaciones de descuentos a empleados que poseen préstamos en bancos u otras financieras.
- 5.12 Manejar y registrar las transacciones generadas en las Cuentas Bancarias.
- 5.13 Emitir las constancias de Retención de Renta Anual a empleados.
- 5.14 Realizar otras actividades que la Jefatura inmediata superior estime conveniente.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Proveedores
- 6.2.3. Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)
- 6.2.4. Administración de Fondos de Pensiones
- 6.2.5. INPEP
- 6.2.6. Sistema Financiero
- 6.2.7. Empresa Privada

FPLCA-01



CORURO
a SALVADOR.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 80 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Contabilidad**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Finanzas**
4. **Objetivo General:**

Realizar los registros de la información de forma oportuna para la toma de decisiones.

5. Funciones:

- 5.1 Verificar los libros auxiliares elaborados por los Jefes Departamentales a nivel nacional, según lineamientos establecidos en las Normas de Control Interno del Ministerio de Gobernación.
- 5.2 Revisar y autorizar Libros de Ventas del Fondo de Actividades Especiales
- 5.3 Registrar las ventas diarias de todas las oficinas de Correo que prestan el servicio EMS en el país.
- 5.4 Emitir informe de ventas del servicio EMS y las recuperaciones por ventas al crédito que se presenta al Ministerio de Gobernación.
- 5.5 Verificar libro de ventas de Sellos Postales.
- 5.6 Supervisar pedidos de Especies Fiscales.
- 5.7 Supervisar y registrar la apertura o incremento de Sellos Postales de las oficinas de Correos de El Salvador.
- 5.8 Revisar facturación del servicio de Franqueo Pagado y al Crédito.
- 5.9 Controlar las existencias de facturas del Fondo de Actividades Especiales.
- 5.10 Registrar las transacciones en el libro de Compras.
- 5.11 Verificar Informe de Caja de la Colecturía Institucional.
- 5.12 Habilitar Máquinas Franqueadoras.
- 5.13 Realizar costeo de productos y servicios, así como para la actualización de tarifas de la Dirección General de Correos.
- 5.14 Realizar otras funciones que la Jefatura inmediata superior estime conveniente.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias.
- 6.1.4. Gerencias Regionales.
- 6.1.5. Oficinas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales.
- 6.1.6. Asistencia a la Dirección.
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Sistema Financiero

FPLCA-01

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Cuentas Corrientes y Colecturía**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Finanzas**
4. **Objetivo General:**

Establecer un control sobre las ventas e ingresos de los clientes con créditos por los servicios del Correo Tradicional que ingresan por medio de colecturía, así como los ingresos por ventas al crédito y al contado de los Clientes por Servicio EMS.

5. Funciones:

- 5.1 Gestionar diariamente los cobros a clientes.
- 5.2 Llevar el control de recuperaciones y documentos pendientes de cobro.
- 5.3 Consolidar mensualmente las ventas y recuperaciones.
- 5.4 Facturar las ventas a crédito del Servicio EMS y Franqueo a Pagar.
- 5.5 Revisar hojas de remisión de correspondencia de los distintos servicios.
- 5.6 Elaborar Remesas de cheques y efectivo.
- 5.7 Elaborar mandamientos de pago para los abonos de clientes GOES a colecturía.
- 5.8 Remitir la facturación del Servicio EMS y Tradicional.
- 5.9 Recibir y controlar cheques, efectivo, quedan y comprobantes de retención.
- 5.10 Supervisar y controlar el orden cronológico de los registros en los libros.
- 5.11 Coordinar la gestión para retirar los pagos de los clientes y entrega de facturación.
- 5.12 Remesar en Colecturía el efectivo y cheques, a favor de la Dirección General de Tesorería.
- 5.13 Elaborar notificaciones a clientes.
- 5.14 Controlar y archivar los informes de caja.
- 5.15 Calcular el precio de los productos filatélicos.
- 5.16 Realizar otras funciones que asigne el Departamento de Finanzas.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Gerencias Regionales.
- 6.1.5. Oficinas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales.
- 6.1.6. Asistencia a la Dirección.
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas

- 6.2.1. Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Sistema Financiero
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Empresa Privada

ACORlino
a SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 82 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Cuentas Internacionales**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Finanzas**
4. **Objetivo General:**

Elaborar y mantener actualizada las cuentas postales internacionales y rendir informes a la Gerencia de Administración y Finanzas para la toma de decisiones.

5. **Funciones:**

- 5.1 Ingresar en el sistema IPS los despachos de correspondencia de LC/AO, Encomiendas Postales y EMS.
- 5.2 Emitir reportes de cuentas internacionales a las administraciones corresponsales en forma trimestral, semestral y anual.
- 5.3 Presentar a la Gerencia los reportes sobre pagos recibidos de cuentas internacionales que han sido abonadas o liquidadas por las Administraciones Corresponsales.
- 5.4 Revisar, aceptar y liquidar las cuentas recibidas de las Administraciones Postales corresponsales.
- 5.5 Verificar mensualmente la información facturada por las líneas aéreas que transportan carga postal a la Administración Postal de El Salvador.
- 5.6 Aplicar los cargos a las cuenta de las Administraciones Postales por las indemnizaciones a favor de la Administración Postal de El Salvador.
- 5.7 Realizar otras funciones que designe el Departamento de Finanzas.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.2. Unidad de Finanzas
- 6.1.3. Dirección General.
- 6.1.4. Sub-Dirección General
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Unión Postal Universal-UPU
- 6.2.2. Unión Postal de las Américas, España y Portugal-UPAEP
- 6.2.3. Administraciones Postales
- 6.2.4. Compañías Aéreas
- 6.2.5. Organismos internacionales
- 6.2.6. Organismos no postales
- 6.2.7. Aduana de Fardos postales

FPLCA-01

ACORRIO
I.J. SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 83 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Desarrollo Tecnológico
2. **Tipo estructural:** Asesoría
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Administración y Finanzas
4. **Objetivos:**

4.1 General:

Lograr que el uso de la tecnología informática sea empleada como herramienta estratégica de cambio en los procesos administrativos, operativos y comerciales para mejorar el servicio postal.

4.2 Específicos:

- 4.2.1. Mantener los sistemas informáticos y equipos computacionales en óptimas condiciones de funcionamiento.
- 4.2.2. Colaborar en la optimización de los procedimientos administrativos operativos y comerciales, usando el hardware y/o software necesarios.
- 4.2.3. Desarrollar sistemas informáticos que contribuyan a agilizar y optimizar los procesos administrativos, operativos y comerciales, que apoyen a la planeación y a la toma de decisiones.
- 4.2.4. Desarrollar programa de capacitación para el personal de Correos de El Salvador en el área de tecnologías de la información (ofimática), incluyendo la implementación de los sistemas de información.

5. Funciones:

- 5.1 Asesorar a la Dirección y Subdirección General sobre las tecnologías de información existentes en el mercado.
- 5.2 Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las actividades de sistemas, servicios de redes y equipos de computación, cursos y mecanismos de transferencia de datos.
- 5.3 Coordinar los programas de capacitación sobre herramientas, sistemas y equipos de computación, que se impartan al personal.
- 5.4 Elaborar, presentar y aplicar la política de Informática y Sistemas en la Institución.
- 5.5 Diseñar, desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones informáticas locales, cliente-servidor y/o de Internet, planteando la utilización de tecnologías avanzadas en beneficio de Correos y los clientes.
- 5.6 Proponer, desarrollar e implementar procesos informáticos y de comunicaciones tendientes a la administración congruente con bases de datos corporativas, redes de intercomunicación institucional y sistemas de soporte técnico.
- 5.7 Brindar mantenimiento y soporte técnico al hardware y software de la red informática.
- 5.8 Administrar, configurar el acceso y salida del servicio de correo electrónico e Internet de Correos de El Salvador.
- 5.9 Investigar, evaluar y adecuar periódicamente la utilidad de conveniencia de los sistemas y equipos informáticos, de acuerdo a las necesidades de la gestión institucional.
- 5.10 Investigar y evaluar permanentemente los productos y servicios de tecnología de la información, así como los riesgos de seguridad en la infraestructura informática.
- 5.11 Coordinar con proveedores de tecnología de información, las especificaciones de los productos y servicios necesarios para la Institución.
- 5.12 Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
- 5.13 Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
- 5.14 Otras funciones que asigne la Dirección General.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 84 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Subdirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y Sucursales.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación, Unidad de Desarrollo Tecnológico.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Unidad de Desarrollo Tecnológico Ministerio de Gobernación
- 6.2.2. Centro de Tecnología Postal UPU, UPAEP
- 6.2.3. Administraciones Postales
- 6.2.4. Proveedores de Tecnología de Información

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 85 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

- 1. Nombre de la Unidad:** **Sección Soporte de Sistemas**
- 2. Tipo estructural:** **Administrativa**
- 3. Dependencia directa:** **Departamento de Desarrollo Tecnológico**
- 4. Objetivo General:**

Atender los eventos reportados por los usuarios de los diversos aplicativos que se encuentren en funcionamiento en Oficina Central y Oficinas Postales y Sucursales del interior del país, para lograr la eficiencia Institucional.

5. Funciones:

- 5.1 Conocer y respetar los procesos internos de trabajo elaborado por el Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 5.2 Constatar y Verificar que la calidad en el Servicio Técnico prestado a los usuarios al menos llenen las expectativas de calidad definidas por la Dirección General (garantizar la calidad a través de un seguimiento del servicio).
- 5.3 Informar avances y resultados a la jefatura del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 5.4 Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización en las diferentes áreas: Administrativa y Operativa.
- 5.5 Apoyar en capacitaciones de personal de nuevo ingreso y antiguo ingreso.
- 5.6 Aplicar y respetar los Sistemas de control interno que garanticen la salvaguarda de los recursos materiales, el cumplimiento de las normas, procesos, políticas y la adecuada administración de los recursos en general.
- 5.7 Atender la correspondencia electrónica y vía tradicional que ingresa a la Sección
- 5.8 Configurar e instalar recursos Informáticos.
- 5.9 Realizar informes quincenales de los servicios técnicos prestados a las Unidades y/o Gerencias
- 5.10 Analizar, diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información.
- 5.11 Implementar el Plan de Seguridad en las oficinas Departamentales y en Oficina Central.
- 5.12 Conocer como operan los diversos sistemas de información que se ejecutan en la Oficina Central y Oficinas Departamentales.
- 5.13 Capacitar a usuarios finales sobre las características principales del funcionamiento y operación del sistema.
- 5.14 Evaluar los requerimientos básicos necesarios para el funcionamiento de la aplicación en la dependencia respectiva.
- 5.15 Instalar e implementar las aplicaciones y sistemas de acuerdo al Plan de Trabajo establecido.
- 5.16 Dar seguimiento a las aplicaciones o sistemas implementados.
- 5.17 Asesorar a los usuarios de las diferentes Unidades y/o Gerencias de Correos de El Salvador en el manejo de Hardware y / o Software, en la operación de los sistemas informáticos implementados.
- 5.18 Dar asistencia vía telefónica, correo electrónico o visitas presénciales, a los usuarios en la problemática y fallas de operación de los sistemas.
- 5.19 Actualizar la Página WEB de Correos periódicamente.
- 5.20 Elaborar el manual del usuario de las aplicaciones o sistemas para realizar la implementación de los mismos.
- 5.21 Probar la operatividad y funcionamiento de los sistemas informáticos e integridad de la información.
- 5.22 Otras funciones que asigne el Departamento de Desarrollo Tecnológico.

FPLCA-01

A

-y

CORRIO
a SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG. : 86 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo:**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General,
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas Postales y Sucursales.
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Unidad de Desarrollo Tecnológico
- 6.2.2. Centro de Tecnología Postal UPU, UPAEP
- 6.2.3. Administraciones Postales
- 6.2.4. Proveedores de Tecnología de Información

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



ACORREOS
a SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 87 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección Soporte Técnico**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Desarrollo Tecnológico**
4. **Objetivos General:**

Mantener en condiciones óptimas de operación instalaciones de Correos de El Salvador, para los recursos informáticos que se encuentren en todas las la eficiencia Institucional.

5. Funciones:

- 5.1 Constatar y verificar que la calidad en el servicio técnico prestado a los usuarios llenen las expectativas de calidad definidas por la Dirección General (garantizar la calidad a través de un seguimiento del servicio).
- 5.2 Comunicar con efectividad, vertical y horizontalmente, los avances y resultados de sus tareas. Mantener retroalimentado al Jefe inmediato.
- 5.3 Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización en las diferentes Áreas: Administrativa y Operativa.
- 5.4 Apoyar en la capacitación al personal de nuevo ingreso y antiguo ingreso.
- 5.5 Aplicar y respetar los Sistemas de control interno que garanticen la salvaguarda de los recursos materiales, el cumplimiento de las normas, procesos, políticas y la adecuada administración de los recursos en general.
- 5.6 Atender correspondencia electrónica y vía tradicional que se le envíe en temas relacionados al soporte de hardware.
- 5.7 Configurar e instalar recursos informáticos y sus periféricos.
- 5.8 Realizar informes quincenales de los servicios técnicos prestados a las Gerencias y Unidades.
- 5.9 Realizar diagnóstico técnico sobre el estado del recurso informático.
- 5.10 Registrar los recursos informáticos y periféricos a través de notificación a Activo fijo mediante elaboración de notas de reubicación, hojas de servicios y notas de reparación las cuales deberán estar debidamente firmadas y selladas por el Técnico y el Jefe del Área que recibe el servicio.
- 5.11 Establecer e implementar controles y procedimientos para la ejecución de respaldos de información mecanizada.
- 5.12 Colaborar a Activo Fijo para mantener al día el inventario de los recursos informáticos y el licenciamiento de los diversos programas con que cuenta la institución.
- 5.13 Monitorear el buen desempeño de los Servidores y enlaces de la red de la Institución.
- 5.14 Elaborar y coordinar la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento de Equipos de Cómputo y comunicaciones propiedad de la Dirección General de Correos.
- 5.15 Mantener equipos de respaldo para atender situaciones de emergencia.
- 5.16 Otras funciones que asigne la jefatura del Departamento.

FPLCA-01

A

^w /y

CORREOS
de SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG. : 88 de 147

FECHA : 08/03/2012

REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo:**6.1. Internas**

- 6.1.1. Dirección General.
- 6.1.2. Sub-Dirección General.
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Oficinas Departamentales.
- 6.1.5. Oficinas y sucursales.
- 6.1.6. Unidad de Desarrollo Tecnológico, Ministerio de Gobernación
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas

- 6.2.1. Centro de Tecnología Postal UPU, UPAEP
- 6.2.2. Administraciones Postales
- 6.2.3. Proveedores de Tecnología de Información

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

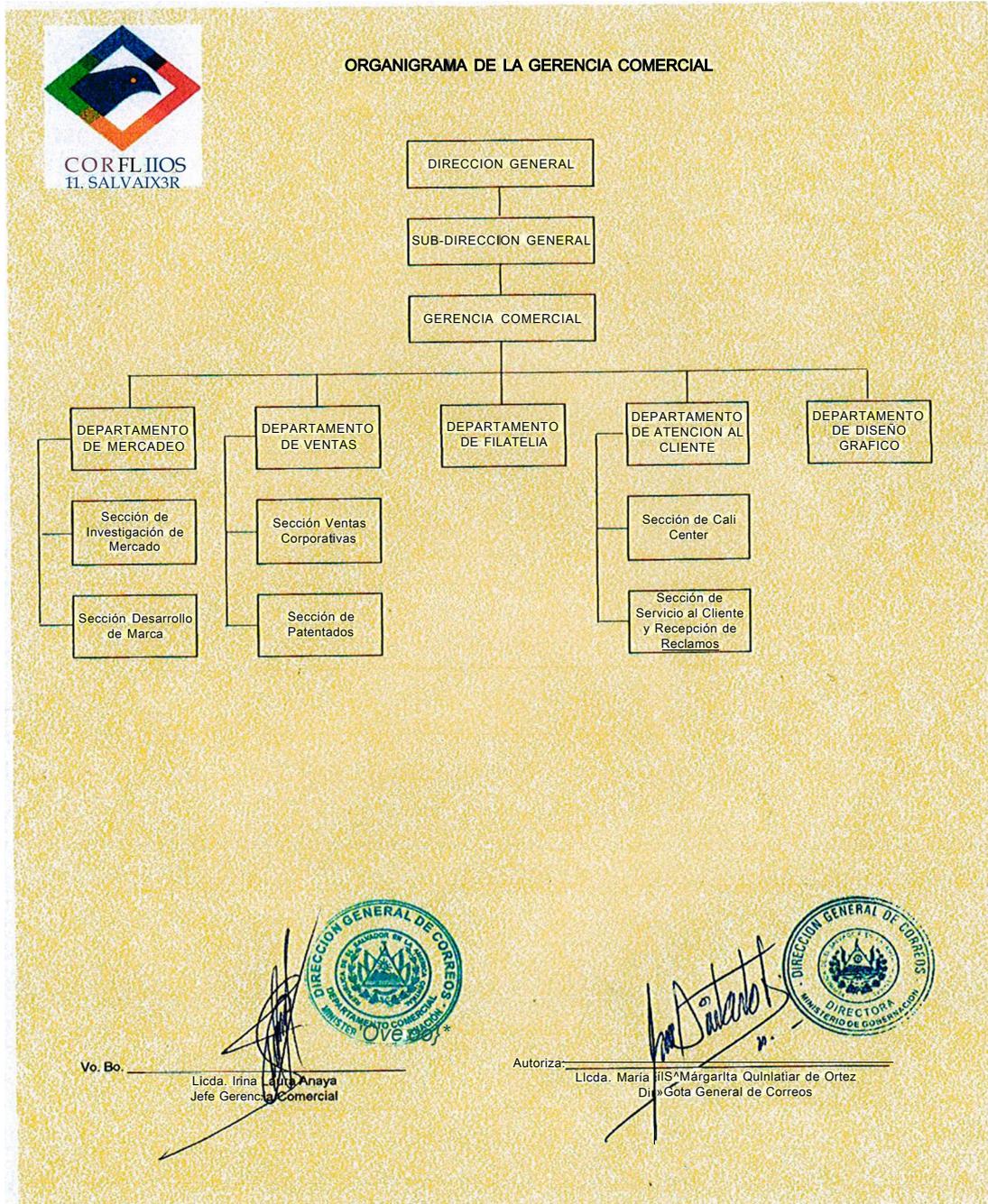
CORRIO.
n. SALVAI V I I

MANUAL:

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

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 89 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

9. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA COMERCIAL



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Quesada

ACORREO
a SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 90 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1 . Nombre de la Unidad:** Gerencia Comercial
- 2 . Tipo estructural:** Asesoría
- 3 . Dependencia directa:** SubDirección General
- 4. Objetivos:**

4.1 General:

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ón comercial de la Institución, a fin de lograr la rentabilidad y la auto sostenibilidad.

4.2 Específicos:

- 4.2.1** Planificar y organizar la gestión de ventas
- 4.2.2** Analizar continuamente la competencia del mercado postal a nivel nacional e internacional.
- 4.2.3** Desarrollar la imagen corporativa, para posicionar a la Dirección General de Correos, en los segmentos de mercados específicos.
- 4.2.4** Organizar y dirigir la red de ventas del servicio postal.
- 4.2.5** Desarrollar programas para fomentar la cultura filatélica en El Salvador para el posicionamiento en el mercado.
- 4.2.6** Establecer acciones y coordinar medidas para proporcionar un servicio de calidad al cliente.

5 . Funciones:

- 6.1** Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia y dar el seguimiento mensual al mismo.
- 6.2** Capacitar al personal para la formación de los ejecutivos de ventas del servicio postal.
- 6.3** Desarrollar las políticas y técnicas de promoción de ventas.
- 6.4** Elaborar análisis de precios continuamente para tener el conocimiento actual del mercado y competencia.
- 6.5** Mantener el portafolio de clientes actuales y atraer nuevos clientes.
- 6.6** Elaborar programaciones de metas de ventas para cada ejecutivo de ventas.
- 6.7** Organizar a los ejecutivos de ventas con base a programación establecida y evaluarlos con base a metas de venta.
- 6.8** Proporcionar una eficiente gestión de ventas a los clientes actuales, nuevos clientes y clientes potenciales.
- 6.9** Coordinar con la Gerencia de Operaciones Postales, específicamente con el Departamento de Operaciones, la disponibilidad de prestación de servicios.
- 6.10** Proporcionar servicio al cliente cuando lo soliciten, o visiten las oficinas de Correos.
- 6.11** Desarrollar la imagen institucional tanto a nivel nacional e internacional.
- 6.12** Coordinar el Plan de Emisiones de Sellos Postales.
- 6.13** Colaborar en los eventos Filatélicos.
- 6.14** Preservar, mantener y actualizar la Colección Filatélica Nacional e Internacional de la Dirección General de Correos.
- 6.15** Asistir a la Dirección General en lo relacionado al Protocolo Institucional.
- 6.16** Elaborar los reportes mensuales de gestión de la Gerencia Comercial para ser presentados la primera semana de cada mes a la Dirección General.
- 6.17** Formular y desarrollar estrategias de mercado a nivel institucional.
- 6.18** Desarrollar nuevos productos y/o servicios.
- 6.19** Realizar el Plan de Compras de la Unidad.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

6 . Relaciones de trabajo

6.1 Internas

- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General
- 6.1.3 Gerencias y Unidades
- 6.1.4 Gerencias Regionales
- 6.1.5 Oficinas Departamentales
- 6.1.6 Oficinas Postales y Sucursales
- 6.1.7 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas

- 6.2.1 Micro, Pequeña y Mediana Empresa "MIPYME"
- 6.2.2 Empresas privada
- 6.2.3 Sector Gobierno
- 6.2.4 Sistema financiero
- 6.2.5 ONG'S
- 6.2.6 Asociaciones Nacionales e Internacionales
- 6.2.7 Alcaldías Municipales



ACOR II ROS
CL SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 92 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Mercadeo
2. **Tipo estructural:** Operativa
3. **Dependencia directa:** Gerencia Comercial
4. **Objetivo General:**

Conocer las variables del mercado postal y las necesidades de nuestros clientes con el objeto de proponer y desarrollar estrategias encaminadas a la promoción de los productos y servicios de Correos y lograr un mayor nivel de ingresos a la Institución.

5. Funciones

- 5.1. Proponer y desarrollar promociones orientadas a ofertar los productos y servicios de la Dirección General de Correos.
- 5.2. Realizar investigaciones de mercado a nivel nacional con el objeto de mejorar la atención y el servicio brindado.
- 5.3. Identificar y conocer a los diferentes componentes del mercado postal, tales como competidores directos y sustitutos; así como sus servicios, tarifas y tiempos de entrega.
- 5.4. Analizar los resultados de las investigaciones y proponer acciones correctivas y de mejora continua.
- 5.5. Establecer y programar las rutas de las unidades de perifoneo a nivel nacional.
- 5.6. Velar por que cada una de las oficinas postales y/o sucursales proyecten una buena imagen institucional, que transmitan al cliente confianza y comodidad.
- 5.7. Proponer material promocional e informativo de los diferentes productos y servicios de Correos de El Salvador.
- 5.8. 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.
- 5.9. Proponer y desarrollar promociones orientadas a los públicos internos y externos.
- 5.10. Realizar los lineamientos para el uso de la publicidad y/o campañas publicitarias en todas las oficinas postales y sucursales del país.
- 5.11. Realizar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.12. Colaborar con la elaboración del Plan de Trabajo del Departamento.
- 5.13. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne la Gerencia Comercial.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas**

- 6.1.1. Dirección y Subdirección General
- 6.1.2. Gerencia Comercial
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Departamento de Servicio al Cliente
- 6.1.5. Unidad de Relaciones Públicas y Comerciales
- 6.1.6. Oficinas postales
- 6.1.7. Ministerio de Gobernación

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORR.R.O>
11 SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 93 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3**6.2. Externas**

- 6.2.1. Empresa privada
- 6.2.2. Sector Gobierno
- 6.2.3. Medios de Comunicación
- 6.2.4. Agencias de Publicidad
- 6.2.5. Organismos Internacionales
- 6.2.6. Alcaldías Municipales

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Investigación de Mercado**
2. **Tipo estructural:** **Operativa**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Mercadeo**
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Proporcionar a la Gerencia Comercial información útil del Mercado Postal para la toma de decisiones.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Proporcionar información para tomar decisiones acertadas que favorezcan el crecimiento de la Institución.
 - 4.2.2. Proponer información real en términos precisos que ayuden a resolver con mayor grado de éxito los problemas de tipo comercial que se presenten en la Institución.
 - 4.2.3. Ayudar a establecer el tamaño de los mercados que se desean cubrir.
5. **Funciones**
 - 5.1. Coordinar con la Unidad de Desarrollo de Marca las actividades encaminadas a las investigaciones y sondeos de mercado.
 - 5.2. Medir la demanda potencial en el mercado postal.
 - 5.3. Investigar el grado de satisfacción de los clientes.
 - 5.4. Indagar acerca de la competencia en el mercado postal y sus estrategias.
 - 5.5. Investigar a nivel interno la calidad de atención que recibe el cliente al utilizar nuestros servicios.
 - 5.6. Medir nuestra participación en el mercado postal.
 - 5.7. Recomendar y proponer actividades que abonen al mejoramiento tanto en la atención al cliente como en el servicio.
 - 5.8. Proporcionar información del mercado postal que nos permita evaluar y controlar si las gestiones realizadas en el área comercial han logrado los resultados esperados.
 - 5.9. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne el Departamento.
6. **Relaciones de trabajo**
 - 6.1. **Internas**
 - 6.1.1. Dirección y Subdirección General
 - 6.1.2. Gerencia Comercial
 - 6.1.3. Unidad de Negocios
 - 6.1.4. Gerencias y Unidades
 - 6.1.5. Departamento de Servicio al Cliente
 - 6.1.6. Unidad de Relaciones Públicas y Comerciales
 - 6.1.7. Oficinas postales
 - 6.1.8. Ministerio de Gobernación
 - 6.2. **Externas**
 - 6.2.1. Empresa privada
 - 6.2.2. Sector Gobierno
 - 6.2.3. Medios de Comunicación
 - 6.2.4. Agencias de Publicidad
 - 6.2.5. Organismos Internacionales
 - 6.2.6. Alcaldías Municipales



ACORURO
IL SALVA130R**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 95 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Desarrollo de Marca
2. **Tipo estructural:** Operativa
3. **Dependencia directa:** Departamento de Mercado
4. **Objetivos**
 - 4.1. **General:**

Formular y ejecutar las estrategias de posicionamiento de los servicios de Correos de El Salvador en los mercados participantes, definiendo y aprovechando mercados.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Incrementar los ingresos.
 - 4.2.2. Mejorar la participación de mercado.
 - 4.2.3. Incrementar la capacidad competitiva.
 - 4.2.4. Revitalizar o reemplazar productos.
 - 4.2.5. Integrar avances tecnológicos.
5. **Funciones**
 - 5.1. Desarrollar actividades encaminadas a asegurar el éxito comercial de la Institución y la fidelización de los usuarios.
 - 5.2. Formular y coordinar estrategias de venta que nos permitan posicionamiento en el mercado.
 - 5.3. Impulsar y acelerar las ventas mediante la planificación y coordinación de actividades mercadológicas.
 - 5.4. Desarrollar acciones para que los productos o servicios resalten, ante los de la competencia.
 - 5.5. Conseguir que la marca logre la confianza del usuario a través de la calidad del servicio o producto prestado.
 - 5.6. Definir actividades promocionales.
 - 5.7. Crear planes estratégicos para alcanzar los objetivos de la marca.
 - 5.8. Elaborar y administrar el presupuesto de los recursos encaminados a la captación de nuevos clientes.
 - 5.9. Construir la base de datos relativa a los clientes estratégicos, los principales competidores y las aspiraciones de los usuarios.
 - 5.10. Estudiar y mantenerse informado a cerca de todo lo relacionado con el producto y las necesidades del usuario.
 - 5.11. Orientar los mensajes y promociones a los segmentos apropiados.
 - 5.12. Desarrollar y mantener el conjunto de atributos y valores que contiene un producto o servicio (branding) a fin de ser distintos y atractivos para los usuarios.
 - 5.13. Proponer la innovación y mejoramiento de los productos o servicios dirigido a la satisfacción de clientes.
 - 5.14. Coordinar con todas las áreas relacionadas con el servicio o producto, a fin de enlazar el esfuerzo y reforzar la calidad y atención del servicio prestado.
 - 5.15. Conocer la percepción de la marca en los usuarios para desarrollar nuevas estrategias que nos permitan lograr los objetivos.
 - 5.16. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne el Departamento.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORRIO
IL SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 96 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3**6. Relaciones de trabajo****6.1. Internas**

- 6.1.1. Dirección y Subdirección General
- 6.1.2. Gerencia Comercial
- 6.1.3. Unidad de Negocios
- 6.1.4. Gerencias y Unidades
- 6.1.5. Departamento de Servicio al Cliente
- 6.1.6. Unidad de Relaciones Públicas y Comerciales
- 6.1.7. Oficinas postales
- 6.1.8. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas

- 6.2.1. Empresa privada
- 6.2.2. Sector Gobierno
- 6.2.3. Medios de Comunicación
- 6.2.4. Agencias de Publicidad
- 6.2.5. Organismos Internacionales

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 97 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Ventas
2. **Tipo Estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia Comercial
4. **Objetivo General**

Promover y vender los servicios postales y no postales que ofrece la Institución, para incrementar los ingresos.

5. Funciones

- 5.1. Atender al mercado en las necesidades de comunicación postal.
- 5.2. Proponer y negociar servicios postales y no postales.
- 5.3. Visitar y proponer los servicios postales y no postales a clientes potenciales.
- 5.4. Desarrollar la estrategia de ventas de la Institución.
- 5.5. Atender a clientes actuales y potenciales en todos los sectores.
- 5.6. Reactivar la cartera de clientes.
- 5.7. Crear equipo de ventas.
- 5.8. Rendir informe de ventas a la Jefatura de la Gerencia Comercial.
- 5.9. Establecer metas de ventas por vendedor.
- 5.10. Desarrollar mercados potenciales.
- 5.11. Realizar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.12. Colaborar con la elaboración del Plan de Trabajo de la Gerencia.
- 5.13. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne la Gerencia Comercial.

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas

- 6.1.1. Jefatura de la Gerencia Comercial.
- 6.1.2. Gerencias y Jefaturas Departamentales.
- 6.1.3. Unidad de Relaciones Públicas y Comerciales.
- 6.1.4. Oficinas Postales.
- 6.1.5. Ministerio de Gobierno

6.2. Externas

- 6.2.1. Empresa privada.
- 6.2.2. Sector Gobierno.
- 6.2.3. Sistema financiero.
- 6.2.4. Instituciones Gubernamentales y Municipales.

FPLCA-01

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Ventas Corporativas**

2. **Tipo Estructural:** **Operativo**

3. **Dependencia directa:** **Departamento de Ventas**

4. **Objetivo General**

Promover, vender y administrar los servicios para incrementar los ingresos. y las cuentas corporativas que ofrece la Institución,

5. **Funciones**

- 5.1. Desarrollar y reactivar el servicio de Correo Masivo Gubernamental y Empresarial.
- 5.2. Visitar, Proponer y negociar servicios postales corporativos gubernamentales con clientes potenciales.
- 5.3. Gestionar la elaboración y firma de convenios interinstitucionales.
- 5.4. Desarrollar y promover el servicio de Correo Híbrido. (Preparación y Distribución de correspondencia).
- 5.5. Promover el servicio de distribución por zona, aprovechando la infraestructura que posee la Dirección General de Correos, en el área de Servicios Especiales.
- 5.6. Proponer y negociar servicios postales corporativos con clientes potenciales.
- 5.7. Visitar y proponer los servicios corporativos a clientes potenciales.
- 5.8. Gestionar la elaboración y firma de contratos con empresas.
- 5.9. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne el Departamento.

6. **Relaciones de trabajo**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Departamento de Ventas
- 6.1.2. Unidad Legal
- 6.1.3. Gerencias, Unidades y Oficinas Departamentales
- 6.1.4. Unidad de Relaciones Públicas y Comerciales.
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación.

6.2. **Externas**

- 6.2.1. Sector Gobierno
- 6.2.2. Sistema financiero
- 6.2.3. Instituciones Gubernamentales y Municipales
- 6.2.4. Empresa privada
- 6.2.5. Alcaldías Municipales



1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Patentados
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Departamento de Ventas
4. **Objetivo General:**

Proporcionar el Servicio Postal por medio de buzones recolectores de correspondencia en lugares estratégicos a nivel nacional, para contribuir a fortalecer la cobertura nacional y la imagen institucional.

5. **Funciones:**

- 5.1. Analizar mediante costo / beneficio la colocación de buzones receptores de correspondencia en la zona objetivo.
- 5.2. Investigar las zonas descubiertas por la red postal para estudiar la posibilidad de colocar patentados.
- 5.3. Promover el servicio de patentados con negocios potenciales y ubicados en lugares estratégicos del país.
- 5.4. Proponer los servicios de patentados en aquellos negocios en donde no existen oficinas de Correos y que a la vez generen ingresos de manera representativa.
- 5.5. Verificar por medio del recolector el estado de las herramientas facilitadas a los patentado-habientes para la admisión de correspondencia.
- 5.6. Otras funciones que de acuerdo a su cargo le asigne el Departamento.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas:**

- 6.1.1. Departamento de Ventas
- 6.1.2. Unidad Legal
- 6.1.3. Gerencias y Unidades.
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. **Externas:**

- 6.2.1. Pequeña y Mediana empresa, PYME.
- 6.2.2. Asociaciones

ACORRIO
a SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 100 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. Nombre de la Unidad: Departamento de Filatelia

2. Tipo estructural: Operativo

3. Dependencia directa: Gerencia Comercial

4. Objetivo General:

Desarrollar y promover la cultura de la Filatelia a nacional e internacional, para fortalecer su mercado actual y desarrollar el mercado potencial.

5. Funciones:

- 5.1. Elaborar el plan anual de emisiones de sellos postales.
- 5.2. Coordinar con el Departamento de Diseño Gráfico, los diagramados, bocetos y artes finales de las emisiones programadas y entregarlos posteriormente a la división de servicio gráfico.
- 5.3. Realizar el control de calidad de las emisiones, sobre de primer día y boletines.
- 5.4. Comunicar a los filatelistas nacionales e internacionales por medio de avisos filatélicos las fechas en que saldrán a circulación las emisiones de sellos.
- 5.5. Brindar a los clientes filatélicos del extranjero una atención efectiva y segura por medio del buen manejo de sus cuentas corrientes.
- 5.6. Distribuir y controlar de manera efectiva los sellos postales del protocolo.
- 5.7. Remitir al Ministerio del Gobernación el Plan Anual de Emisiones para la elaboración del Acuerdo respectivo.
- 5.8. Apoyar las actividades que realiza la Sociedad Filatélica Salvadoreña.
- 5.9. Elaborar el Plan Anual de Emisiones Postales de acuerdo a solicitudes recibidas.
- 5.10. Promover en revistas y catálogos filatélicos nuestros sellos en el exterior.
- 5.11. Mantener buena y efectiva comunicación con los clientes nacionales y extranjeros.
- 5.12. Velar por la seguridad del material filatélico en el proceso de producción, para evitar la posible falsificación de sellos.
- 5.13. Preparar y coordinar la reunión anual Filatélica.
- 5.14. Realizar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.15. Colaborar con la realización del Plan Anual de Trabajo de la Gerencia.
- 5.16. Otras funciones de acuerdo a su cargo le asigne la Gerencia Comercial.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Gerencia Comercial
- 6.1.3. Gerencias Regionales
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Dirección de Impuestos Internos , Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Imprenta Nacional
- 6.2.3. Empresas, Organismos y Oficinas que solicitan emisiones
- 6.2.4. Impresoras de sellos de hule
- 6.2.5. Secretaría de la Cultura.

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.:101 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Atención al Cliente
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia Comercial
4. **Objetivo General:**

Proporcionar el Servicio al Cliente de manera ágil y eficiente, para satisfacer las necesidades en cuanto a la información postal, tanto a nivel nacional como internacional.

5. Funciones:

- 5.1. Transmitir órdenes y lineamientos emanados de la Gerencia Comercial.
- 5.2. Coordinar las actividades de la Sección de Cali Center y de la Sección de Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos.
- 5.3. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.4. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia.
- 5.5. Capacitar al personal del Departamento de Atención al Cliente.
- 5.6. Solicitar los reportes estadísticos de forma mensual a cada uno de sus Secciones, para presentarlos la Gerencia.
- 5.7. Atender los aspectos administrativos que competen a su área, y proponer a la Gerencia las mejoras que se consideren necesarias, tanto en recurso humano, como materiales y tecnológicos.
- 5.8. Atender todos los requerimientos de informes, que la Gerencia Comercial le solicite.
- 5.9. Establecer acciones y coordinar medidas para proporcionar un servicio de calidad al cliente.
- 5.10. Velar por que se de el seguimiento a los trámites de de reclamos y consultas de los clientes que se presenten, para darle solución rápida.
- 5.11. Desarrollar otras funciones que la Gerencia Comercial estime conveniente.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General Postal
- 6.1.4. Gerencias y Unidades
- 6.1.5. Oficinas Departamentales
- 6.1.6. Área Operativa de DGC

6.2. Externas:

- 6.2.1. Administraciones Postales Corresponsales
- 6.2.2. Coordinador del Sistema Rugby
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Público en general

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

1. **Nombre de la Unidad:** Sección de Cali Center
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Departamento de Atención al Cliente
4. **Objetivos:**
 - 4.1. **General:**

Optimizar la interacción con el cliente mejorando la calidad del servicio para proporcionar la información a todos y todas los usuarios que hacen uso del centro de llamadas "Cali Center", a fin de brindar las mejores soluciones.
 - 4.2. **Específicos:**
 - 4.2.1. Mejorar el control de la comunicación tanto de consultas como de reclamos nacional e internacional.
 - 4.2.2. Garantizar a los usuarios y usuarias una comunicación oportuna y ágil.
 - 4.2.3. Lograr una efectividad y eficiencia en la toma de información telefónica.
5. **Funciones:**
 - 5.1. Atender por la vía telefónica las llamadas entrantes y escuchar las necesidades del cliente.
 - 5.2. Ingresar todos los datos que el cliente brinde en el sistema SRC "Sistemas de Reclamos y Consultas para dar solución a la consulta.
 - 5.3. Recibir todas las llamadas posibles de los clientes, sobre requerimientos de servicios que brinda la Dirección General de Correos.
 - 5.4. Contestar todos los correos electrónicos que ingresen en atencion.cliente@correos.qob.sv por medio de Sitio Web de las diferentes administraciones postales, para responder a las peticiones de los clientes, sobre estatus de servicios registrados tanto a nivel nacional como internacional.
 - 5.5. Brindar una información veraz y oportuna a todas las llamadas recibidas de clientes internos y externos.
 - 5.6. Dar informe de quejas recibidas a las jefaturas en donde se brindo una mala atención al cliente de las diferentes oficinas o alguna anomalía que reporten los clientes.
 - 5.7. Realizar otras funciones, que asigne el Departamento.
6. **Relaciones de trabajo:**
 - 6.1. **Internas**
 - 6.1.1. Ventanilla Paquetería
 - 6.1.2. Operaciones.
 - 6.2. **Externas:**
 - 6.2.1. Web de Administraciones Postales.
 - 6.2.2. Clientes
 - 6.2.3. Público en general

<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">V CORneo LJ. SAI. VAIXÜI</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG.: 103 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
--	---	---

1. Nombre de la Unidad: Sección de Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos.

2. Tipo estructural: Operativo

3. Dependencia directa: Departamento de Atención al Cliente

4. Objetivo General:

Proporcionar el Servicio al Cliente de manera ágil y eficiente, así como Brindar respuestas confiables y oportunas a los reclamos presentados por inconformidad en los servicios prestados.

5. Funciones:

- 5.1. Remitir reporte semanal sobre tareas realizadas por el personal del área.
- 5.2. Elaborar informe mensual sobre reclamaciones, pérdidas, entregas y devoluciones.
- 5.3. Verificar y dar respuesta a las Administraciones Postales corresponsales sobre reclamaciones de envíos EMS consultados en el Sistema Rugby.
- 5.4. Verificar y dar respuesta a las Administraciones Postales Corresponsales sobre reclamaciones de Envíos Tradicionales, Certificados y Encomiendas.
- 5.5. Atender a los clientes sobre reclamaciones de envíos depositados en las oficinas y que no han sido entregados en su destino final.
- 5.6. Dar seguimiento personalizado sobre las reclamaciones interpuestas hasta su respuesta final.
- 5.7. Consultar en el sistema IPS la entrega o estado de los envíos tradicionales certificados y EMS para dar respuesta a los clientes.
- 5.8. Orientar y facilitar a los clientes la utilización de los servicios postales que demanda tarifas, tiempos y otros.
- 5.9. Mantener los registros estadísticos necesarios de Servicio al Cliente.
- 5.10. Realizar el Plan de compras del Departamento.
- 5.11. Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General Postal
- 6.1.4. Gerencias y Unidades
- 6.1.5. Oficinas Departamentales
- 6.1.6. Área Operativa de DGC

6.2. Externas:

- 6.2.1. Administraciones Postales Corresponsales
- 6.2.2. Coordinador del Sistema Rugby
- 6.2.3. Clientes
- 6.2.4. Público en general

FPLCA-01

ACON N.º.-
II SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 104 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Diseño Gráfico
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia Comercial
4. **Objetivo General:**

Plasmar la estrategia comercial e imagen institucional por medio del Diseño y publicidad, según las necesidades institucionales y los requerimientos del mercado postal.

5. **Funciones:**

- 5.1. Elaborar diseños y publicidad según los requerimientos del Plan Comercial.
- 5.2. Proponer y elaborar el rediseño de oficinas, según los lineamientos de imagen corporativa.
- 5.3. Diseñar y plasmar la estrategia publicitaria de los productos y servicios que la Institución ofrece.
- 5.4. Diseñar y plasmar la estrategia publicitaria de nuevos productos que la Institución ofreciere.
- 5.5. Diseñar y proponer eslogan publicitario según los requerimientos del Plan Comercial y la estrategia de mercado que se plantee.
- 5.6. Elaborar los diagramados, bocetos y artes finales de las Emisiones Postales programadas y entregarlos posteriormente a servicio gráfico, en coordinación con el Departamento de Filatelia.
- 5.7. Diseñar productos filatélicos acordes a las necesidades institucionales en coordinación con el Departamento de Filatelia.
- 5.8. Realizar el control de calidad de las emisiones postales, sobres de primer día y boletines filatélicos de las emisiones de sellos postales, en coordinación con el Departamento de Filatelia.
- 5.9. Velar por la seguridad del material filatélico en el proceso de producción para evitar la posible falsificación de sellos en coordinación con el Departamento de Filatelia.
- 5.10. Realizar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.11. Otras funciones que asigne la Unidad.

6. **Relaciones de trabajo:**

6.1. **Internas**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Gerencias y Unidades
- 6.1.4. Ministerio de Gobernación

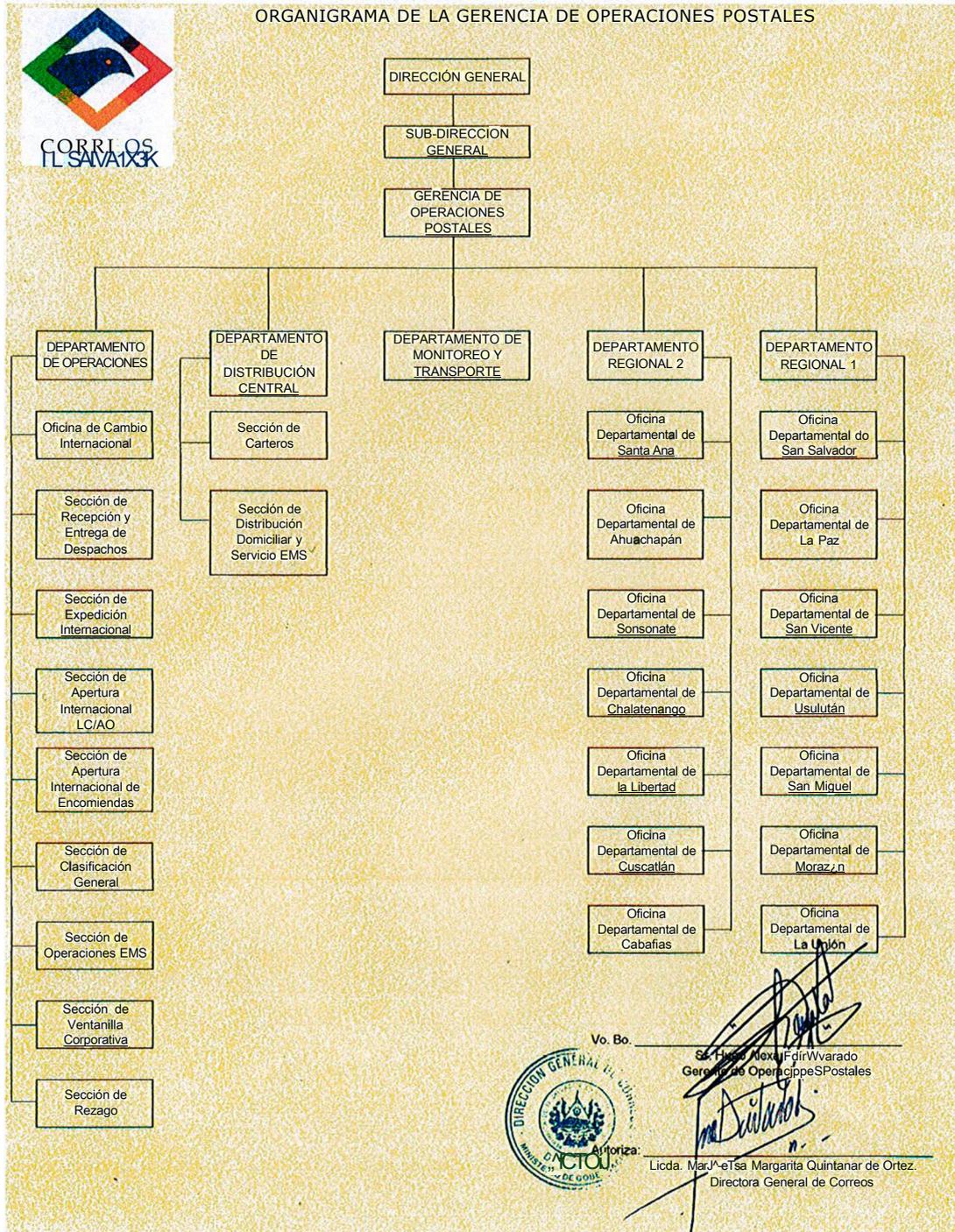
6.2. **Externas**

- 6.2.1. Agencias de Publicidad
- 6.2.2. Empresa Privada
- 6.2.3. Instituciones Gubernamentales

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

10. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Sala

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG.: 106 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

1 . Nombre de la Unidad: **Gerencia de Operaciones Postales.**

2 . Tipo estructural: **Operativo**

3 . Dependencia directa: **Subdirección General**

4. Objetivos:

4.1 General:

Planificar, coordinar, supervisar y controlar los procesos y procedimientos operativos y administrativos del servicio postal y no postal, establecidos para cada Departamento, a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.

4.2 Específicos:

4.2.1 Evaluar periódicamente los procesos operativos a fin de verificar su fiel cumplimiento.

4.2.2 Velar por la transparencia en los procesos operativos y administrativos, por medio de controles internos efectivos.

4.2.3 Lograr una comunicación constante y de armonía laboral a nivel de los diferentes Departamentos de la Gerencia Operativa.

5 . Funciones:

5.1 Consolidar y elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia.

5.2 Consolidar y elaborar el Plan de Compras de la Gerencia.

5.3 Dirigir y coordinar la funcionabilidad del Área Operativa.

5.4 Asesorar a la Dirección y Sub-Dirección General en materia de su competencia para toma de decisiones.

5.5 Coordinar el desarrollo de planes de contingencia y otros que la Dirección y Sub-Dirección General estimen convenientes.

5.6 Revisar y proponer la actualización de los procedimientos operativos del servicio postal.

5.7 Revisar y establecer tiempos y movimientos en el tratamiento del correo una vez al año.

5.8 Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

5.9 Establecer acciones de mejora, en el Servicio Postal.

5.10 Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo de las operaciones en el ámbito postal.

5.11 Proponer proyectos de desarrollo y fortalecimiento en el área operativa.

5.12 Gestionar la capacitación del desarrollo postal, en lo relativo a operaciones.

5.13 Proporcionar directrices operativas sobre nuevas líneas de servicio.

5.14 Velar por el cumplimiento operativo de los lineamientos girados por la Dirección y Sub-Dirección General.

5.15 Impulsar un proceso de disciplina y responsabilidad en el trabajo en el área operativo.

5.16 Impulsar acciones que tiendan a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia operativa de los servicios que presta Correos.

5.17 Establecer control de todos los niveles operativos y retroalimentarlos.

5.18 Visitar oficinas con propósitos de control, supervisión y motivación.

5.19 Otras funciones que asigne la Dirección y Sub-Dirección General.

FPLCA-01

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 107 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

6 . Relaciones de trabajo

6.1 Internas:

- 6.1.1 Dirección General
- 6.1.2 Sub-Dirección General
- 6.1.3 Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4 Ministerio de Gobernación

6.2 Externas:

- 6.2.1 Empresa privada
- 6.2.2 Sistema Financiero.
- 6.2.3 Sector Gobierno.
- 6.2.4 Organismos Internacionales.
- 6.2.5 Organizaciones Postales miembros de la Unión Postal Universal y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal.

FPLCA-01

	MANUAL: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS	CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 108 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3
---	--	--

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Operaciones
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Operaciones Postales
4. **Objetivos**

4.1. General:

Procesar los servicios postales de manera eficiente y eficaz, para lograr aumentar la demanda y asegurar el posicionamiento de Correos de El Salvador en el Mercado Postal nacional e internacional.

4.2. Específicos:

- 4.2.1. Mantener la actualización de los procedimientos operativos, para mejorar el marco de acción operativa.
- 4.2.2. Lograr que la fuerza laboral operativa cumpla los procedimientos establecidos en los tiempos requeridos, para alcanzar su eficiencia.
- 4.2.3. Velar por la transparencia de los procesos operativos.

5. Funciones:

- 5.1. Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Departamento.
- 5.2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.3. Planificar, coordinar y dirigir todas las acciones orientadas a la recepción y procesamiento de la correspondencia.
- 5.4. Intervenir en la prevención y solución de problemas que pudieran suscitarse entre el personal de las distintas secciones.
- 5.5. Mantener actualizados los cuadros de encaminamiento internos e internacionales.
- 5.6. Velar por el cumplimiento de recepción, clasificación y expedición de los despachos de las diferentes Secciones, a fin que sus operaciones se realicen conforme a las normas establecidas.
- 5.7. Velar porque se cumplan las normas de organización establecidas para el proceso operativo.
- 5.8. Intervenir en los asuntos que le señale la Gerencia de Operaciones Postales.
- 5.9. Gestionar capacitaciones periódicas a los grupos de trabajo acerca de la mejor forma de realizar las distintas operaciones postales.
- 5.10. Coordinar las operaciones de la recepción y entrega de la carga postal en el Aeropuerto Internacional El Salvador.
- 5.11. Controlar que las transferencias de la correspondencia se realicen en tiempo oportuno para el alcance de los cierres de los despachos.
- 5.12. Supervisar y coordinar la ejecución de las funciones asignadas a cada una de las Secciones del proceso operativo.
- 5.13. Participar y dar seguimiento en lo relativo al proceso operativo de la correspondencia en rezago.
- 5.14. Elaborar informes estadísticos mensuales relacionados al Departamento de Operaciones.
- 5.15. Desarrollar reuniones mensuales con las diferentes Secciones del Departamento de Operaciones.
- 5.16. Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones Postales, Dirección General y Sub-Dirección General.

FPLCA-01

ATT W
W W
CORRIO
H SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 109 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3**6. Relaciones de trabajo****6.1. Internas:**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Todas las Secciones bajo su supervisión
- 6.1.5. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Aeropuerto Internacional de El Salvador.
- 6.2.2. Administraciones Postales del exterior
- 6.2.3. Organismos Postales Internacionales
- 6.2.4. Empresa Privada
- 6.2.5. Compañías Aéreas
- 6.2.6. Dirección General de Aduanas
- 6.2.7. Clientes.
- 6.2.8. Policía Nacional Civil
- 6.2.9. División de Armas y Explosivos
- 6.2.10. División de Antinarcoóticos

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORREOS
a SAI.VAIXUI**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 110 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Oficina de Cambio Internacional**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Entregar y recibir el correo internacional de las compañías aéreas en los vuelos y horarios establecidos, efectuando los controles pertinentes a fin de detectar cualquier irregularidad y corregirla de inmediato para no entorpecer el proceso.

5. Funciones:

- 5.1 Supervisar y controlar la recepción, transporte y entrega de los despachos internacionales de llegada a Correos Central.
- 5.2 Supervisar y controlar la recepción, transporte y entrega de los despachos internacionales de salida hacia el aeropuerto internacional.
- 5.3 Supervisar el cumplimiento de la salida de despachos internacionales por parte de la aerolínea contratada.
- 5.4 Gestionar capacitaciones al personal en los aspectos de seguridad en el Aeropuerto Internacional El Salvador.
- 5.5 Controlar las irregularidades en los despachos en tránsito por nuestro país y solucionar de acuerdo al Reglamento Postal Universal y la Normativa vigente de la Dirección General de Correos.
- 5.6 Elaborar informes estadísticos de los volúmenes de correo internacional entregado y recibido.
- 5.7 Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.8 Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.9 Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.10 Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.11 Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.12 Otras Funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo**6.1 Internas:**

- 6.1.1 Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.2 Departamento de Operaciones
- 6.1.3 Sección de Operaciones EMS
- 6.1.4 Sección de Expedición Internacional.
- 6.1.5 Sección de Apertura Internacional LC/AO
- 6.1.6 Sección de Apertura Internacional Encomiendas.
- 6.1.7 Sección de Recepción y Entrega de Despachos
- 6.1.8 Departamento de Administración, Combustible.
- 6.1.9 Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 6.1.10 Unidad de Inspectoría General.

FPLCA-01

A

CORUROS
EL SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 111 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6.2 Externas:

- 6.2.1 Aduana de Fardos Postales, Ministerio de Hacienda
- 6.2.2 Aduana de Aeropuerto internacional El Salvador
- 6.2.3 CEPA-Aeropuerto Internacional El Salvador
- 6.2.4 Compañías Aéreas
- 6.2.5 Oficinas de Cambio Internacional de las diferentes administraciones postales, miembros de la UPAEP

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

- 1. Nombre de la Unidad:** Sección de Recepción y Entrega de Despachos
- 2. Tipo Estructural:** Operativo
- 3. Dependencia directa:** Departamento de Operaciones
- 4. Objetivo General:**

Coordinar y controlar los procesos de recepción y entrega de despachos, para garantizar el encaminamiento de los mismos con rapidez y seguridad.

5. Funciones

- 5.1. Supervisar y controlar la recepción de los despachos nacionales de llegada.
- 5.2. Supervisar y controlar la transferencia y entrega de los despachos nacionales a las secciones correspondientes.
- 5.3. Supervisar y controlar la recepción de los despachos nacionales de salida.
- 5.4. Supervisar y controlar la entrega de los despachos nacionales de salida a los responsables de las rutas de transporte.
- 5.5. Supervisar y controlar la entrega de los despachos internacionales de salida a los responsables de la Oficina de Cambio Internacional.
- 5.6. Supervisar y controlar la recepción de despachos de sacas vacías nacionales e internacionales.
- 5.7. Supervisar y controlar la elaboración y expedición de despachos de sacas vacías nacionales e internacionales.
- 5.8. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de despachos recibidos y entregados.
- 5.9. Realizar ajustes operativos internos, a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.10. Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.11. Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.12. Efectuar el escaneo por medio de equipos de rayos X de los despachos en fase de llegada y de salida.
- 5.13. Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de Trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección y Subdirección General
- 6.1.2. Gerencia de Operaciones Postales.
- 6.1.3. Departamento de Operaciones
- 6.1.4. Unidad de Inspectoría General
- 6.1.5. Oficina de Cambio Internacional
- 6.1.6. Sección de Operaciones EMS
- 6.1.7. Sección de Expedición Internacional
- 6.1.8. Sección de Apertura Internacional LC/AO
- 6.1.9. Sección de Apertura Internacional de Encomiendas
- 6.1.10. Sección de Clasificación General
- 6.1.11. Departamento de Monitoreo y Transporte
- 6.1.12. Departamento de Finanzas, Sección de Cuentas Internacionales
- 6.1.13. Sucursales y Oficinas del Interior del País
- 6.1.14. Departamento de Desarrollo Tecnológico

6.2. Externas:

- 6.2.1. Aduana de Fardos Postales, Ministerio de Hacienda

A**V**
COR N RO-
ti SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 113 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Expedición Internacional**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Desarrollar en forma dinámica la recepción, apertura, clasificación y expedición de los envíos internacionales en su fase de salida, cumpliendo los términos establecidos en el Convenio Postal Universal y de acuerdo al Plan de Encaminamiento Aéreo, para garantizar, seguridad y rapidez en la expedición de los despachos internacionales.

5. Funciones:

- 5.1. Supervisar y controlar la apertura y procesamiento de los despachos nacionales de llegada con destino nacional e internacional.
- 5.2. Comunicar a las Oficinas Postales y Sucursales, toda irregularidad identificada en sus despachos mediante Boletín de Verificación.
- 5.3. Supervisar y controlar el cierre de despachos internacionales de salida.
- 5.4. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo internacional expedido.
- 5.5. Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar calidad y eficiencia del servicio.
- 5.6. Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.7. Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.8. Responder oportunamente a los Boletines de Verificación enviados por los Operadores Postales de la correspondencia en fase de salida.
- 5.9. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.10. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.11. Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Departamento de Operaciones
- 6.1.2. Unidad de Inspectoría General
- 6.1.3. Sección de Recepción y entrega de Despachos.
- 6.1.4. Oficina de Cambio Internacional
- 6.1.5. Sección de Apertura Internacional LC/AO
- 6.1.6. Sección de Clasificación General
- 6.1.7. Gerencia de Administración y Finanzas, Sección de Cuentas Internacionales
- 6.1.8. Oficinas Postales y Sucursales.
- 6.1.9. Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 6.1.10. Departamento de Distribución Central.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Administraciones Postales Internacionales.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORREOS
FI SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 114 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Apertura Internacional LC/AO**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, verificación y apertura del correo internacional de llegada, así como la transferencia del mismo a las diferentes Secciones Operativas, Oficinas Postales y/o Sucursales al interior del País, para su posterior tratamiento, de conformidad con la reglamentación postal interna e internacional.

5. Funciones:

- 5.1. Supervisar y controlar la apertura y procesamiento de los despachos LC/AO internacionales de llegada.
- 5.2. Comunicar a las Administraciones Postales de origen, toda irregularidad identificada en los despachos mediante boletines de verificación.
- 5.3. Supervisar y controlar el cierre de despachos registrados destinados a Oficinas Postales y Sucursales del interior del país.
- 5.4. Supervisar y controlar el re-encaminamiento de los envíos internacionales recibidos mal dirigidos.
- 5.5. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo LC/AO nacionales e internacionales recibidos.
- 5.6. Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.7. Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.8. Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.9. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de la correspondencia, para su oportuna liberación.
- 5.10. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.11. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.12. Otras actividades que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Departamento de Operaciones.
- 6.1.2. Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General.
- 6.1.4. Oficina de Cambio Internacional.
- 6.1.5. Sección de Recepción y Entrega de Despachos.
- 6.1.6. Sección de Expedición Internacional.
- 6.1.7. Sección de Clasificación General.
- 6.1.8. Sección de Apertura Internacional de Encomiendas.
- 6.1.9. Gerencia de Administración y Finanzas, Sección de Cuentas Internacionales.
- 6.1.10. Sucursales y Oficinas del Interior del país.
- 6.1.11. Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 6.1.12. Departamento de Distribución Central.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Aduana de Fardos Postales, Ministerio de Hacienda.
- 6.2.2. Administraciones Postales Internacionales.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ACORRIO
II. SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 115 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Apertura Internacional de Encomiendas**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, verificación y apertura del correo de encomiendas (CP) internacional de llegada, así como la transferencia del mismo a las diferentes secciones operativas, Oficinas Postales y Sucursales del interior del país, para su posterior tratamiento, de conformidad con la Reglamentación Postal Interna e Internacional.

5. Funciones:

- 5.1. Supervisar y controlar la apertura y procesamiento de los despachos de encomiendas (CP) internacionales de llegada.
- 5.2. Comunicar a las Administraciones Postales de origen, toda irregularidad identificada en los despachos mediante boletines de verificación.
- 5.3. Supervisar y controlar el cierre de despachos destinados a sucursales y oficinas del interior del país.
- 5.4. Supervisar y controlar el re-encaminamiento de los envíos internacionales recibidos mal dirigidos.
- 5.5. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo internacional recibidos.
- 5.6. Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.7. Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.8. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de la correspondencia para su oportuna liberación.
- 5.9. Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.10. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.11. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.12. Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.2. Departamento de Operaciones Postales.
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General Postal.
- 6.1.4. Oficina de Cambio Internacional.
- 6.1.5. Sección de Recepción y Entrega de despachos
- 6.1.6. Sección de Expedición Internacional.
- 6.1.7. Sección de Clasificación General.
- 6.1.8. Sección de Apertura Internacional LC/AO.
- 6.1.9. Gerencia de Administración y Finanzas, Sección de Cuentas Internacionales.
- 6.1.10. Sucursales y Oficinas del Interior del País.
- 6.1.11. Departamento de Desarrollo Tecnológico.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Aduana de Fardos Postales, Ministerio de Hacienda
- 6.2.2. Administraciones Postales Internacionales.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 116 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Clasificación General**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Coordinar, planificar, supervisar y controlar las tareas de clasificación de envíos de correspondencia nacionales e internacionales con destino a todo el territorio nacional.

5. Funciones:

- 5.1. Supervisar y controlar la apertura y procesamiento de los despachos provenientes de Ventanilla Central.
- 5.2. Supervisar y controlar la recepción de la correspondencia proveniente de la Sección de Apertura Internacional LC/AO.
- 5.3. Supervisar y controlar la clasificación de la correspondencia destinada al interior del País.
- 5.4. Supervisar y controlar la elaboración y cierre de despachos destinados a Sucursales y Oficinas del Interior del País.
- 5.5. Supervisar y controlar la clasificación de la correspondencia destinada a los municipios que distribuye el Departamento de Distribución Central.
- 5.6. Supervisar y controlar la elaboración y cierre de despachos destinados a Oficinas Postales y Sucursales del Interior del país.
- 5.7. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo procesados.
- 5.8. Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.9. Cumplir con la Reglamentación Postal Interna e Internacional vigente.
- 5.10. Mantener los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.11. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.12. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Gerencia de Operaciones Postales.
- 6.1.2. Departamento de Operaciones.
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General.
- 6.1.4. Departamento de Distribución Central.
- 6.1.5. Sección de Ventanilla Corporativa.
- 6.1.6. Sección de Apertura Internacional LC/AO
- 6.1.7. Sección de Expedición Internacional.
- 6.1.8. Sección de Recepción y Entrega.
- 6.1.9. Sucursales y Oficinas del Interior del País
- 6.1.10. Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 6.1.11. Departamento de Atención al Cliente.
- 6.1.12. Sección de Distribución Domiciliary Servicios EMS.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Clientes.

FPLCA-01

Av 7 '7
COR. II ROS
a SALVADOR**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 117 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Operaciones EMS.**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Planificar, organizar, coordinar y dirigir los diferentes procesos del servicio operativo EMS, tanto de entrada como de salida, con la finalidad de que los envíos EMS sean procesados y entregados a su destino final, cumpliendo las normas de distribución EMS.

5. Funciones:

- 5.1. Supervisar y controlar la recepción de los despachos EMS internacionales de llegada.
- 5.2. Supervisar y controlar la apertura de los despachos EMS internacionales de llegada.
- 5.3. Comunicar a las Administraciones Postales de origen, las irregularidades identificadas en los despachos mediante boletín de verificación.
- 5.4. Supervisar y controlar el cierre de despachos EMS destinados a Oficinas Postales y Sucursales del interior del País.
- 5.5. Supervisar y controlar el re-encaminamiento de los envíos EMS internacionales recibidos fuera de curso.
- 5.6. Supervisar y controlar la recepción de los despachos EMS nacionales de llegada.
- 5.7. Supervisar y controlar la apertura de los despachos EMS nacionales de llegada.
- 5.8. Comunicar a las Oficinas Postales y Sucursales del interior, toda irregularidad identificada en sus despachos mediante boletín de verificación.
- 5.9. Supervisar y controlar el cierre de despachos EMS internacionales de salida.
- 5.10. Supervisar y controlar la elaboración y expedición de despachos de sacas vacías EMS internacionales.
- 5.11. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo EMS internacional expedido.
- 5.12. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo EMS internacional recibidos.
- 5.13. Realizar ajustes operativos internos a fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- 5.14. Orientar al personal sobre el cumplimiento de la reglamentación postal interna e internacional vigente.
- 5.15. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.16. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.17. Solicitar los materiales y formularios necesarios para la realización de las tareas correspondientes.
- 5.18. Comunicar a la Unidad EMS-UPU y a la cooperativa EMS, los procesos, cambios y eventualidades del Servicio EMS.
- 5.19. Supervisar y controlar los informes de desempeño del servicio EMS.
- 5.20. Coordinar con Aduana de Fardos Postales, de clareo de la correspondencia para su oportuna liberación.
- 5.21. Actualización de la guía de encaminamiento del servicio EMS.
- 5.22. Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

FPLCA-01

A

VX
COR IIRO
IL SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 118 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Departamento de Operaciones.
- 6.1.2. Gerencia de Operaciones Postales.
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General.
- 6.1.4. Oficina de Cambio Internacional.
- 6.1.5. Sección de Recepción y Entrega de Despachos.
- 6.1.6. Gerencia de Administración y Finanzas.
- 6.1.7. Sucursales y Oficinas del Interior del País.
- 6.1.8. Sección de Distribución Domiciliar y Servicios EMS.
- 6.1.9. Sección de Cuentas Internacionales

6.2. Externas:

- 6.2.1. Administraciones Postales Internacionales.
- 6.2.2. Aduana de Fardos Postales
- 6.2.3. Oficinas de Cambio Internacionales
- 6.2.4. Centro Regional de la UPAEP
- 6.2.5. Unidad EMS-UPU
- 6.2.6. Cooperativa EMS
- 6.2.7. Clientes

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 119 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1 . **Nombre de la Unidad:** **Sección de Ventanilla Corporativa**
- 2 . **Tipo Estructural:** **Operativo**
- 3 . **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivo General:**

Procesar los envíos de correspondencia de Grandes Clientes, para garantizar el encaminamiento oportuno, inmediato y controlado a las oficinas < e distribución a nivel nacional.

5. Funciones:

- 5.1 Recibir los envíos recolectados por el Departamento de Monitoreo y Transporte con sus respectivas remisiones.
- 5.2 Verificar y validar en coordinación con el Departamento de Ventas, física y electrónica si fuese el caso, los envíos de Grandes Clientes, según las Hojas de Remisión.
- 5.3 Clasificar los envíos de correspondencia de Grandes Clientes.
- 5.4 Elaborar Despachos y expedir los envíos a las oficinas de distribución a nivel nacional.
- 5.5 Realizar los reportes correspondientes de los envíos procesados a las oficinas de distribución.
- 5.6 Programar la entrega de remisiones, reportes de entregas y devoluciones por servicios de distribución prestados.
- 5.7 Atender los reclamos, de las oficinas de distribución y consulta del estado de los envíos.
- 5.8 Preparar y elaborar reportes de correspondencia en devolución por prestación de servicios con y sin comprobante de entrega.
- 5.9 Coordinar con las Jefaturas Departamentales el proceso de entrega de comprobantes.
- 5.10 Realizar proceso de escaneo de comprobantes de entrega para proceso de liquidación.
- 5.11 Liquidar correspondencia por prestación de servicios con comprobante de entrega.
- 5.12 Remitir liquidación y devoluciones de conformidad a la forma de contratación del cliente a través del Departamento de Monitoreo y Transporte, previa validación en coordinación con el Departamento de Ventas.
- 5.13 Cumplir con el cronograma de tiempos de procesamiento y liquidación de correspondencia.
- 5.14 Supervisar el cumplimiento de cronogramas de tiempo, tratamientos y liquidación de correspondencia, de acuerdo a lo contratado.
- 5.15 Identificar las necesidades de mejoras en los procesos de prestación de servicios de distribución de correspondencia.
- 5.16 Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.17 Colaborar con el Plan anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.18 Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



W
COR. NIOS
a SALVAIXSR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 120 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6 . Relaciones de trabajo

6.1 Internas:

- 6.1.1 Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.2 Departamento de Operaciones
- 6.1.3 Departamento de Monitoreo y Transporte
- 6.1.4 Departamento de Ventas
- 6.1.5 Sección de Clasificación General
- 6.1.6 Sección de Operaciones EMS
- 6.1.7 Sección de Expedición Internacional
- 6.1.8 Sección de Recepción y Entrega de Despachos
- 6.1.9 Gerencia Comercial
- 6.1.10 Departamento de Desarrollo Tecnológico
- 6.1.11 Oficinas del Interior del país
- 6.1.12 Departamento de Finanzas

6.2 Externas:

- 6.2.1 Clientes Corporativos
- 6.2.2 Empresa Privada
- 6.2.3 Clientes

FPLCA-01



MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 121 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** **Sección de Rezago**
2. **Tipo estructural:** **Operativo**
3. **Dependencia directa:** **Departamento de Operaciones**
4. **Objetivos:**

Coordinar, planificar, supervisar y controlar el proceso de recepción, apertura y clasificación de la correspondencia caída en rezago.

5. Funciones:

- 5.1. Recepcionar la correspondencia caída en rezago.
- 5.2. Verificar los envíos caídos en rezago que cumplan requisito de ley para ser tratados como rezago.
- 5.3. Clasificar los envíos caídos en rezago.
- 5.4. Emitir informes para publicar en Diario Oficial.
- 5.5. Aperturar los envíos para registrar objetos de valor y separar envíos que sean sometidos a destrucción e incineración.
- 5.6. Incinerar envíos cuyo contenido no sean objetos de valor, de acuerdo a la normativa vigente.
- 5.7. Elaborar actas registrando información del proceso de apertura e incineración del envío.
- 5.8. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Operaciones.
- 5.9. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Operaciones.
- 5.10. Otras funciones que asigne el Departamento de Operaciones.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Departamento de Operaciones
- 6.1.2. Gerencia de Operaciones Postales
- 6.1.3. Sección de Clasificación General
- 6.1.4. Sección de Operaciones EMS
- 6.1.5. Sección de Expedición Internacional
- 6.1.6. Sección de Recepción y Entrega de Despachos
- 6.1.7. Gerencia Comercial
- 6.1.8. Departamento de Desarrollo Tecnológico
- 6.1.9. Oficinas del interior del país
- 6.1.10. Ministerio de Gobernación.

FPLCA-01

<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">CORRIO SALVADOR</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL:</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 122 de 147 FECHA : 08/03/2012 REVISION : 3</p>
--	---	---

- 1. Nombre de la Unidad:** Departamento de Distribución Central
- 2. Tipo estructural:** Operativo
- 3. Dependencia directa:** Gerencia de Operaciones Postales
- 4. Objetivos:**

4.1. General:

Planificar, coordinar y supervisar los procesos y procedimientos administrativos y operativos de distribución de envíos postales en los Municipios de San Salvador, San Marcos, Zona Centro y sur oriente de Antiguo Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, Apopa, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Ciudad Delgado, Santiago Texacuango y Santo Tomás; así como los Servicios de distribución de Paquetería Domiciliar y EMS, para que se desarrollen con eficiencia y eficacia en tiempos establecidos.

4.2. Específicos:

- 4.2.1. Ejecutar con eficiencia y eficacia la apertura y procesamiento de la correspondencia, y además atender y organizar la distribución de la paquetería y servicio EMS domiciliar.
- 4.2.2. Organizar la Distribución de envíos postales de llegada al Departamento de distribución Central para cumplir con los tiempos establecidos.
- 4.2.3. Proponer o diseñar, creación ampliación o mejoras en los radios de reparto y zonas de distribución.

5. Funciones:

- 5.1. Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Departamento.
- 5.2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.3. Distribuir la totalidad de los envíos postales y corporativos en los municipios de San Salvador, San Marcos, Zona Centro y sur Oriente de antiguo Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, apopa, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Ciudad Delgado, Santiago Texacuango y Santo Tomás.
- 5.4. Mantener capacitado al personal del Departamento de Distribución central.
- 5.5. Verificar que se cumplan los estándares de distribución establecidos en los envíos postales y corporativos.
- 5.6. Informar oportunamente a la Gerencia de Operaciones Postales sobre irregularidades en la distribución de la correspondencia y proponer soluciones.
- 5.7. Realizar informes semanales y mensuales sobre el tráfico postal.
- 5.8. Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones Postales, la Dirección General y Sub-Dirección.

6. Relaciones de trabajo.

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Departamento de Ventas
- 6.1.5. Oficina Departamental de San Salvador (Ventanillas)
- 6.1.6. Sección de centro de clasificación, Unidad de inspección general
- 6.1.7. Sección de Servicio al Cliente
- 6.1.8. Sección de suministros
- 6.1.9. Sección de Archivo.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">CORRIO 11 SALVADOR.</p>	<p>MANUAL:</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 123 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	--

6.2. Externas:

- 6.2.1. Instituciones Autónomas y Semiautónomas.
- 6.2.2. Sector Gobierno
- 6.2.3. Empresa privada
- 6.2.4. Policía Nacional Civil
- 6.2.5. Compañías Aseguradoras.

ACOR ii ro
IL SALVADOR.**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 124 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1. Nombre de la Unidad:** Sección de Carteros
- 2. Tipo estructural:** Operativo
- 3. Dependencia directa:** Departamento de Distribución Central
- 4. Objetivo General:**

Administrar el Recurso Humano coordinar y supervisar el trabajo administrativo y operativo de la Sección de Carteros.

5. Funciones:

- 5.1. Coordinar y realizar la distribución de la correspondencia LC/AO Ordinaria y Registrada Nacional e Internacional y Corporativa 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 Texacuango y Santo Tomás.
- 5.2. Controlar la entrega y pre liquidación de la correspondencia corporativa.
- 5.3. Coordinar el trabajo de Supervisores y Operadores.
- 5.4. Velar por el buen uso del parque vehicular asignado.
- 5.5. Realizar la supervisión de Campo Interna y Externa.
- 5.6. Planificar la distribución, según los Radios de Reparto correspondientes.
- 5.7. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Distribución Central.
- 5.8. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Distribución Central.
- 5.9. Otras funciones que designe el Departamento de Distribución Central.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Departamento de Ventas
- 6.1.2. Sección de Centro de Clasificación
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General
- 6.1.4. Sección de Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos
- 6.1.5. Oficinas Postales y Sucursales
- 6.1.6. Unidad Jurídica
- 6.1.7. Fondo Circulante de Monto Fijo
- 6.1.8. Sección de Transporte y Talleres.
- 6.1.9. Departamento de Administración
- 6.1.10. Oficina Departamental de San Salvador (Apartados Postales)

6.2. Externas:

- 6.2.1. Instituciones Gubernamentales
- 6.2.2. Instituciones Autónomas
- 6.2.3. Empresa Privada
- 6.2.4. Policía Nacional Civil
- 6.2.5. Compañías de Seguros
- 6.2.6. Clientes

FPLCA-01

1. **Nombre de la Unidad:** Sección Distribución Domiciliar y Servicio EMS.
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Departamento de Distribución Central
4. **Objetivo General:**

Administrar el Recurso Humano y coordinar el trabajo administrativo y operativo de la Sección de distribución domiciliar y Servicio EMS.

5. Funciones:

- 5.1. Abrir los despachos de la correspondencia de pequeños paquetes ordinarios y certificados, así como los del servicio EMS nacional e internacional.
- 5.2. Clasificar y asignar correspondencia de Pequeños Paquetes Ordinarios y Certificados, así como los del servicio EMS nacional e internacional, por zonas de distribución.
- 5.3. Realizar la Distribución de la correspondencia de pequeños paquetes ordinarios y certificados, nacional e internacional, de los municipios de San Salvador, San Marcos, Zona Centro y Sur Oriente de Antigua Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos y Ciudad Delgado.
- 5.4. Realizar la Distribución de la correspondencia del servicio EMS 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 Texacuango y Santo Tomás.
- 5.5. Registrar en el Sistema IPS, los eventos de llegada, asignación y liquidación.
- 5.6. Velar por el buen uso del parque vehicular asignado.
- 5.7. Realizar la Supervisión de Campo Interna y Externa.
- 5.8. Elaborar despachos de correspondencia en devolución y con avisos a la Sección de Ventanilla y Departamento de Operaciones.
- 5.9. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Distribución Central.
- 5.10. Colaborar con el Plan Anual de Compras del Departamento de Distribución Central.
- 5.11. Otras funciones que asigne la Jefatura del Departamento de Distribución Central y Gerencia de Operaciones Postales.

6. Relaciones de trabajo**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Oficina Departamental de San Salvador (Ventanillas)
- 6.1.2. Sección de Clasificación General
- 6.1.3. Unidad de Inspectoría General
- 6.1.4. Sección de Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos
- 6.1.5. Sección de Suministros
- 6.1.6. Sección de Archivo.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Instituciones Gubernamentales
- 6.2.2. Instituciones Autónomas
- 6.2.3. Empresa Privada
- 6.2.4. Policía Nacional Civil
- 6.2.5. Compañías de Seguros.
- 6.2.6. Clientes



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 126 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento de Monitoreo y Transporte Postal
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Operaciones Postales
4. **Objetivos:**

4.1. General:

Planificar, coordinar y ejecutar a nivel nacional las rutas de la red de transporte de correspondencia interna, con la finalidad de satisfacer la demanda de nuestros clientes internos y externos.

4.2. Específicos:

- 4.2.1. Contar con una red de transporte con amplia cobertura, con itinerarios fijos, predeterminados y debidamente sincronizados, para enlazarse con rapidez, responsabilidad, seguridad y eficiencia.
- 4.2.2. Diseñar y ampliar rutas de recolecciones para atender a los clientes corporativos.
- 4.2.3. Elaborar ruta de atención a los patentados, dando cobertura al Gran San Salvador para el procesamiento oportuno de la correspondencia.
- 4.2.4. Velar por mantener una flota vehicular en buen estado acorde a los requerimientos del servicio.

5. Funciones:

- 5.1. Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Departamento.
- 5.2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
- 5.3. Supervisar las rutas de transporte a nivel nacional.
- 5.4. Verificar que se entreguen los despachos conforme a las rutas de encaminamiento con su respectivo precinto en cada saca por parte de la Sección de Recepción y Entrega de Despachos.
- 5.5. Verificar que se de mantenimiento correctivo, así como preventivo a los vehículos.
- 5.6. Supervisar el consumo de combustible de los vehículos asignados.
- 5.7. Supervisar la ruta de patentados y clientes corporativos.
- 5.8. Coordinar con los Jefes Departamentales y Jefes Regionales las rutas del interior del país.
- 5.9. Establecer comunicación con los Jefes Departamentales, de Oficina y Sucursales para conocer las irregularidades del transporte.
- 5.10. Aplicar medidas correctivas en lo relativo al transporte y monitoreo.
- 5.11. Proponer la ampliación y la creación de nuevas rutas, según la demanda del servicio postal.
- 5.12. Informar oportunamente a la Dirección General, Sub-Dirección General y Gerencia de Operaciones Postales los problemas de transporte y monitoreo, proponiendo a la vez soluciones.
- 5.13. Establecer planes de contingencia en caso de desastres y otras causas de fuerza mayor que entorpezcan el encaminamiento de la correspondencia.
- 5.14. Otras actividades que asigne la Gerencia de Operaciones Postales, Dirección General y Sub-Dirección General.

FPLCA-01



V
CORuro
EL SA1.VAIX3R.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 127 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

6. Relaciones de trabajo

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Oficinas Departamentales
- 6.1.5. Sección Clientes Corporativos
- 6.1.6. Sección Patentados
- 6.1.7. Jefatura del Departamento de Administración
- 6.1.8. Sección de Combustible.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Empresa Privada
- 6.2.2. Instituciones Gubernamentales y Ministerios
- 6.2.3. Policía Nacional Civil
- 6.2.4. Compañías de Seguros.

FPLCA-01

1. **Nombre de la Unidad:** Departamento Regional 1 y 2
2. **Tipo estructural:** Operativo
3. **Dependencia directa:** Gerencia de Operaciones Postales
4. **Objetivo General:**

Administrar la gestión de los servicios postales, la zona respectiva, que permita el desarrollo y crecimiento del servicio postal.

5. **Funciones:**

- 5.1. Realizar y consolidar el Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional.
- 5.2. Realizar y consolidar el Plan de Compras del Departamento Regional.
- 5.3. Colaborar con el Departamento de Monitoreo y Transporte en el diseño de una Red Postal Interna que facilite los encaminamientos de los despachos de correspondencia del interior de la República.
- 5.4. Mantener actualizadas las redes de encaminamientos en coordinación con el Departamento de Monitoreo y Transporte.
- 5.5. Planificar y coordinar los servicios postales en el interior del país, en cada zona respectiva.
- 5.6. Promover reuniones entre las jefaturas departamentales a fin de lograr una mejor coordinación y desarrollo de los servicios.
- 5.7. Proponer la descentralización constante y adecuada de los servicios de distribución y ventanillas en todas las oficinas de su jurisdicción y apartados postales en las oficinas que se determine.
- 5.8. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en su jurisdicción.
- 5.9. Llevar control sobre el manejo de ventas, reportes estadísticos y gastos de las diferentes Oficinas Postales y Sucursales, según les corresponda.
- 5.10. Colaborar con las Unidades de Planificación y Gestión de Calidad e Inspectoría General Postal en la supervisión y coordinación general de los servicios postales y financieros.
- 5.11. Diseñar un Plan de Visitas Periódicas de Control y Supervisión a las Oficinas Postales y Sucursales bajo su jurisdicción.
- 5.12. Diseñar un programa de provisión oportuna de mobiliarios y equipos, suministros a las Oficinas Postales y Sucursales de su jurisdicción.
- 5.13. Verificar el suministro de insumos a las diferentes oficinas postales y Sucursales, así como administrar los recursos eficientemente asignados a cada una de ellas.
- 5.14. Dar a conocer las disposiciones administrativas y de servicio vigentes, organizando su difusión entre todo el personal de su jurisdicción.
- 5.15. Proponer traslados de personal entre sus distintas dependencias.
- 5.16. Coordinar la seguridad institucional en cada una de las Oficinas Postales y Sucursales de su jurisdicción.
- 5.17. Velar por el cumplimiento de los lineamientos disciplinarios institucionales en cada una de las oficinas de su jurisdicción.
- 5.18. Garantizar y mantener el cuadro de personal del servicio actualizado para el cumplimiento del servicio postal oportuno a nivel nacional.
- 5.19. Promover y Capacitar al Recurso Humano en su Jurisdicción.
- 5.20. Gestionar las capacitaciones para el personal, en los temas postales correspondientes.
- 5.21. Dar a conocer y proponer soluciones a la Dirección General, Sub-Dirección General y Gerencia de Operaciones Postales, referente a irregularidades en el servicio y respecto a su personal.

ACOR URO.
U. SALVAIXII**MANUAL:****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 129 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

- 5.22. Remitir los informes necesarios, según lo solicite La Gerencia de Operaciones Postales, la Sub-Dirección general y/o la Dirección General.
- 5.23. Realizar cualquier otra actividad que le sea asignada por La Gerencia de Operaciones Postales y La Dirección General y/o Sub-Dirección General

6. Relaciones de trabajo:**6.1. Internas:**

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.4. Oficinas Departamentales
- 6.1.5. Oficinas y Sucursales
- 6.1.6. Ministerio de Gobernación

6.2. Externas:

- 6.2.1. Alcaldías Municipales
- 6.2.2. Arrendatarios
- 6.2.3. Empresa Privada
- 6.2.4. Sector Gobierno
- 6.2.5. Policía Nacional Civil
- 6.2.6. Compañías de Seguros

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



CORuro
fi. SALVADOR.

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 130 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

- 1. Nombre de la Unidad:** **Oficina Departamental**
- 2. Tipo estructural:** **Operativo**
- 3. Dependencia directa:** **Departamento Regional 1 y 2**

4. Objetivo General:

Administrar las oficinas y sucursales de su jurisdicción, de acuerdo a las Políticas, Normas, Reglamentos y Lineamientos comunicados por medio del Departamento Regional correspondiente.

5. Funciones:

- 5.2. Asegurar el cumplimiento de los horarios de trabajo y horas de corte en las Oficinas Postales y Sucursales de su jurisdicción.
- 5.3. Revisar periódicamente los encaminamientos internos de la correspondencia y adecuarlos a los horarios e itinerarios de las rutas de transporte.
- 5.4. Ejecutar las instrucciones de la extensión y ampliación de los servicios con el objeto de dar cumplimiento a la prestación del Servicio Postal Universal.
- 5.5. Coordinar con la Gerencia Comercial la promoción de los servicios y productos, según las metas y lineamientos establecidos.
- 5.6. Desarrollar reuniones de planificación y coordinación entre los Jefes de Oficinas Postales y Sucursales, así como con el personal de su jurisdicción.
- 5.7. Mantener una buena distribución de cada una de las áreas de su oficina.
- 5.8. Brindar un Servicio al Cliente, asegurando la eficiencia, eficacia y la mejora continua.
- 5.9. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas que se realicen en su jurisdicción.
- 5.10. Efectuar visitas periódicas de control y supervisión a sus oficinas bajo su jurisdicción.
- 5.11. Adoptar en caso de irregularidades detectadas en el servicio, las medidas más convenientes, dando cuenta de ello a los Departamentos Regionales correspondientes.
- 5.12. Programar con suficiente anticipación la provisión oportuna de mobiliarios y equipos y suministros para las oficinas de su jurisdicción.
- 5.13. Realizar la difusión de las disposiciones administrativas y de servicio a todo el personal de su jurisdicción.
- 5.14. Proponer al Departamento Regional respectivo, los movimientos de personal entre sus distintas oficinas por necesidades del servicio.
- 5.15. Aplicar y hacer cumplir el Reglamento Postal Interno, Actas de la Unión Postal Universal, Circulares y ordenes de la superioridad.
- 5.16. Resguardar los fondos asignados con toda transparencia y honestidad.
- 5.17. Optimizar la utilización del Recurso Humano.
- 5.18. Supervisar y controlar la salida de los carteros a su radio de reparto, y tomar nota de los volúmenes de entrega diaria y devoluciones, en coordinación con los Jefes de Oficinas Postales y personal responsable de las liquidaciones de la correspondencia corporativa de su jurisdicción.
- 5.19. Procurar un orden disciplinario entre el personal y recomendar la aplicación de sanciones.
- 5.20. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal bajo su jurisdicción atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez entre otros.
- 5.21. Atender las solicitudes de los empleados y si el caso necesita elevarse a instancias superior, transcribirlas oportunamente.

FPLCA-01



MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01

PAG.: 131 de 147

FECHA: 08/03/2012

REVISION : 3

- 5.22. Informar al Departamento Regional respectivo, sobre permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.
- 5.23. Controlar las actividades de compra-venta de sellos postales y otros servicios en las Oficinas Postales y Sucursales.
- 5.24. Elaborar y remitir los informes de ventas y estadísticas de forma mensual dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.
- 5.25. Supervisar la devolución a origen la correspondencia y las encomiendas postales internacionales en el tiempo reglamentario, las que por motivos concretos y razonados no puedan ser entregadas en destino.
- 5.26. Remitir a rezago los envíos de correspondencia que por motivos concretos y razonados no hayan podido ser entregados y no tengan remitente.
- 5.27. Ofertar y administrar los servicios de arrendamiento de apartados postales.
- 5.28. Verificar el crédito postal otorgado a los diferentes clientes.
- 5.29. Controlar la adecuada admisión de envíos de correspondencia, en cuanto al franqueo, facturación y embalaje.
- 5.30. Controlar y supervisar la elaboración de las remesas de los ingresos de cada Oficina Postal y Sucursal de su jurisdicción.
- 5.31. Supervisar la pronta distribución de la correspondencia en todas las Oficinas de su departamento.
- 5.32. Realizar arquezos periódicos y en forma sorpresiva en las Oficinas Postales y Sucursales de su jurisdicción e informar los resultados de estos a los Departamentos Regionales respectivos, así como a la Unidad de Inspectoría General.
- 5.33. Supervisar el trabajo de los operadores de sistema, en cuanto al procesamiento en los programas informáticos de los envíos que deben ser controlados de esa forma.
- 5.34. Realizar los informes mensuales correspondientes, según lo solicitado por el Departamento Regional respectivo.
- 5.35. Colaborar en el Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional correspondiente.
- 5.36. Colaborar en el Plan de Compras del Departamento Regional correspondiente.
- 5.37. Otras funciones que asigne el Departamento Regional respectivo.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Dirección General
- 6.1.2. Sub-Dirección General
- 6.1.3. Departamento Regional 1 y 2
- 6.1.4. Unidades y/o Gerencias
- 6.1.5. Personal Operativo en las Cabeceras
- 6.1.6. Jefatura del Departamento de Clasificación.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Clientes
- 6.2.2. Autoridades Locales
- 6.2.3. Policía Nacional Civil
- 6.2.4. Compañías de Seguros

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

conuno
LL. SALVADOR.

MANUAL:

ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LA DIRECCION
GENERAL DE CORREOS

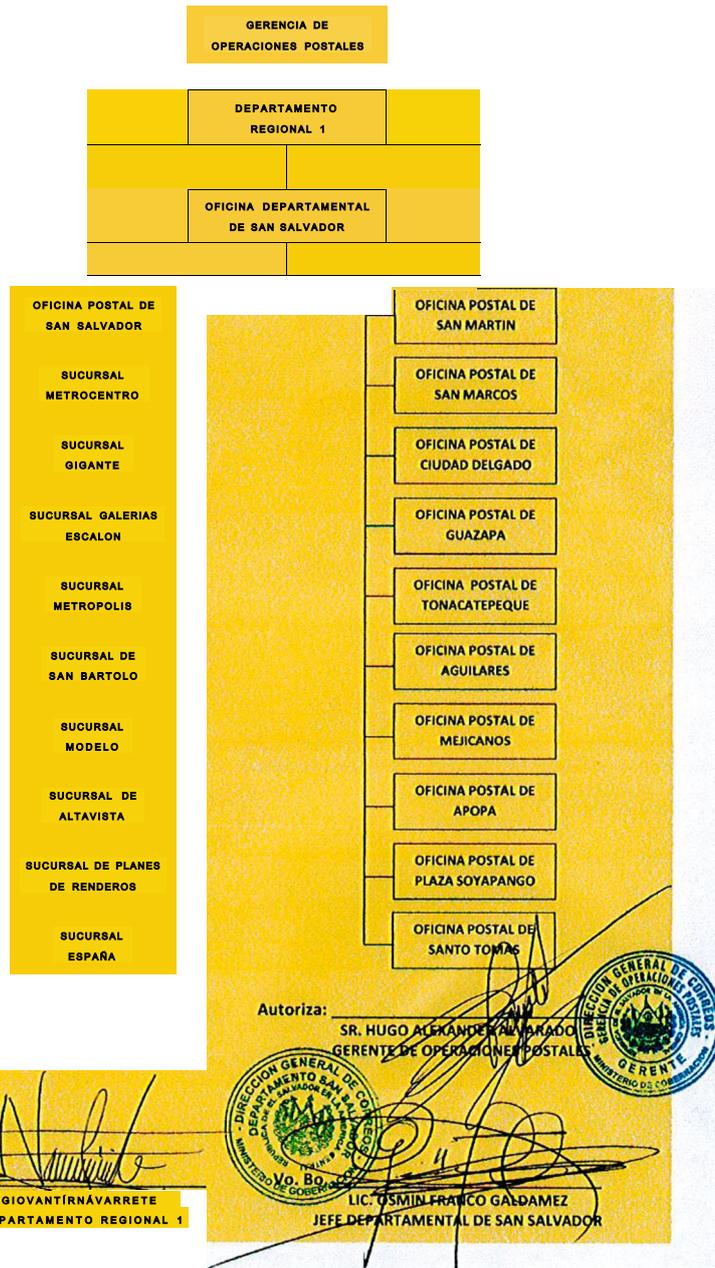
CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 132 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

11. ORGANIGRAMAS DE OFICINAS DEPARTAMENTALES DEL DEPARTAMENTO REGIONAL 1

11.1. Organigrama Oficina Departamental de San Salvador

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE SAN SALVADOR

CORRI O
II. SM VAL X^oU



FPLCA-01

A

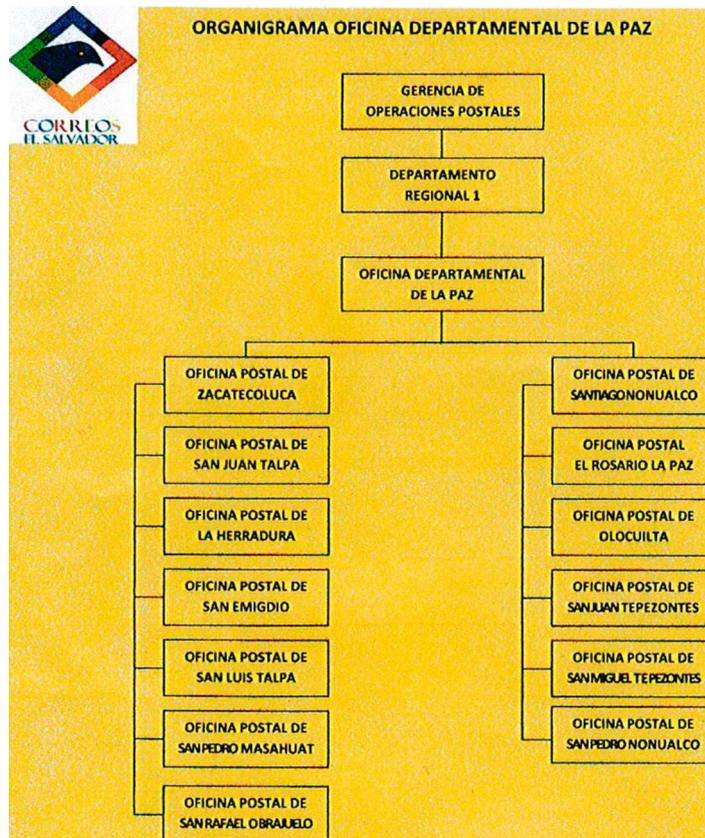
CORUNO
EL SALVADOR

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 133 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

11.2. Organigrama Oficina Departamental de La Paz



J.C. GIOVANNI NAVARRETE
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 1

Autoriza:
SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

Vo. Bo.
JOSE MAURICIO CALDERON DOMINGUEZ
JEFE DEPARTAMENTAL DE LA PAZ

FPLCA-01

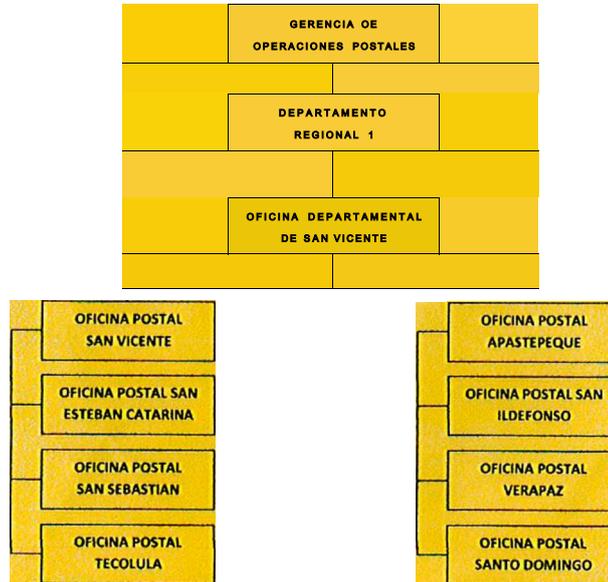
Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

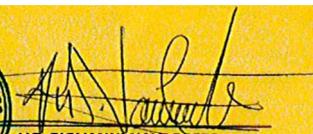
Handwritten signature

11.3. Organigrama Oficina Departamental de San Vicente

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE SAN VICENTE

CORREOS
II. MI. VAIX




LIC. GIOVANNI NAVARRETE
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 1

Autoriza: 
SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

Bo.: 
ING. YENY ZULIXY MIRANDA ROQUE
JEFE DEPARTAMENTAL DE SAN VICENTE

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

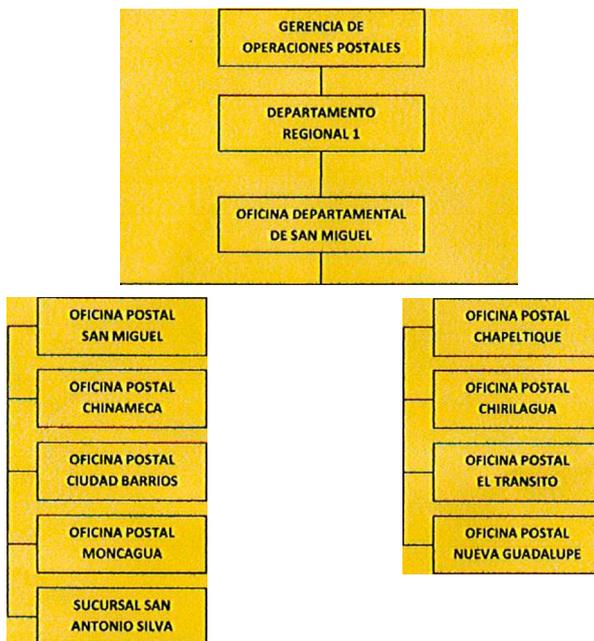
Handwritten signature

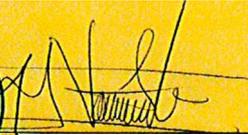
11.4. Organigrama Oficina Departamental de San Miguel

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE SAN MIGUEL

4k>

C O R R I O
IX SMS AIXOR




J.C. GIOVANNI NAVARRETE
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 1

Autoriza:
SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

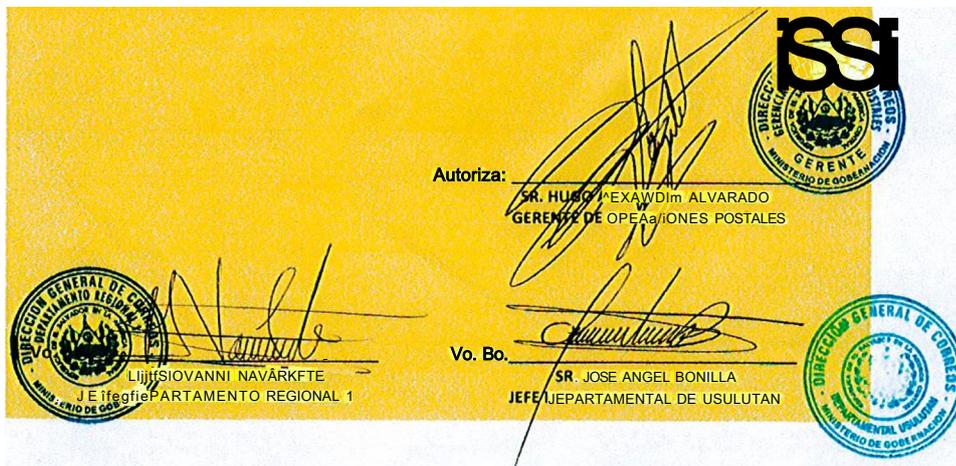
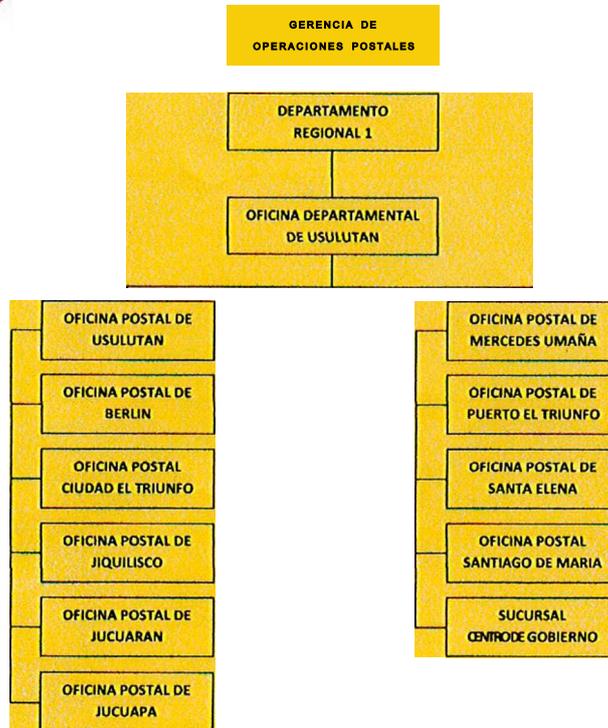
Vo. Bo. 
LICDA. MARIA VERONICA BATRES ARTEAGA
JEFE DEPARTAMENTAL DE SAN MIGUEL

FPLCA-01

11.5. Organigrama Oficina Departamental de Usulután



ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE USULUTAN



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Ideda

A

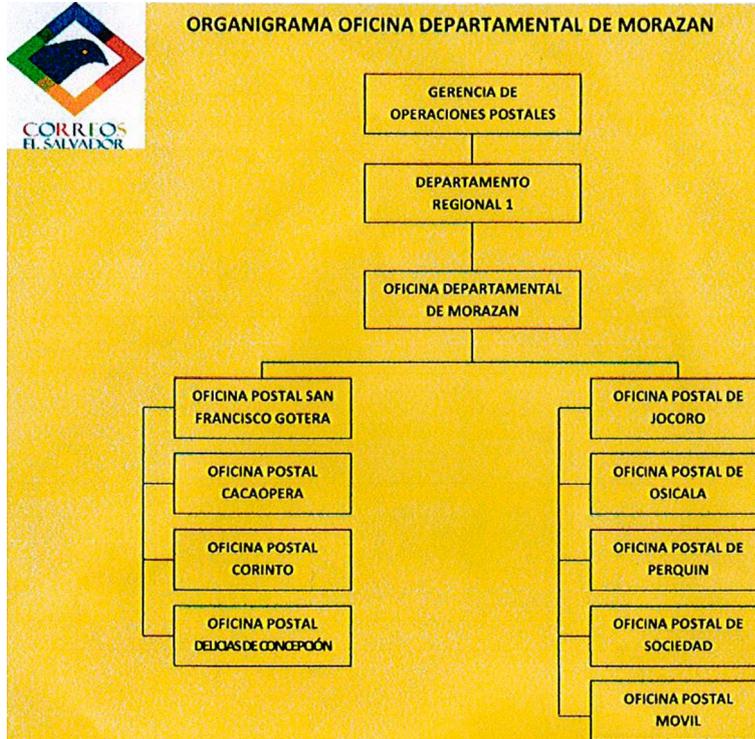
cominos
[U. SALVADOR]

MANUAL:

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

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 137 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

11.6. Organigrama Oficina Departamental de Morazán



Autoriza:


SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES




LIC. GIOVANNI NAVARRETE
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 1


SR. MARGARITO AMAYA HERNANDEZ
JEFE DEPARTAMENTAL DE MORAZAN

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

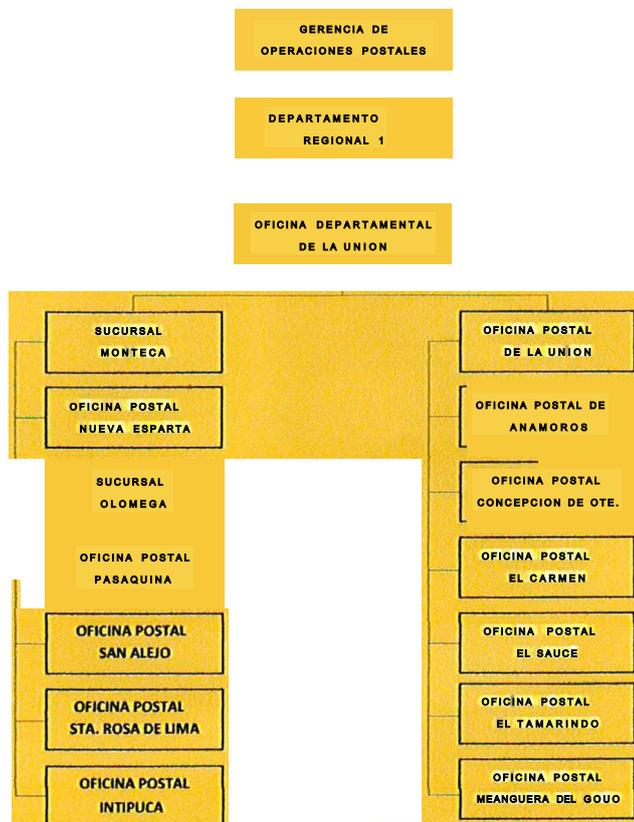
Handwritten signature

11.7. Organigrama Oficina Departamental de La Unión

A

COK RI 0>
II. MINADOR

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE LA UNION



Autoriza:

SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES



[Signature]
D. GIOVANNI NAVARRETE
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 1



Vo. Bo.

SRA. ANA RUTH ESCOBAR
JEFE DEPARTAMENTAL DE LA UNION



A

^jw...y

CORUR O
a SALVADOR.

MANUAL:

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

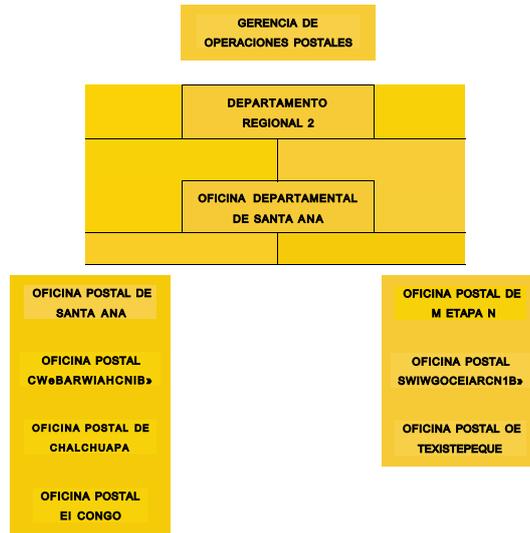
CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 139 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

12. ORGANIGRAMAS DE OFICINAS DEPARTAMENTALES DEL DEPARTAMENTO REGIONAL 2

12.1. Organigrama Oficina Departamental de Santa Ana



ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE SANTA ANA



Autoriza: 
 SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
 GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

Vo. Bo.  
 SR. MAURICIO CABEZA
 JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 2

Vo. Bo.  
 LICDA. DAYSI ARACELY GUINEA HERNANDEZ
 JEFE DEPARTAMENTAL DE SANTA ANA

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

A

/y

CORREO U. SALVADOR

MANUAL:

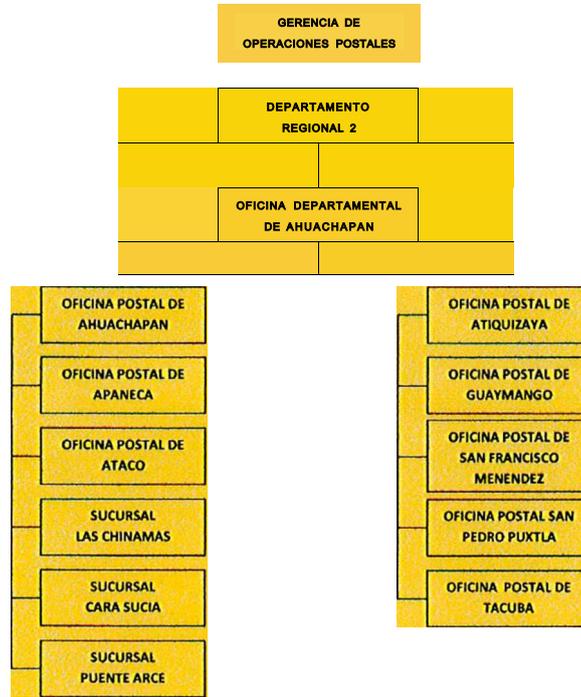
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: MOCR00-01
PAG.: 140 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

12.2. Organigrama Oficina Departamental de Ahuachapán

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE AHUACHAPÁN

CORREO U. SALVADOR



Autoriza:

SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

Vo. Bo.

SR. MAURICIO CABEZAS
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL

Vo. Bo.

LICDA. DAMARIS ADILDA MENDOZA GARCIA
JEFE DEPARTAMENTAL INTERINA AD-HONOREM DE AHUACHAPAN

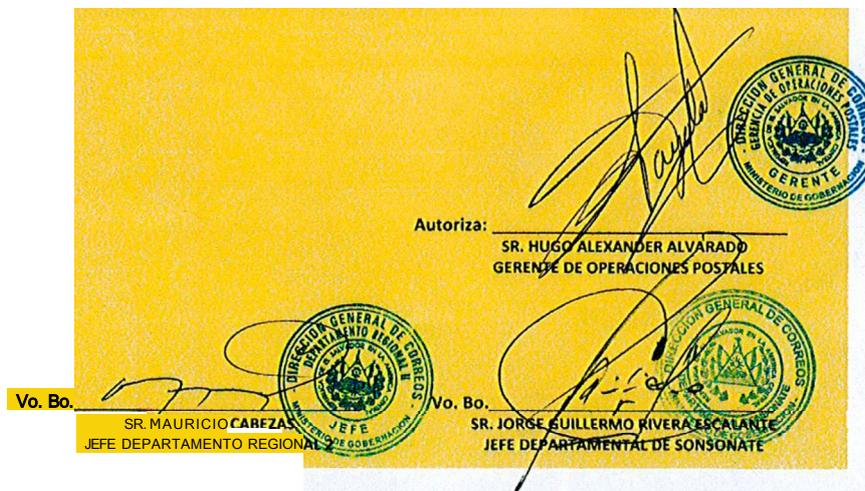
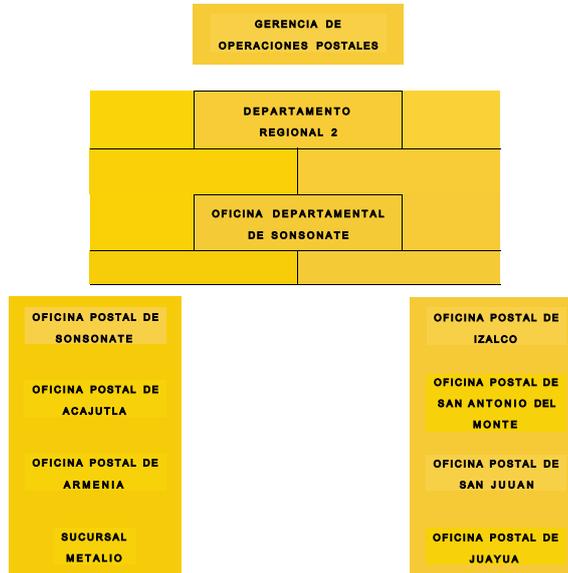
FPLCA-01

12.3. Organigrama Oficina Departamental de Sonsonate



CORREOS
EL SALVADOR

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE SONSONATE



FPLCA-01



comino
a SALVADOR.

MANUAL:

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG. : 142 de 147
FECHA : 08/03/2012
REVISION : 3

12.4. Organigrama Oficina Departamental de La Libertad

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE LA LIBERTAD

CORRI O
N. SALVADOR

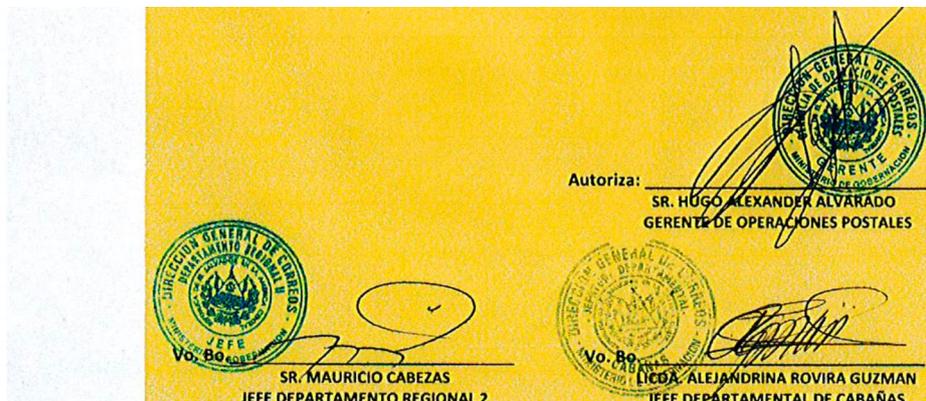
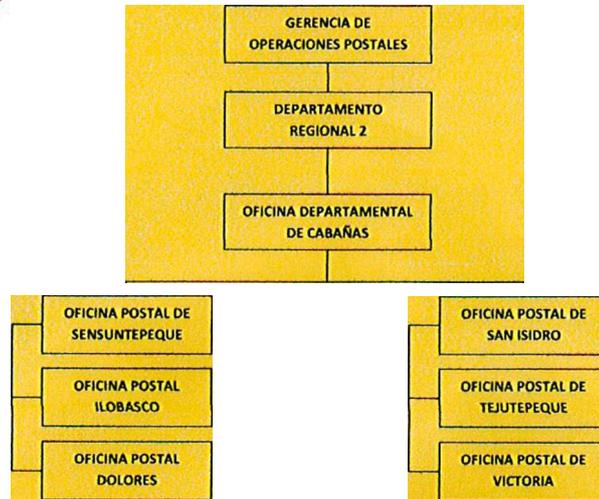


FPLCA-01

12.5. Organigrama Oficina Departamental de Cabañas



ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE CABAÑAS



[Handwritten signature]

A

CORREOS
DEL SALVADOR

MANUAL:

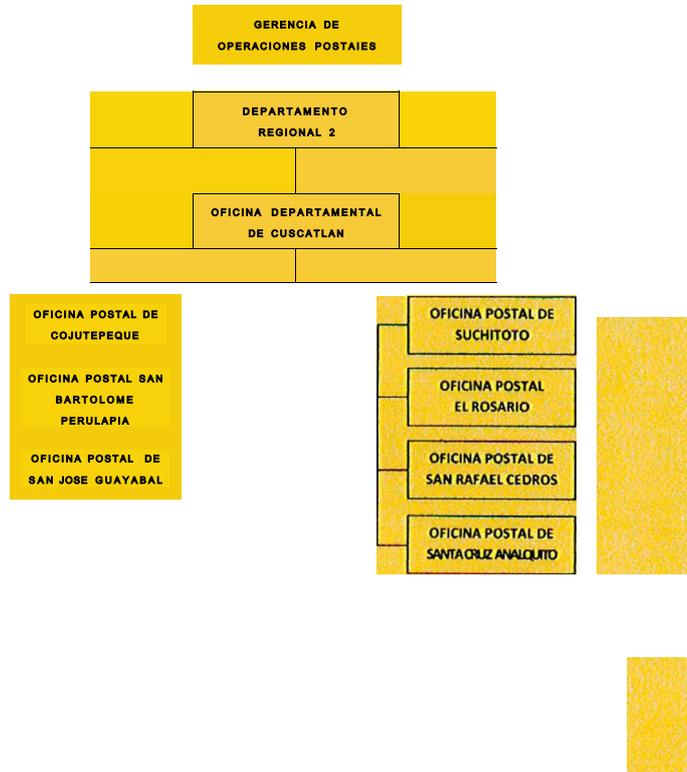
**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01
PAG.: 144 de 147
FECHA: 08/03/2012
REVISION : 3

12.6. Organigrama Oficina Departamental de Cuscatlán

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE CUSCATLAN

CORREOS
DEL SALVADOR




Vo. Bo. 
SR. MAURICIO CABEZAS
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 2

Autoriza:


SR. HUO ALEXANJER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES


B A 
SR. RAQUEL URBÁN QUIJANO
JEFE DEPARTAMENTAL DE CUSCATLAN

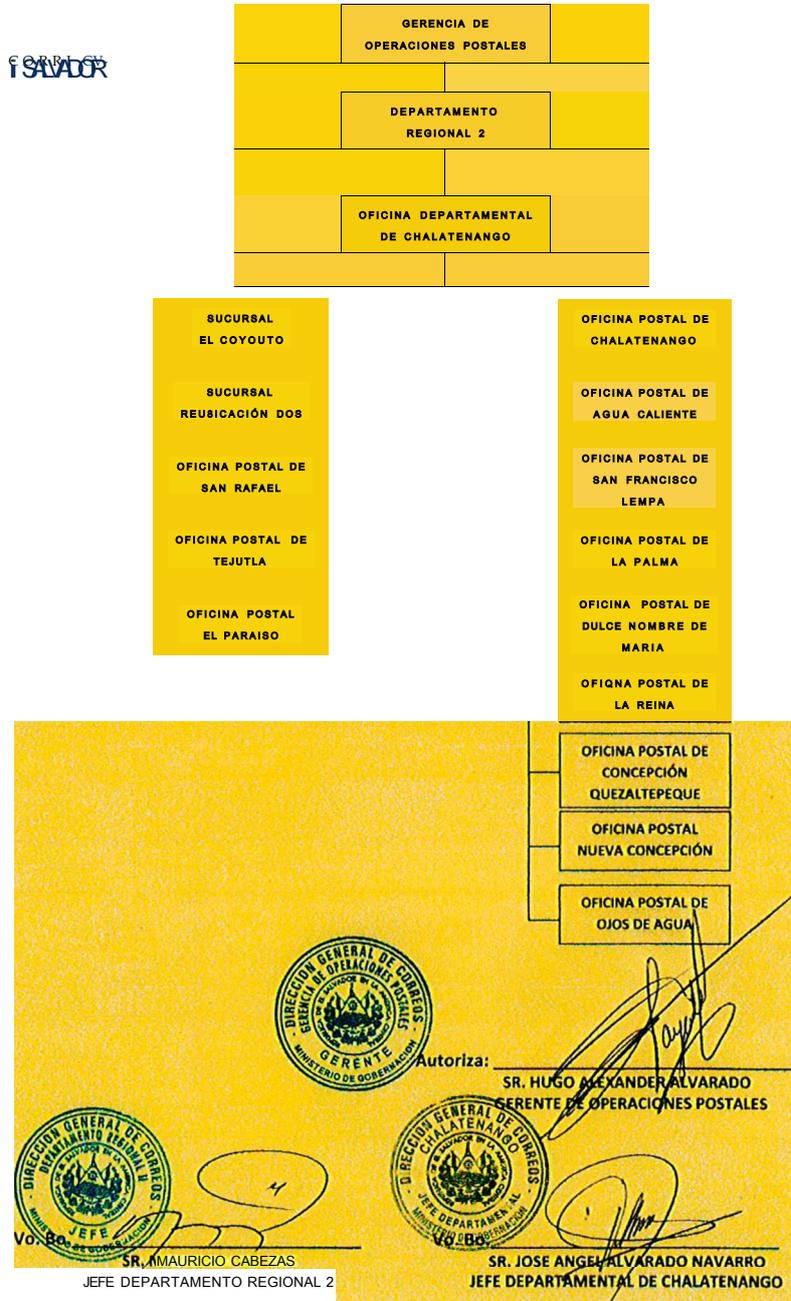
FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

ala

12.7. Organigrama Oficina Departamental de Chalatenango

ORGANIGRAMA OFICINA DEPARTAMENTAL DE CHALATENANGO



Autoriza: 
SR. HUGO ALEXANDER ALVARADO
GERENTE DE OPERACIONES POSTALES

Vo. Bo. 
SR. MAURICIO CABEZAS
JEFE DEPARTAMENTO REGIONAL 2

Vo. Bo. 
SR. JOSE ANGEL ALVARADO NAVARRO
JEFE DEPARTAMENTAL DE CHALATENANGO

 <p>conuro a SALVAIXSR</p>	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 146 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	--

- 1. Nombre de la Unidad:** Oficina Postal y Sucursal
- 2. Tipo estructural:** Operativo
- 3. Dependencia directa:** Oficina Departamental
- 4. Objetivo General:**

Administrar la Oficina Postal, de acuerdo a las Políticas, Normas, Reglamentos y Lineamientos comunicados por medio de la Oficina Departamental, Departamento Regional respectivo y/o Autoridades superiores a estas instancias.

5. Funciones:

- 5.1. Asegurar el cumplimiento de los horarios de trabajo y horas de corte en su oficina.
- 5.2. Revisar diariamente los encaminamientos internos de la correspondencia y adecuarlos a los horarios e itinerarios de las rutas de transporte.
- 5.3. Proponer al Jefe departamental la extensión y ampliación de los servicios con el objeto de dar cumplimiento a la prestación del Servicio Postal Universal.
- 5.4. Velar por el manejo correcto de los sellos postales y demás materiales de explotación postal asignados para el óptimo funcionamiento del servicio postal.
- 5.5. Promocionar los servicios y productos, según las metas y lineamientos establecidos y difundidos por la Jefatura Departamental.
- 5.6. Desarrollar reuniones de planificación y coordinación entre su personal.
- 5.7. Mantener una buena distribución de cada una de las áreas de su oficina.
- 5.8. Brindar un Servicio al Cliente, asegurando la eficiencia, eficacia y la mejora continua.
- 5.9. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en su oficina.
- 5.10. Tomar las medidas correctivas pertinentes, en caso de irregularidades detectadas en el servicio, dando cuenta para ello a la Jefatura Departamental.
- 5.11. Notificar a la Jefatura Departamental con suficiente anticipación la provisión oportuna de mobiliarios y equipos y suministros para su oficina.
- 5.12. Mantener debidamente actualizadas las disposiciones administrativas y operativas para promover su difusión entre todo el personal a su cargo.
- 5.13. Proponer a la Jefatura Departamental los movimientos de personal en su oficina por necesidades del servicio.
- 5.14. Dirigir y supervisar la ejecución de los servicios postales.
- 5.15. Resguardar los fondos asignados con toda transparencia y honestidad.
- 5.16. Supervisar y controlar la salida del los carteros a su radio de reparto, tomando nota de los volúmenes de entrega diaria y devoluciones.
- 5.17. Procurar un orden disciplinario entre el personal y recomendar la aplicación de sanciones.
- 5.18. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal de su oficina, atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez, entre otros.
- 5.19. Atender las solicitudes de los empleados, y si el caso necesita elevarse a instancias superiores, transcribirlas oportunamente.
- 5.20. Informar a la Oficina Departamental sobre permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.
- 5.21. Realizar y remitir a la Oficina Departamental el reporte de ventas y estadísticas diariamente.
- 5.22. Supervisar la actividad de apertura y cierre de los despachos.

FPLCA-01

	<p>MANUAL:</p> <p>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS</p>	<p>CÓDIGO : MOCR00-01 PAG. : 147 de 147 FECHA: 08/03/2012 REVISION : 3</p>
---	---	---

- 5.23. Devolver al Departamento de Operaciones la correspondencia y las encomiendas postales internacionales en el tiempo reglamentario, (las que por motivos concretos y razonados no pueden ser entregadas en el destino).
- 5.24. Ofertar y administrar los servicios de arrendamiento de apartados postales, (si los hubiese).
- 5.25. Verificar y realizar el crédito postal otorgado a los diferentes clientes.
- 5.26. Controlar la adecuada admisión de envío de correspondencia, en cuanto al franqueo, facturación y embalaje.
- 5.27. Realizar arqueos diarios en la Oficina e informar las irregularidades a la Oficina Departamental.
- 5.28. Realizar compras de sellos postales a través del sistema de valor declarado, para garantizar el abastecimiento de los valores faciales necesarios que permitan brindar una buena atención a los clientes.
- 5.29. Realizar los informes mensuales correspondientes, según lo solicitado por la Oficina Departamental.
- 5.30. Facilitar la información necesaria para la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional correspondiente.
- 5.31. Realizar y remitir a la Jefatura Departamental oportunamente la programación de suministros para su oficina.
- 5.32. Otras funciones que asigne la Oficina Departamental.

6. Relaciones de trabajo:

6.1. Internas:

- 6.1.1. Oficina Departamental
- 6.1.2. Sección Ventas Corporativos
- 6.1.3. Sección de Ventanilla Corporativa.

6.2. Externas:

- 6.2.1. Clientes
- 6.2.2. Autoridades Locales.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

