



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
 PÁG. : 1 de 165  
 FECHA : 09/09/2016  
 REVISIÓN : 4

1. TITULO:  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS.**

2. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:	13/02/2009	03/05/2010	08/03/2012	09/09/2016
	MODIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	MODIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	MODIFICACION ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.	MODIFICACION ESCTRUCTURA ORGANIZATIVA

3. DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4. CONTROL DE DOCUMENTOS:

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL  
 GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
 UNÁMONOS PARA CRECER

**DOCUMENTO ORIGINAL**

**DOCUMENTO CONTROLADO**

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 LICDA. ENNA SOTO DE AMAYA 	 LIC. ROLANDO GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ 	 LIC. RAMÓN ARISTIDES VALENCIA 
 LICDA. ANA RINA VAQUERANO 30/06/2016 Jefa de la Unidad de Recursos Humanos -DGC Jefa Unidad de Planificación – DGC.	 SRA. KARIME ELÍAS ABREGO 31/08/2016 Directora General de Correos Director de Planificación y Desarrollo Estratégico – MIGOB Directora Ejecutiva - MIGOB	LIC. RAMÓN ARISTIDES VALENCIA 09/09/2016 Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial.

FPLCA-16

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*



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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 2 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 5. OBJETIVO.

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

### 6. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 5.1 Alcance

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

#### 5.2 Campo de aplicación

El presente instrumento es de aplicación directa a todas las Unidades, Gerencias, Departamentos y Secciones que conforman la Dirección General de Correos.

### 7. BASE LEGAL Y DEFINICIONES

#### 7.1. Base Legal

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación.**

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

*Con base a los manuales requeridos en las áreas organizativas, el Área de Planificación Institucional, elaborará los manuales como un solo documento de cada herramienta administrativa."*

*Art. 14* "Será potestad de la máxima autoridad, aprobar los manuales individuales de cada Área Organizativa y los institucionales que elabore el Área de Planificación Institucional; los funcionarios, directores, jefaturas y empleados, serán los responsables de cumplir con lo establecido en cada uno de ellos."

*Art. 15* "En los manuales de Organización y de Descripción de Puestos Funcionales, se deberá establecer claramente las líneas de autoridad y responsabilidad de cada empleado, los cuales responderán de sus funciones ante una sola autoridad."

- Organigrama de la Dirección General de Correos (**Código ODIGC00-01, Versión 4, de fecha 5/02/2016**), aprobado por Acuerdo Ministerial No. 20, de fecha 18 de febrero de 2016.
- Ley de la Corte de Cuentas de la República, Capítulo II.  
Normas y Políticas, Apartado de Normas Técnicas y Políticas. Artículo 24 y 25.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 3 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 8. ÍNDICE:

Introducción	6
Misión y Visión	6
Valores Institucionales	6
<b>Organigrama General de la Dirección General de Correos</b>	7
Descripción de funciones de la Dirección General de Correos.	8
<b>Organigrama de Comunicaciones</b>	12
Descripción de funciones de Comunicaciones	13
<b>Organigrama de Asistencia Técnica</b>	15
Descripción de funciones de Asistencia Técnica	16
<b>Organigrama de la Sub Dirección General.</b>	18
Descripción de funciones de Sub Dirección General.	19
<b>Organigrama de la Unidad de Relaciones Internacionales.</b>	21
Descripción funciones de la Unidad de Relaciones Internacionales.	22
<b>Organigrama de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.</b>	24
Descripción de funciones de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	25
Descripción de funciones del Departamento de Soporte Técnico	28
<b>Organigrama de la Unidad Jurídica.</b>	31
Descripción de funciones de la Unidad Jurídica.	32
Descripción de funciones Departamento de Asesoría y Gestión Administrativa	34
Descripción de funciones Departamento de Asesoría y Procuración	36
<b>Organigrama de la Unidad de Inspectoría General.</b>	38
Descripción de funciones de la Unidad de Inspectoría General.	39
<b>Organigrama de la Unidad de Planificación.</b>	44
Descripción de funciones de la Unidad de Planificación.	45
<b>Organigrama de la Unidad de Gestión de Calidad.</b>	47
Descripción de funciones de la Unidad de Gestión de Calidad.	48
<b>Organigrama de la Unidad de Seguridad.</b>	50
Descripción de funciones de la Unidad de Seguridad.	51
<b>Organigrama de la Unidad de Recursos Humanos.</b>	53
Descripción de funciones de la Unidad de Recursos Humanos.	54
Descripción de funciones de la Escuela Postal	58
Descripción de funciones de la Clínica Empresarial	60
<b>Organigrama de la Gerencia de Administración.</b>	62
Descripción de funciones de la Gerencia de Administración.	63
Descripción de funciones del Departamento de Gestión de Compras.	65
Descripción de funciones del Departamento de Intendencia	68
Descripción de funciones del Departamento de Infraestructura	70

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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 4 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Descripción de funciones del Departamento de Transporte y Talleres	72
Descripción de funciones del Departamento de Activo Fijo	74
Descripción de funciones del Departamento de Suministros	76
Descripción de funciones del Archivo Central Periférico	78
<b>Organigrama de la Gerencia de Finanzas</b>	80
Descripción de funciones de la Gerencia de Finanzas.	81
Descripción de funciones del Fondo Circulante de Monto Fijo.	83
Descripción de funciones de la Pagaduría Auxiliar.	86
Descripción de funciones del Departamento de Presupuesto.	88
<b>Descripción de funciones del Departamento de Contabilidad.</b>	90
Descripción de funciones de la Sección de Cuentas Corrientes y Colecturía	92
Descripción de funciones de la Sección de Cuentas Internacionales	94
Descripción de funciones del Departamento de Especies Postales.	96
Descripción de funciones del Departamento de Combustible.	98
<b>Organigrama de la Gerencia Comercial</b>	99
Descripción de funciones de la Gerencia Comercial	100
Descripción de funciones del Departamento de Atención al Cliente	102
Descripción de funciones del Departamento de Mercadeo y Diseño Gráfico	104
Descripción de funciones del Departamento de Ventas y Filatelia	107
<b>Organigrama de la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos</b>	109
Descripción de funciones de la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	110
<b>Descripción de funciones del Departamento de Tratamiento Postal.</b>	112
Descripción de funciones de la Sección de Expedición Nacional e Internacional EMS	114
Descripción de funciones de la Sección de Expedición Nacional LC/AO.	117
Descripción de funciones de la Sección de Expedición Nacional de Encomiendas.	119
Descripción de funciones de la Sección de la Sección Expedición Internacional LC/AO/CP.	121
Descripción de funciones de Sección Oficina de Cambio Internacional.	123
Descripción de la Sección Recepción y Entrega de Despachos Nacional e Internacional.	125
Descripción de funciones de la Sección Rezago.	127
Descripción de funciones de la Sección de Rutas de Encaminamiento Nacional.	129
<b>Descripción de funciones del Departamento de Servicios Logísticos y Empresariales.</b>	132
<b>Descripción de funciones del Departamento de Distribución de Paquetería en el AMSS</b>	134
<b>Descripción de funciones del Departamento de Distribución de Correspondencia en el AMSS</b>	136
<b>Descripción de funciones del Departamento Regional</b>	139
Descripción de funciones de la Sección Regional Uno	142
Descripción de funciones de la Sección Regional Dos	143
<b>Descripción de funciones de la Oficina Departamental</b>	145
<b>Organigrama de la Oficina Departamental de San Salvador</b>	149
<b>Organigrama de la Oficina Departamental de La Paz</b>	150

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 5 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de San Vicente</i></b>	151
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de San Miguel</i></b>	152
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Usulután</i></b>	153
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Morazán</i></b>	154
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de La Unión</i></b>	155
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Santa Ana</i></b>	156
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Ahuachapán</i></b>	157
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Sonsonate</i></b>	158
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de La Libertad</i></b>	159
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Cabañas</i></b>	160
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Cuscatlán</i></b>	161
<b><i>Organigrama de la Oficina Departamental de Chalatenango</i></b>	162
Descripción de Funciones de Oficina Postal o Sucursal	163



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 6 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 1. INTRODUCCIÓN.

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

### 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 autofinanciable, 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.

- **Transparencia:** Actuar de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, puede conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
- **Ética:** Conformidad con los principios de la disciplina.
- **Solidaridad:** Entera comunidad de intereses y responsabilidades.
- **Equidad:** Dar a cada uno lo que se merece, por sus méritos o condiciones.
- **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 asumiendo las consecuencias de la conducta pública inadecuada o del incumplimiento de sus obligaciones.
- **Lealtad:** Cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor.

FPLCA-01

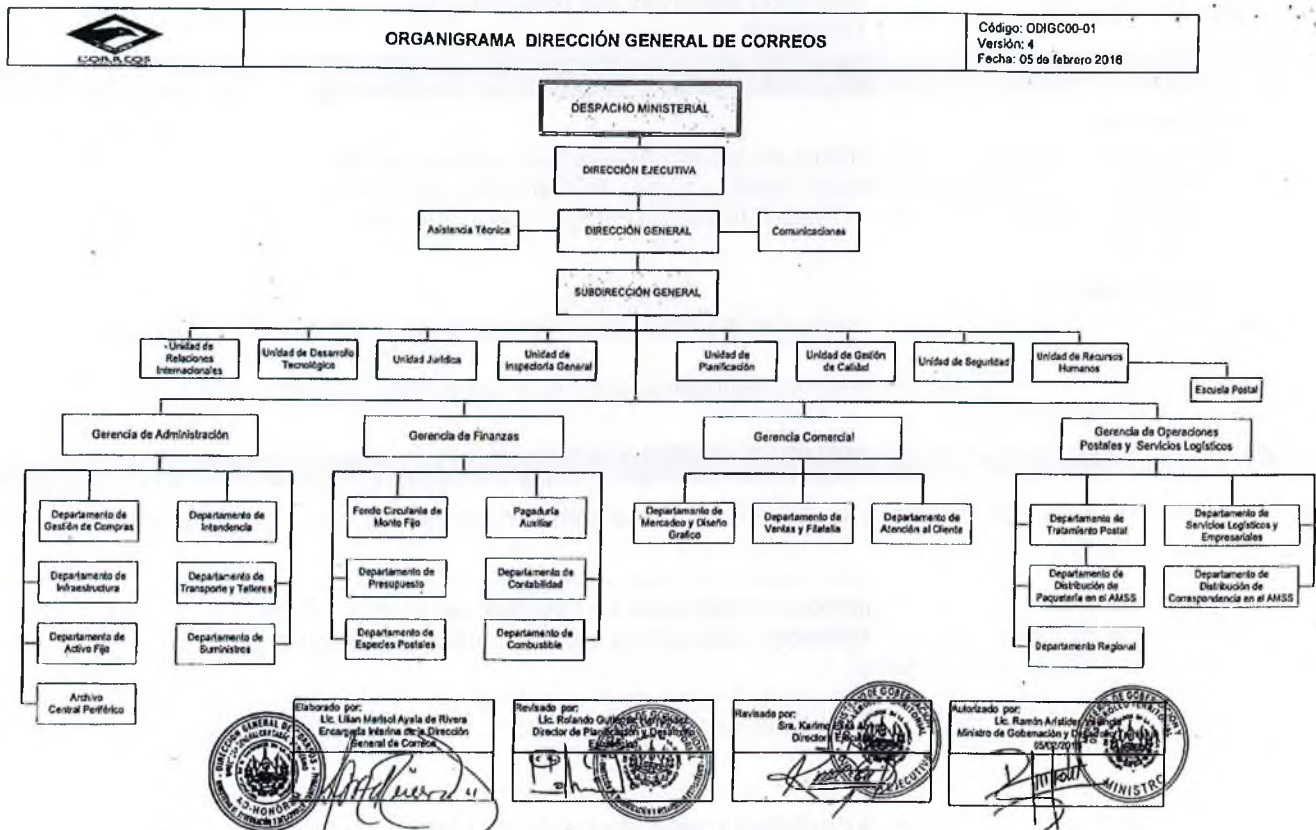
Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 7 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 5. ORGANIGRAMA 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.

*[Handwritten signature]*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 8 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 5.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA. (Dirección General de Correos).

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Dirección General.
2. Tipo estructural	Directiva.
3. Dependencia directa	Dirección Ejecutiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Dirigir, controlar y garantizar el cumplimiento de las estrategias que conlleven al eficiente y eficaz desarrollo del objetivo institucional, acorde a sus políticas, metas y planes de Gobierno, así como cumplir con los lineamientos emanados de los congresos de la Unión Postal Universal (UPU), y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP).

##### Objetivos Específicos

- Establecer los mecanismos de control de calidad en el servicio postal para medir la eficiencia y eficacia en el servicio.
- Establecer las estrategias de crecimiento institucional por medio de nuevos servicios postales y logísticos para incrementar los ingresos.

#### III. FUNCIONES

1. Presentar y dirigir la planificación, y la gestión de calidad correspondiente a la Institución ante las instancias correspondientes.
2. Tener la facultad de firma de documentos considerados en este manual, o en otros documentos autorizados por el Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial, y todas aquellas establecidas en el Reglamento de Correos y otros documentos legales.
3. Presentar y dirigir la política presupuestaria, desde su formulación hasta su ejecución ante las instancias correspondientes.
4. Implementar políticas y mecanismos de control y seguridad correspondiente a la Institución.
5. Presentar, al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial el Plan Anual de Trabajo, su seguimiento y sus reprogramaciones pertinentes.
6. Cumplir disposiciones y normas legales relacionadas con el servicio postal y su reglamento.
7. Proponer al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, las modificaciones, adiciones o supresiones del Reglamento de Correos.
8. Transmitir a toda la organización los lineamientos y políticas emanadas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 9 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

9. Proponer las actualizaciones de la Estructura Orgánica al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, para su autorización.
10. Cumplir con las disposiciones, y mantener un nexo entre la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP), para los asuntos que se relacionen con el servicio y protección de los intereses de Correos de El Salvador.
11. Participar en eventos nacionales que contribuyan al desarrollo institucional.
12. Participar en eventos internacionales organizados por la Unión Postal Universal (UPU), por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (APEP), por la Asociación Postal de Centroamérica y República Dominicana (APCA-RD), y otras organizaciones.
13. Asistir al Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial en cuestiones pertinentes a la Institución.
14. Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo institucional.
15. Estrechar relaciones con instituciones gubernamentales y del sector privado, en acciones que conlleven al desarrollo institucional.
16. Presentar y priorizar proyectos de desarrollo, y de cooperación internacional para el fortalecimiento institucional, previa autorización del Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial.
17. Fomentar la investigación técnica y la capacitación bajo el nuevo orden del desarrollo postal.
18. Proponer un régimen tarifario adecuado del servicio postal.
19. Impulsar un proceso de disciplina y responsabilidad en el trabajo.
20. Presentar la Memoria de Labores de la Dirección General de Correos, a las instancias correspondientes.
21. Presentar el Informe de Gestión del año anterior, al Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial
22. Expandir los servicios postales a áreas geográficas estratégicas.
23. Impulsar acciones que tiendan a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia de los servicios que presta Correos de El Salvador.
24. Determinar seguimientos a oficinas con propósitos de control y motivación.
25. Proponer, al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, las emisiones postales según bases y lineamientos establecidos.
26. Celebrar contratos, convenios y/o alianzas con el sector privado y/o gubernamental.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 10 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

27. Dar las directrices necesarias para el crecimiento comercial y desarrollo institucional en la industria postal y no postal.

28. Velar por la sostenibilidad financiera de la Institución.

29. Realizar otras funciones que estime conveniente el Despacho Ministerial y la Dirección Ejecutiva del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Asistencia Técnica, Comunicaciones.	Dar lineamientos, instrucciones, coordinar actividades, seguimientos, revisión y controles referidos a su competencia.
Sub Dirección General.	Coordinar, y dar lineamientos e instrucciones para que sean transmitidos por la Sub Dirección General.
Unidades y Gerencias.	Dar lineamientos, instrucciones, coordinar actividades, seguimientos, revisión y controles referidos a su competencia.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Para coordinar actividades, presentar informes, recibir lineamientos y atender instrucciones
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar actividades en relación a los servicios postales.</li> <li>▪ Ofertar los servicios y productos postales, y logísticos.</li> <li>▪ Atender como clientes en relación a los servicios y productos postales.</li> <li>▪ Realizar convenios de prestación de servicios.</li> <li>▪ Lanzamiento de Emisiones de Sellos Postales y Sellos Conmemorativos (Matasellos).</li> </ul>
Empresa Privada, y ONG's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar actividades en relación a los servicios postales.</li> <li>▪ Ofertar los servicios y productos postales, y logísticos.</li> <li>▪ Atender como clientes en relación a los servicios y productos postales.</li> <li>▪ Realizar convenios de prestación de servicios.</li> </ul> Lanzamiento de Emisiones de Sellos Postales y Sellos Conmemorativos (Matasellos).

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 11 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Filatelistas.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participar en las emisiones de sellos postales.</li><li>▪ Atender las solicitudes de compras de emisiones de sellos postales.</li></ul>
Clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atender y tratar aspectos sobre venta de sellos postales.</li></ul>
Representaciones Diplomáticas acreditadas en el País.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ofrecer los servicios postales.</li><li>▪ Atender sus solicitudes de emisiones de sellos postales y matasellos.</li></ul>
Organismos Postales Internacionales. (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestionar asistencia y cooperación técnica.</li><li>▪ Gestionar financiamiento internacional para proyectos.</li><li>▪ Participar en congresos, seminarios, talleres y/o reuniones del concejo fiduciario.</li><li>▪ Participar como miembro de la Red Postal Universal.</li><li>▪ Tratar aspectos sobre el servicio postal nacional y regional.</li></ul>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 12 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**6. ORGANIGRAMA DE COMUNICACIONES.**



*[Signature]*  
Licda. Lilián Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*[Signature]*  
María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*[Handwritten mark]*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 13 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**6.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN.**

<b>1. Nombre de la Unidad:</b>	Comunicaciones.
<b>2. Tipo estructural:</b>	Administrativa.
<b>3. Dependencia directa:</b>	Dirección General.

**II. OBJETIVOS.**

**Objetivo General:**

Difundir y proyectar la imagen institucional de la Dirección General de Correos, así como atender lo concerniente al protocolo y coordinar eventos, entrevistas en los espacios de opinión para dar a conocer los servicios postales, y el acontecer de la Institución, tanto al cliente interno como externo.

**III. FUNCIONES**

1. Organizar y coordinar entrevistas, conferencias de prensa en los espacios de opinión, cuando hubieren temas de trascendencia Institucional, de interés público.
2. Organizar y coordinar eventos filatélicos, sociales y comerciales de la Institución en conjunto con las unidades y gerencias de Correos, como también con instituciones públicas y privadas.
3. Actualizar el sitio web y redes sociales con la información proporcionada por el responsable de cada área de la Institución, según lo solicitado.
4. Desarrollar estrategias que permitan Posicionar la marca Correos
5. Mantener informado al personal sobre las actividades que realiza y organiza la Institución por medios electrónicos y escrito.
6. Atender el protocolo Institucional en materia de comunicaciones.
7. Asistir a la Dirección General, y a la Sub-Dirección General en la difusión de la imagen institucional.
8. Desarrollar otras funciones que asigne la Dirección General

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	Recibir instrucciones relativas al trabajo de comunicación institucional, y presentar informes.
Sub Dirección General.	Coordinar actividades relacionadas con la comunicación institucional.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 14 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Gerencias y Unidades	Para dar a conocer las noticias sobre el acontecer institucional.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Para coordinar eventos de carácter postal.
Medios de Comunicación Nacional. (Prensa, Radio, TV, etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Coordinar entrevistas para dar a conocer temas postales de interés público.</li><li>▪ Realizar convocatorias para eventos en los cuales Correos debe dar a conocer alguna información institucional.</li></ul>
Instituciones Públicas y Privadas.	Coordinar eventos en materia postal.

*caja*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 15 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**7. ORGANIGRAMA DE ASISTENCIA TÉCNICA.**



*Liliana Marisol Ayala de Rivera*  
Licda. Liliana Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Liliana*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 16 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 7.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### V. IDENTIFICACIÓN

4. Nombre de la Unidad	Asistencia Técnica.
5. Tipo estructural	Administrativa.
6. Dependencia directa	Dirección General.

#### VI. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Proporcionar asistencia técnica, así como también realizar los seguimientos sobre instrucciones emitidas por la Dirección General.

**Objetivos Específicos:**

- Asistir técnicamente a la Dirección General en el área operativa y administrativa.
- Realizar el seguimiento a las actividades específicas relacionadas con el área operativa y administrativa.

#### VII. FUNCIONES

1. Emitir opiniones y análisis técnicos, en el ámbito del área administrativa y operativa, de la Dirección General, Unidades y Gerencias.
2. Comunicar y transferir las decisiones tomadas por la Dirección General cuando lo estime conveniente.
3. Dar seguimiento a tareas específicas, asignadas por la Dirección General.
4. Llevar archivo de todo lo relacionado a la Asistencia Técnica.
5. Coordinar la logística de atención y respuesta a la Auditoría Interna del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y a la Corte de Cuentas de la República.
6. Realizar los seguimientos por observaciones de auditorías (Corte de Cuentas y Auditoría Interna MIGOBTD)
7. Atender requerimientos específicos de información, del Órgano Judicial, del Ministerio Público, y de Instituciones Privadas y de Gobierno.
8. Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de Asistencia Técnica.
9. Presentar los informes y reportes que la Dirección General solicite.
10. Realizar otras funciones que designe 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.

*Handwritten signature*





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 17 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**VIII. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	Recibir instrucciones y atender indicaciones.
Sub Dirección General.	Analizar informes, reportes u otro tipo de documentos, previa instrucción de la Dirección General.
Unidades y Gerencias.	Asesorías, consultas y seguimientos a documentos marginados por la Dirección General.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Presentar informes de Auditoría y de las áreas, según casos marginados por la Dirección General.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales.	Dar seguimiento a casos marginados por la Dirección General.
Empresa Privada	Dar seguimiento a casos marginados por la Dirección General.
Organismos No Gubernamentales. (ONG's)	Dar seguimiento a casos marginados por la Dirección General.
Clientes.	Dar seguimiento a casos marginados por la Dirección General.

FPLCA-01

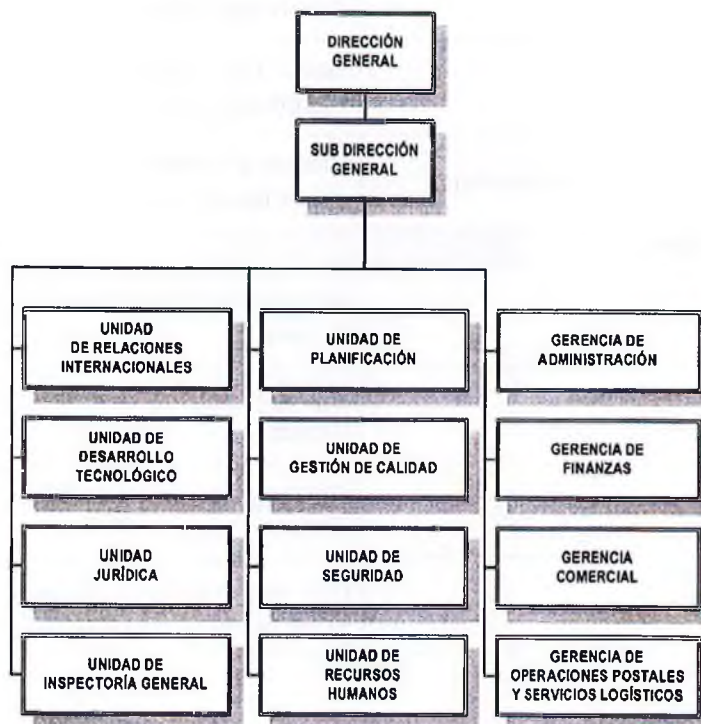
Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 18 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 8. ORGANIGRAMA DE LA SUB DIRECCIÓN GENERAL.



*Lilian Margol Ayala de Rivera*  
Licda. Lilian Margol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Elsa Margarita Quintanar de Ortez*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Quica*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 19 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 8.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la unidad:	Sub-Dirección General.
2. Tipo estructural:	Directivo.
3. Dependencia directa:	Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### 1. Objetivo General:

Coordinar los lineamientos de trabajo que conlleve al desarrollo del servicio postal, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Dirección General, a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.

##### 2. Objetivos Específicos:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Promover en coordinación con la Dirección General, la modernización y el desarrollo institucional, mediante la mejora continua.

#### III. FUNCIONES

1. Transmitir los lineamientos a las diferentes unidades y gerencias que delegue la Dirección General.
2. Atender el despacho de la Dirección General, en ausencia del (la) Director(a) General, en razón de misiones oficiales, previa autorización del Titular de la Secretaría de Estado.
3. Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo del servicio postal, previa autorización de la Dirección General.
4. Coordinar y atender las actividades que delegue la Dirección General.
5. Dar seguimiento a los nuevos servicios y proyectos para su implementación.
6. Mantener en coordinación con la Dirección General una comunicación constante y de armonía laboral a nivel de las diferentes unidades y gerencias de la Institución.
7. Participar en las negociaciones, eventos nacionales e internacionales, y otras actividades que la Dirección General estime conveniente.
8. Apoyar a la Dirección General en la implementación de Políticas, lineamientos y estrategias emanadas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, así como también, de los Planes de Trabajo, de Riesgos y Estratégicos.
9. Coordinar el desarrollo de planes de contingencia y la de administración riesgos, y otros que la Dirección General estime conveniente.
10. Apoyar a la Dirección General en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
11. Realizar visitas a oficinas departamentales, oficinas postales y/o sucursales, con el propósito de controlar y brindar motivación.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 20 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Proponer a la Dirección General realizar actividades relacionadas con la gestión comercial y de servicio al cliente.

13. Desarrollar otras funciones que asigne la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Reportar seguimientos y avances designados.</li> <li>▪ Responder a consultas en materia postal, en temas de carácter administrativo y operativo.</li> </ul>
Unidades y Gerencias de la Dirección General de Correos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Llevar a cabo seguimientos y solicitar avances sobre tareas actividades asignadas.</li> <li>▪ Realizar consultas en materia postal (administrativo y operativo), para la toma de decisiones.</li> </ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, y sus Dependencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Reportar seguimientos y avances designados.</li> <li>▪ Responder a consultas en materia postal, en temas de carácter administrativo y operativo.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresa Privada y ONG's.	Firmar contratos para la prestación de servicios postales y logísticos.
Sector Gobierno.	Firmar convenios para la prestación de servicios postales y logísticos.
Embajadas y Consulados acreditados en el país.	Ofrecer y brindar el servicio postal, como también, la coordinación de la emisión de sellos postales y matasellos.
Operadores designados.	Tratar temas de carácter administrativo y operativo, del servicio postal.
Organismos Internacionales. (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos en temas postales.</li> <li>▪ Solicitar y reportar consultas/información, en materia postal.</li> <li>▪ Participar en eventos de carácter postal.</li> </ul>

*Handwritten signature or mark in blue ink.*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 21 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**9. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES.**



*Lilian Marisol Ayala de Rivera*  
Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Elsa Margarita Quintanar de Ortez*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Handwritten signature*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 22 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 9.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Unidad de Relaciones Internacionales.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Brindar asistencia a la Dirección General en materia de relaciones internacionales, con los organismos postales reguladores, y otros organismos internacionales, así como con los operadores postales designados.

##### Objetivos Específicos:

- Establecer una comunicación constante con los Organismos Postales, reguladores y operadores designados a fin de mantener informada a la Dirección General de Correos.
- Difundir la información, recibida de los Organismos Internacionales, para que se pueda cumplir con las normas postales.

#### III. FUNCIONES

1. Coordinar y supervisar toda acción encaminada al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.
2. Garantizar la comunicación con los Organismos Postales, reguladores y operadores designados a nivel internacional.
3. Asistir a la Dirección General y Sub Dirección General den materia de Relaciones Internacionales.
4. Gestionar la participación de funcionarios y empleados en eventos postales internacionales y de capacitación ante los Organismos Postales.
5. Gestionar financiamiento para proyectos postales ante los Organismos Postales Internacionales y Embajadas acreditadas en el país.
6. Mantener informado a los organismos postales internacionales y a otros Operadores Designados (Administraciones Postales) de los acontecimientos importantes que en materia postal ocurran, previa autorización de la Dirección General.
7. Establecer los mecanismos de control para verificar la realización de las funciones y actividades de la Unidad
8. Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
9. Elaborar y presentar el Plan Anual de Compras de la Unidad.
10. Realizar otras funciones que asigne Dirección General y Su-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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 23 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General,	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Reportar seguimientos y avances designados.</li> <li>▪ Responder a consultas en materia posta internacional</li> <li>▪ Presentar informes</li> </ul>
Sub Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Reportar seguimientos y avances designados.</li> <li>▪ Responder a consultas en materia posta internacional</li> <li>▪ Coordinar información de consulta, según solicitud de Organismos Postales Internacionales.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Emitir y recibir correspondencia que se recibe de parte de los Organismos Internacionales con el fin de recabar información del qué hacer postal.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Organismos Internacionales. (UPU, UPAEP, Operadores Designados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos, normativas o políticas en materia postal internacional.</li> <li>▪ Emitir información de carácter postal, que haya sido requerida.</li> </ul>

*FPLCA*

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 24 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**10. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO.**



Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 25 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 10.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Unidad de Desarrollo Tecnológico.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Administrar, coordinar y supervisar el buen uso de la tecnología informática y de la seguridad tecnológica, así como del mantenimiento preventivo del equipo y proporcionar los sistemas para mejorar y controlar el Servicio Postal a nivel nacional e internacional.

##### Objetivos Específicos:

- Mantener los sistemas informáticos y equipos computacionales en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Colaborar en la optimización de los procedimientos administrativos, operativos y comerciales usando el hardware y/o software necesarios.
- 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.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal de Correos de El Salvador, en el área de tecnologías de información (ofimática), incluyendo la implementación de los sistemas de información.

#### III. FUNCIONES

1. Asesorar a la Dirección General y Sub Dirección General sobre tecnologías de información existente en el mercado para el servicio postal.
2. Planificar, dirigir, coordinar y evaluar actividades de sistemas, servicios de redes y equipos de computación, cursos y mecanismos de transferencia de datos.
3. Coordinar los programas de capacitación sobre herramientas, sistemas y equipos de computación que se impartan al personal.
4. Elaborar, presentar y aplicar la política de informática y sistemas en la Institución.
5. Elaborar, presentar y aplicar la normativa vigentes en materia de desarrollo tecnológico
6. Diseñar, desarrollar e implementar proyectos (sistemas y aplicaciones) informáticos cliente-servidor y/o de internet, planteando la utilización de tecnologías avanzadas en beneficio de Correos y los clientes.
7. 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.
8. Brindar mantenimiento y soporte técnico al hardware y software de la red informática.
9. Administrar y configurar el acceso y salida del servicio de correo electrónico e internet de Correos de El Salvador.
10. Investigar, evaluar y adecuar el acceso, periódicamente, la utilidad de conveniencia de los sistemas y equipos informáticos, de acuerdo a las necesidades de la gestión institucional.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 26 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Investigar y evaluar, permanentemente, los productos y servicios de tecnología de la información, así como los riesgos de seguridad en la infraestructura informática.
12. Coordinar con proveedores de tecnología de información, las especificaciones de los productos y servicios necesarios para la Institución.
13. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad.
14. Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
15. Elaborar el Plan de Mantenimiento del equipo informático
16. Aportar información de su Unidad para la elaboración del Plan de Riesgos de la Dirección General de Correos
17. Coordinar la elaboración del Plan de Seguridad Informático
18. Aplicar y respetar los sistemas de control interno que garanticen la salvaguarda de los recursos materiales, el cumplimiento de las normas, procesos, políticas y adecuada administración de los recursos en general.
19. Configurar e instalar recursos informáticos a todas las Unidades y Gerencias.
20. Analizar, diseñar, desarrollar e implementar los sistemas de información.
21. Implementar el plan de seguridad Informático en las Oficinas Departamentales, y en la Oficina Central de Correos
22. Instalar e implementar las aplicaciones y sistemas de acuerdo al plan de trabajo establecido.
23. Dar seguimiento a las aplicaciones o sistemas implementados.
24. Asesorar a los usuarios de las diferentes Unidades y Gerencias de la Institución, en el manejo del hardware y/o del software, en cuanto a la operación de los sistemas informáticos implementados.
25. Dar asistencia vía telefónica, correo electrónico o visitas presenciales a los usuarios en la problemática y fallas de operación de los sistemas.
26. Elaborar el manual del usuario de las aplicaciones o sistemas para realizar la implementación de los mismos.
27. Probar la operatividad y funcionamiento de los sistemas informáticos e integridad de la información.
28. Realizar otras funciones que designe la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Dirección General, Sub Dirección General.	Atender instrucciones, lineamientos, presentar informes y coordinar actividades
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar el mantenimiento del equipo informático.</li> <li>▪ Atender las incidencias informáticas informadas.</li> <li>▪ Capacitar sobre aplicación de software especializados para servicios los servicios postales.</li> </ul>

FPLCA-01

*Handwritten signature or mark.*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 27 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	Atender todo lo relacionado con el proceso tecnológico del área Operativa y proporcionar capacitación.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Para coordinar actividades y recibir instrucciones.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Centro de Tecnología Postal de la UPU/UPAEP.	Para coordinar actividades.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Para coordinar actividades.
Proveedores de bienes y servicios de tecnologías de información.	Para coordinar actividades, así como capacitaciones.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 28 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**10.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Soporte Técnico.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Unidad de Desarrollo Tecnológico.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

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

**III. FUNCIONES**

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, garantizando la calidad a través de un seguimiento del servicio.
2. Comunicar con efectividad, vertical y horizontal, los avances y resultados de sus tareas, manteniendo retroalimentado al jefe inmediato.
3. Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización en las diferentes áreas (administrativa y operativa).
4. Apoyar en la capacitación al personal de nuevo y antiguo ingreso.
5. Aplicar y respetar los sistemas de control interno que garanticen la salvaguarda de los recursos materiales, el cumplimiento de las normas, políticas y la adecuada administración de los recursos en general.
6. Atender correspondencia electrónica y vía tradicional que se le envíe, en temas relacionados al soporte de hardware.
7. Configurar e instalar recursos informáticos y sus periféricos.
8. Realizar informes quincenales de los servicios técnicos prestados a las Unidades y Gerencias.
9. Realizar diagnóstico técnico sobre el estado del recurso informático.
10. Registrar los recursos informáticos y periféricos a través de notificación al área de activo fijo mediante la elaboración de notas de reubicación, de hojas de servicios y de notas de reparación, las cuales deberán estar debidamente firmadas y selladas por el Técnico y la Jefatura del área que recibe el servicio.
11. Establecer e implementar controles y procedimientos para la ejecución de respaldos de información mecanizada.
12. Colaborar, con el área de activo fijo, para mantener al día el inventario de los recursos informáticos y el licenciamiento de los diversos programas con que cuenta la institución.

FPLCA-01

*Handwritten signature*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 29 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

13. Monitorear el buen desempeño de los servidores y enlaces de la red de la Institución.
14. Elaborar y coordinar la ejecución del plan anual de mantenimiento de equipos de cómputo y comunicaciones, propiedad de la Dirección General de Correos.
15. Mantener equipos de respaldo para atender situaciones de emergencia.
16. Administrar la infraestructura de telecomunicaciones y el acceso a internet mediante el diseño y modificación de la arquitectura de red, la supervisión y monitoreo del rendimiento, la administración y configuración de los equipos de telecomunicación.
17. Planear, dirigir, ejecutar y administrar proyectos de: cableado estructurado, telefonía y video vigilancia en general.
18. Administrar las direcciones IP y protocolos de red de la Institución, coordinándolos con las Unidades y Gerencias para su adecuada distribución.
19. Administrar la distribución de equipos de cableado estructurado, telefonía y video vigilancia.
20. Dirigir la instalación y el mantenimiento de la central telefónica, intercomunicadores, anexos, equipos telefónicos y demás elementos de telefonía que formen parte de la infraestructura de telecomunicaciones de la Institución.
21. Planear, dirigir, organizar y ejecutar operaciones de mantenimiento de cableado estructurado, conexiones de red, cámaras de video vigilancia, hardware y software de las computadoras de la red telemática.
22. Velar por el buen funcionamiento brindando asistencia a los teléfonos celulares institucionales.
23. Organizar, actualizar, publicar y administrar el directorio telefónico de la institución.
24. Participar en el proceso de formulación de políticas, normativas de uso y desarrollo informático de la Institución.
25. Proporcionar mantenimiento y publicaciones del sitio web y dominio de la Institución.
26. Gestionar con proveedores el servicio de internet y telefonía.
27. Apoyar y/o realizar enlaces de video-conferencias y teleconferencias al interior y exterior de la institución
28. Realizar otras funciones que designe la Jefatura de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

**Internas**

**Para**

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 30 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidad de Desarrollo Tecnológico.	Para coordinar actividades, recibir instrucciones y lineamientos, así como presentar informes
Unidades y Gerencias.	Para coordinar actividades y dar asistencia tecnológica
Oficinas Postales y Sucursales.	Para coordinar actividades y dar asistencia tecnológica
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Centro de Tecnología Postal de la UPU/UPAEP.	Para coordinar actividades
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Para coordinar actividades e informar sobre eventos de desarrollo tecnológico.
Proveedores de bienes y servicios de tecnologías de información.	Para conocer la posible tecnología que puede ocuparse en el Servicio Postal

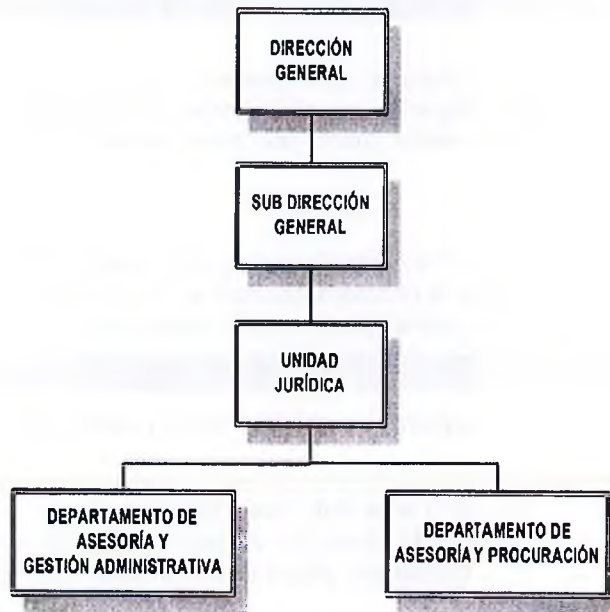
FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 31 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**11. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD JURÍDICA.**



  
Liliana Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

  
  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA



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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 32 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 11.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Unidad Jurídica.
2. Tipo estructural	Asesora.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General

Brindar asesoría legal a la Dirección General de Correos y velar por la correcta aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones legales vigentes en las labores administrativas y operativas de la Institución, elaboración de convenios y contratos entre otros, así como iniciar y fenecer procesos judiciales ante las instancias correspondientes.

##### Objetivos Específicos

- Asistir y asesorar jurídicamente a la Dirección General y Sub Dirección General, y sus diferentes áreas, en el qué hacer institucional y garantizar la debida aplicación de la normativa.
- Intervenir en los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos.

#### III. FUNCIONES

1. Delegar, planear, programar, organizar, controlar, dirigir y coordinar el funcionamiento y labores de la Unidad Jurídica.
2. Asesorar a la Dirección General y a la Sub Dirección General, así como sus diferentes áreas, en la elaboración de procedimientos, instructivos y/o circulares que deban ser aplicados en el desarrollo de las actividades propias de la Institución, proponiendo anteproyectos de instrumentos jurídicos en la esfera de su competencia.
3. Resolver consultas que sobre interpretación y aplicación de las disposiciones legales relativas al campo de actuación de Correos, le formulen las dependencias internas, los empleados de la misma.
4. Supervisar y ejercer la representación judicial y extrajudicial como apoderado de las autoridades de la Dirección General y el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, en los procesos y actuaciones necesarias de la Dirección General, controlando el trámite de las mismas.
5. Atender y vigilar las acciones que deba responder o sea parte la Dirección General de Correos, supervisando el trámite de las mismas; asimismo, coadyuvando con el Ministerio Público en aquellos casos en que se afecten los intereses o derechos de la Institución.
6. Elaborar el Plan Anual Operativo de la Unidad Jurídica.
7. Elaborar el Plan de Compras de la Unidad Jurídica.
8. Llevar a cabo las acciones tendientes a la regularización de los títulos de propiedad o cualquier derecho que se incorpore a su patrimonio.

FPLCA-01

*Handwritten signature or mark.*





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 33 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

9. Asistir a requerimiento de la Dirección General y Sub Dirección General, y las diferentes áreas, sobre temas jurídicos que correspondan resolver, bien por ser de su directa competencia o por delegación de funciones, y en general, en todas las actuaciones que comprometan la posición institucional jurídica de la entidad.

10. Realizar otras funciones que designe la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General y Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Asesorar jurídicamente sobre temas consultados, en cuanto a la aplicación de la normativa.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar asistencia en aspectos jurídicos, y de aplicación de la normativa.</li> <li>▪ Proporcionar asistencia respecto a Convenios y Contratos de Prestación de Servicios.</li> </ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Realizar trámites relacionados con el personal, bienes muebles e inmuebles, propuestas de acuerdos consistentes a esta Dirección General, tales como Resoluciones Ministeriales, entre otros.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Órgano Judicial (En sus diferentes Instancias).	Realizar procuración en defensa de los intereses de la Dirección General de Correos, en los diferentes ámbitos jurídicos.
Instituciones Privadas y Gubernamentales.	Elaborar documentos jurídicos que den origen a la relación entre ambas instituciones, como también, respuestas a requerimientos y participación en procesos.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 34 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**11.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Asesoría y Gestión Administrativa.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Asesora.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Unidad Jurídica.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Asistir jurídicamente a la Dirección y Sub Dirección General, así como a sus dependencias en el qué hacer institucional, garantizando la debida aplicación de la normativa.

**Objetivos Específicos:**

- Asesorar jurídicamente a la estructura administrativa y velar por el cumplimiento de la legalidad.
- Robustecer la legalidad de los procesos y actos administrativos.

**III. FUNCIONES**

1. Organizar, controlar, dirigir y coordinar el funcionamiento y labores del Departamento.
2. Representar como Apoderado Administrativo, a la Dirección General de Correos, y al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial en lo consistente a las actividades de la Institución.
3. Interpretar, dictaminar y aplicar las disposiciones legales relativas al campo de actuación de la Dirección General de Correos y régimen disciplinario de los empleados.
4. Elaborar contratos y convenios de prestación de servicios.
5. Elaborar resoluciones y certificaciones de las mismas, asimismo proponer y elaborar acuerdos.
6. Resolver consultas sobre interpretación y aplicación de las disposiciones legales relativas al campo de actuación de Correos, asimismo dar respuesta a las consultas que le formulen las dependencias internas, los empleados de la misma.
7. Presentar informes y reportes que la Jefatura solicite.
8. Analizar, opinar, sugerir e informar sobre casos que provengan de las diferentes áreas, y de personas ajenas a la Institución.
9. Participar en la elaboración de anteproyectos de instrumentos jurídicos en la esfera de la competencia de la Dirección General.
10. Dictaminar la procedencia de indemnizaciones.
11. Participar y colaborar en todas las actividades relacionadas a la actividad propia de la Dirección General de Correos, que sean requeridas.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 35 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones técnicas que designe la Unidad Jurídica.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Unidad Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Dirección General y Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesorar jurídicamente sobre temas consultados, en cuanto a la aplicación de la normativa.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar asistencia en aspectos jurídicos, y de aplicación de la normativa.</li> <li>▪ Proporcionar asistencia respecto a Convenios y Contratos de Prestación de Servicios.</li> </ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Realizar trámites relacionados con el personal, bienes muebles e inmuebles, propuesta de acuerdos consistentes a esta Dirección General, tales como Resoluciones Ministeriales, entre otros.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Privadas y Gubernamentales.	Elaborar documentos jurídicos que den origen a la relación entre ambas instituciones, como también, respuestas a requerimientos y participación en procesos.

*para:*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 36 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 11.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Asesoría y Procuración.
2. Tipo estructural	Asesora
3. Dependencia directa	Unidad Jurídica.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Asesorar a la Dirección General e intervenir en los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos.

**Objetivos Específicos:**

- Representar a las Autoridades y a la Institución como Apoderados Judiciales.
- Interponer demandas y dar seguimiento a las mismas.
- Brindar asesoría legal.

#### III. FUNCIONES

1. Representar judicialmente a la Dirección General de Correos como Apoderados en los procesos y actuaciones que se instaren en su contra o que esta deba promover, mediar y dar seguimiento a las mismas. Asimismo, coadyuvar con el Ministerio Público en aquellos casos en que se afecten los intereses o derechos de la Institución.
2. Organizar, controlar, dirigir y coordinar el funcionamiento y labores del Departamento.
3. Proponer proyectos de Acuerdos, para aplicación de medidas disciplinarias.
4. Resolver consultas que sobre interpretación y aplicación de las disposiciones legales relativas al campo de actuación de Correos, asimismo, dar respuesta a las consultas que formulen las áreas internas de la Institución.
5. Analizar, sugerir e informar sobre casos que provengan de las diferentes áreas y de personas ajenas a la Institución.
6. Dictaminar la procedencia de sanciones, la aplicación del régimen disciplinario y ejecutar las mismas.
7. Participar y colaborar en todas las actividades relacionadas a la actividad propia de la Dirección General de Correos, que sean requeridas.
8. Realizar otras funciones que designe la Unidad Jurídica.

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.

*De la*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 37 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Unidad Jurídica	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li><li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li></ul>
Dirección General y Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Asesorar jurídicamente sobre temas consultados, en cuanto a la aplicación de la normativa.</li><li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li></ul>
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Brindar asistencia en aspectos jurídicos, y de aplicación de la normativa.</li></ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Realizar trámites jurídicos en los cuales tenga interés la Dirección General de Correos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales/Municipales y otros Organismos	Desarrollar las diferentes funciones en cumplimiento a las actividades propias de esta Dirección General.

*peca*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 38 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**12. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE INSPECTORÍA GENERAL.**



*Lilian María Ayala de Rivera*  
Licda. Lilian María Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*Margarita Quintanar de Ortiz*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Lilian*

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 39 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 12.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Unidad de Inspectoría General.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Garantizar el estricto y fiel cumplimiento de leyes, normas y procedimientos para prevenir el delito postal, investigación y la verificación del buen uso de los recursos financieros, mediante supervisión y arquezos. Además desarrollar la medición de la calidad y otras actividades relacionadas a la seguridad postal.

##### Objetivos Específicos:

- Velar por la buena administración y uso de los recursos y valores asignados en todas las oficinas y sucursales postales, así como determinar responsabilidades en aquellos casos en donde menoscabe el valor de los bienes postales.
- Controlar y medir la calidad del servicio postal.
- Desarrollar programas dirigidos a la prevención del delito y la seguridad postal.

#### III. FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, así como las políticas establecidas en las diferentes Unidades y Gerencias.
2. Coordinar la ejecución de arquezos y supervisiones en todas las oficinas postales, diseminadas en el país.
3. Realizar diligencias de investigación en los casos en que se denote deficiencias que afecten los servicios postales prestados a la población, así como todos aquellos casos en donde se determine pérdida o disminución del valor de los bienes o recursos postales.
4. Realizar el control y medición de la calidad en los servicios postales prestados a la población mediante un sistema de control de calidad definido.
5. Mantener presencia, control y vigilancia en los procesos de tratamiento de la carga postal nacional e internacional tanto en la planta de tratamiento postal como en el aeropuerto.
6. Ejercer control y vigilancia mediante circuito cerrado de video vigilancia, así como a través del Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
7. Realizar el seguimiento y determinación de responsabilidades por pérdidas, robos o expoliaciones de envíos o del contenido de los mismos.
8. Mantener debidamente informada a la Dirección General sobre aspectos relevantes que acontecen en la supervisión y arquezos que se realizan a las diferentes oficinas.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 40 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

9. Mantener al personal capacitado en la prevención del delito postal.
10. Mantener estrechas relaciones con organizaciones afines al campo de control y de seguridad, así como una adecuada comunicación con los grupos de acción de seguridad de la Unión Postal Universal (UPU), y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).
11. Realizar el control de calidad nacional, y el control continuo de extremo a extremo, de la Unión Postal Universal (UPU).
12. Presentar a la Dirección General y Sub Dirección General, los resultados del control de calidad nacional y del control de extremo a extremo continuo de la Unión Postal Universal (UPU).
13. Llevar el procesamiento de información y reclamaciones por irregularidades en los envíos.
14. Efectuar el seguimiento sobre las reclamaciones postales.
15. Realizar las actividades relacionadas en materia de seguridad postal dentro de la terminal de carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador "Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
16. Mantener y reguardar actualizado el archivo de manuales, procedimientos y normativas, internas y externas, como también la proveniente de Organismos Internacionales.
17. Presenciar la apertura y destrucción de correspondencia caída en rezago.
18. Presenciar y verificar que se desarrolle en forma transparente la venta de objetos de valor encontrados dentro de la correspondencia caída en rezago, de acuerdo a la Legislación Postal Interna.
19. Realizar el aprovisionamiento del equipo y material técnico necesario para que las diferentes áreas de la Unidad ejecuten su labor en forma eficiente.
20. Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo, de la Unidad.
21. Elaborar el Plan de Compras de la Unidad.
22. Verificar el cumplimiento de los procedimientos en toda el área operativa, proponiendo mejoras en cuanto a métodos y procedimientos sobre control de seguridad en toda el área operativa.
23. Plantear observaciones sobre aspectos de control y seguridad para los nuevos productos.
24. Evaluar los riesgos y vulnerabilidad de las operaciones postales.
25. Efectuar el análisis de la calidad y de la seguridad del servicio.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 41 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

- 26. 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.
- 27. Analizar las tendencias y diversidad de los delitos e identificar sus posibles causas.
- 28. Desarrollar los diferentes programas preventivos que se ejecutan dentro del Departamento de Tratamiento Postal (Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos) y en las Oficinas de Correos a nivel nacional, con el propósito de velar por la seguridad de la correspondencia y bienes de la Institución.
- 29. Desarrollar investigaciones y presentar el informe correspondiente sobre delitos, faltas e irregularidades en materia postal, según lo establecido dentro de la Legislación Postal Interna (nacional) e internacional, en lo relativo a prohibiciones.
- 30. Desarrollar investigaciones sobre delitos postales, lo cual incluye la recopilación de los indicios del delito, entrevistas administrativas de testigos y presuntos sospechosos, finalizando con la elaboración del informe técnico respectivo.
- 31. Participar en la habilitación de máquinas franqueadoras propiedad de la Dirección General de Correos, y privadas.
- 32. Verificar los pedidos de sellos postales que suministra el Departamento de Especies Postales (Gerencia de Finanzas), a las oficinas y sucursales al interior del país.
- 33. Dar seguimiento a los envíos que ingresan al área de Operaciones Postales hasta el fin del proceso.
- 34. Elaborar actas de envíos que se reciben con evidentes señales de violación o cualquier irregularidad que se presente.
- 35. 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.
- 36. Facilitar la información necesaria para asegurar la calidad del servicio y la seguridad postal.
- 37. Recibir, clasificar y estudiar las informaciones anónimas recibidas en la Unidad de Inspectoría General Postal.
- 38. Consultar en el sistema IPS, la entrega o estado de los envíos tradicionales y EMS para dar respuesta a los clientes que lo soliciten.
- 39. Desarrollar acciones que permiten mejorar el manejo de la información.
- 40. Efectuar las investigaciones sobre ilícitos o delitos postales, lo cual incluye la recopilación de indicios, interrogatorio de testigos y sospechosos, como también la elaboración del informe técnico respectivo.
- 41. Establecer y mantener una excelente relación de trabajo con los cuerpos de Policía, así como con los grupos de "acción seguridad", de la Unión Postal Universal (UPU), y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 42 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

42. Conocer e indagar los asuntos relacionados con el robo, detención, desviación y destrucción ilícita de objetos postales, así como la de los delitos en perjuicio de los ingresos postales tales como: fraudes por ausencia o falta de franqueo, fraudes con máquinas franqueadoras y marcas de correos.

43. 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.

44. 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.

45. Realizar otras funciones que designe la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Dirección General, Sub Dirección General.	Recibir instrucciones, lineamientos, presentar informes o reportes a asignaciones en temas relativos a la Unidad de Inspectoría General.
Unidad Jurídica.	Tratar temas de carácter legal relacionados con el delito postal en el accionar operativo de Correos.
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar acciones de vigilancias y control postal.</li> <li>▪ Indagar sobre movimientos no autorizados de los vehículos de las diferentes rutas de transporte.</li> <li>▪ Aunar esfuerzos de vigilancia y control perimetral.</li> <li>▪ Lineamientos e instrucciones sobre el accionar operativo del procesamiento postal.</li> </ul>
Oficinas Postales y Sucursales.	
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial- Auditoría Interna –	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar labores en la ejecución de arqueos y certificaciones de éstos, destinados a investigar delitos postales, con el fin de presentar reclamos ante la compañía aseguradora o ante la Fiscalía General de la República para determinar responsabilidades sobre empleados, funcionarios o terceros.</li> </ul>
Externa	Para
Organismos Internacionales. (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir informes relacionados con la calidad del servicio postal.</li> <li>▪ Dar seguimiento a las políticas de control de la certificación en materia de seguridad postal.</li> <li>▪ Participar en talleres y seminarios relacionados con la calidad y la seguridad postal.</li> <li>▪ Actualizar la normativa postal internacional.</li> <li>▪ Participar en la elaboración de encuestas relacionadas a la calidad y a la seguridad postal.</li> </ul>

FPLCA-01

*Jald*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 43 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Operadores Designados. (Administraciones Postales)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mantener comunicación relacionada con los despachos postales que transitan por el territorio de la UPU.</li></ul>
Policía Nacional Civil. (PNC)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mantener coordinación en aspectos de seguridad pública en oficinas e instalaciones postales.</li><li>▪ Realizar acciones con el objeto de salvaguardar el correo y mantenerlo libre de objetos prohibidos y mercancías peligrosas.</li></ul>
Compañías Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dar seguimiento a las reclamaciones por indemnizaciones económicas a favor de la Dirección General de Correos.</li></ul>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 44 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**13. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN.**



  
Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

  
  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 45 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 13.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Unidad de Planificación.
2. Tipo estructural	Asesoría.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Planificar y proponer las estrategias de crecimiento institucional, documentar los procedimientos de la Institución, según requerimiento, así como elaborar las diferentes herramientas de planificación para la gestión de la Dirección General de Correos.

#### III. FUNCIONES

1. Coordinar, elaborar y presentar el Plan Anual de Trabajo institucional a la Dirección General, para su autorización.
2. Dar seguimiento mensual al Plan Anual de Trabajo institucional.
3. Elaborar y dar seguimiento al Plan de Administración de Riesgos de la Dirección General de Correos.
4. Elaborar y dar seguimiento al Plan Estratégico institucional.
5. Brindar asistencia técnica a la Dirección General, Sub Dirección General, Unidades y Gerencias en la formulación de políticas, objetivos y estrategias.
6. Elaborar y actualizar la Estructura Orgánica de la institución, según instrucciones de Dirección General.
7. Elaborar y presentar el Informe de Gestión Anual institucional a Dirección General.
8. Presentar informes a Dirección General según requerimiento
9. Consolidar y presentar a la Dirección General el informe mensual de las estadísticas del tráfico postal y ventas por Departamento de la Institución.
10. Elaborar proyectos postales asignados por la Dirección General.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 46 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Elaborar y actualizar los manuales, procedimientos, instructivos, guías y políticas en coordinación con cada una de las Unidades y Gerencias, según requerimiento.

12. Elaborar y presentar, la Memoria de Labores a la Dirección General

13. Realizar otras funciones que designe la Dirección General

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos en materia de planificación institucional.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos en materia de planificación institucional.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Coordinar actividades de trabajo en relación a la planificación institucional y de proyectos postales asignados por la Dirección General o por la Sub Dirección General.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Coordinar actividades o recibir lineamientos, en temas de planificación institucionales, con la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresa Privada.	Coordinar actividades que permitan elaborar proyectos postales, o nuevos servicios.
Instituciones Gubernamentales.	Coordinar actividades que permitan elaborar proyectos postales, o nuevos servicios.
Organismos Postales Internacionales.	Realizar consultas relacionadas con: reglamentación postal, documentación técnica, servicios postales, proyectos y desarrollo de nuevos servicios.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 47 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**14. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD.**



  
Liliana Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 48 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**14.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad:</b>	<b>Unidad de Gestión de Calidad.</b>
<b>2. Tipo estructural:</b>	<b>Asesora.</b>
<b>3. Dependencia directa:</b>	<b>Sub Dirección General.</b>

**II. OBJETIVOS**

Proponer estrategias y acciones orientadas a la mejora continua del servicio, así como llevar a cabo la medición de la calidad de los servicios por medio de los indicadores de gestión, y coordinar los requerimientos de información o datos estadísticos solicitados por los organismos internacionales en materia postal.

**III. FUNCIONES**

1. Coordinar el desarrollo de proyectos orientados a la mejora de Calidad en el servicio.
2. Formular perfiles de proyectos de cooperación técnica internacional en coordinación con las unidades y gerencias según la naturaleza del proyecto.
3. Sistematizar los Indicadores de Gestión para ser presentado al a Sub Dirección General, analizar los resultados y proponer mejoras, cuando corresponda.
4. Brindar apoyo técnico en materia de gestión de calidad, a las diferentes unidades y gerencias que lo soliciten.
5. Realizar el muestreo de calidad en el proceso de admisión y distribución.
6. Coordinar los requerimientos de información o datos estadísticos solicitados por los organismos internacionales en materia postal, según indicaciones de la Dirección y Sub Dirección General.
7. Presentar informaciones a la Dirección General según requerimiento.
8. Realizar otras actividades que asigne la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones en materia de calidad postal, o relativas a proyectos de cooperación técnica.</li><li>▪ Proporcionar asesoría u otro tipo de información, requerida, en materia de calidad para la toma de decisiones.</li></ul>

FPLCA-01

*Jela.*





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 49 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones en materia de calidad postal, o relativas a proyectos de cooperación técnica.</li> <li>▪ Proporcionar asesoría u otro tipo de información, requerida, en materia de calidad para la toma de decisiones.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Proporcionar asistencia, mediante asesoría, en aquellas actividades administrativas y operativas con el fin de que los servicios prestados se realicen con calidad, o que estos mejore de forma continua.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Recibir lineamientos e instrucciones en materia de gestión de la calidad.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales.	Participar de seminarios, talleres o capacitaciones en materia de gestión de la calidad.
Organismos Internacionales. (UPU, UPAEP, APCA-RD, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones en materia de calidad postal internacional.</li> <li>▪ Emitir información a consultas realizadas</li> </ul>
Operadores designados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir información en respuesta a consultas realizadas.</li> <li>▪ Intercambio de información en materia de gestión de la calidad postal.</li> </ul>

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 50 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**15. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD.**



  
 Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera  
 SUB DIRECTORA GENERAL  
 VISTO BUENO

  
  
 Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
 DIRECTORA GENERAL  
 AUTORIZA

*Handwritten mark*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 51 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**15.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**V. IDENTIFICACIÓN**

<b>4. Nombre de la Unidad</b>	<b>Unidad de Seguridad.</b>
<b>5. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>6. Dependencia directa</b>	<b>Sub Dirección General.</b>

**VI. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Garantizar el servicio de seguridad perimetral de las instalaciones de la Dirección General de Correos, como también, el resguardo de los activos y de carga postal tanto en tránsito como en la Oficina Central.

**VII. FUNCIONES**

1. Garantizar el servicio de seguridad perimetral de la Dirección General de Correos.
2. Resguardar los activos de la Dirección General de Correos.
3. Brindar seguridad al tránsito de la carga postal desde la Oficina Central en San Salvador a la Oficina de Cambio Internacional, y viceversa.
4. Proporcionar los lineamientos en materia de seguridad institucional, así como con la normativa relacionada a su área.
5. Registrar los datos de salida y entrada del parque vehicular los formularios de Hojas de Entrada y Salida de Vehículos.
6. Revisar el estado físico del parque vehicular a la salida y entrada de las instalaciones de la Dirección General de Correos y reportar a la Dirección General cualquier irregularidad.
7. Mantener un registro y controlar las salidas y entradas del personal en general de la institución en horario laboral.
8. Controlar las salidas y entradas del personal externo que visiten por trámites administrativos en Correo Central, o que visiten a empleados.
9. Asignar al personal de seguridad en las Unidades y Gerencias que estimen convenientes, previa autorización de la Dirección General, en coordinación con la Sub Dirección General.
10. Brindar servicio de seguridad en oficinas departamentales, y en el área metropolitana de San Salvador, según requerimiento autorizado por la Dirección General.
11. Realizar el Plan de Trabajo de su Unidad, así como su seguimiento mensual

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 52 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar el Plan de Compras de su Unidad.

13. Presentar los informes requeridos a Dirección General

14. Orientar a los usuarios sobre la ubicación física, según el trámite a realizar.

15. Realizar otras funciones que designe la Dirección General.

**I. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones sobre actividades o funciones específicas.</li><li>▪ Coordinar actividades en donde se requiera el servicio de la Seguridad Institucional.</li><li>▪ Reportar seguimientos, informes sobre asignaciones específicas.</li></ul>
Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones sobre actividades o funciones específicas.</li><li>▪ Coordinar actividades en donde se requiera el servicio de la Seguridad Institucional.</li><li>▪ Reportar seguimientos, informes sobre asignaciones específicas.</li></ul>
Unidades y Gerencias.	Coordinar medidas de seguridad de cada área de la Institución.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Policía Nacional Civil. (PNC)	Coordinar, y acompañar a los miembros de la PNC, el ingreso a las áreas operativas para verificar las actividades relacionadas con la seguridad postal.
Cuerpo de Bomberos y de Rescate	Para coordinar simulacros de incendio y rescate, y ante eventualidades de siniestro.

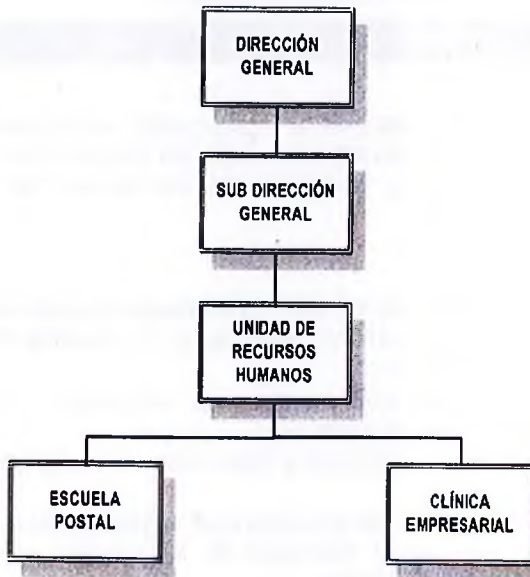
FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 53 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**16. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.**



Licda. Lillian Mansol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 54 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 16.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### II. IDENTIFICACIÓN

7. Nombre de la Unidad	Unidad de Recursos Humanos.
8. Tipo estructural	Administrativa.
9. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### III. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Administrar, mantener y desarrollar dentro de la organización, condiciones para reclutar, seleccionar y contratar al recurso humano, a fin de que éste sea estable, motivado y capacitado, así como realizar las gestiones para la remuneración al servicio prestado, y coordinar las actividades de bienestar laboral e higiene y salud ocupacional.

##### Objetivos Específicos:

- Dotar y mantener el recurso humano, suficiente y competente para alcanzar los objetivos de la organización.
- Desarrollar y motivar al recurso humano para lograr un desempeño laboral eficiente y eficaz, mediante programas sociales y de capacitación.
- Evaluar las condiciones organizacionales y proponer estrategias para fortalecer las áreas deficientes y así lograr el óptimo funcionamiento de la Institución.
- Proveer información, a todas las Unidades y Gerencias, en temas relacionados con el manejo del recurso humano.
- Velar por tener las mejores condiciones de seguridad, higiene y salud ocupacional dentro de la Institución.
- Administrar, recolectar, procesar y controlar la información del recurso humano, organizándola y actualizándola para la toma de decisiones.

#### IV. FUNCIONES

1. Asesorar, a la Dirección General y Sub Dirección General, en materia de recursos humanos.
2. Presentar a la Dirección General de la Institución, propuestas de contratación de personal conforme a las atribuciones asignadas, y detalladas en el Reglamento Postal. (Artículo 8, numeral 4)
3. Emitir nota de toma de posesión al personal de nuevo ingreso, previa autorización de la Dirección General del Presupuesto, del Ministerio de Hacienda.
4. Administrar la aplicación remuneraciones (sueldos) y, prestaciones.
5. Emitir notas de traslados de empleados, previa autorización del (la) Director(a) General, según lo establece el reglamento Postal (Artículo 8, numeral 6), y de conformidad a las normas legales vigentes.
6. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Recursos Humanos y su seguimiento mensual correspondiente.
7. Elaborar el Plan de Compras de la Unidad de Recursos Humanos.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 55 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

8. Cumplir, estrictamente, las disposiciones legales relacionadas con los aspectos laborales.
9. Planificar, coordinar y administrar proyectos de capacitación a nivel nacional.
10. Proponer, registrar y mantener actualizados los tabuladores de remuneraciones (sueldos), y la plantilla del personal, ante las instancias correspondientes.
11. Proponer, registrar, aplicar y controlar el presupuesto de remuneraciones (sueldos).
12. Elaborar, analizar, administrar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño laboral anual.
13. Administrar la actualización de los expedientes laborales del personal.
14. Administrar las prestaciones y beneficios establecidos para empleados públicos, y otras propias de la Institución.
15. Planificar, coordinar y administrar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, entrenamiento, inducción y promoción del personal.
16. Organizar, administrar y ejecutar programas de carácter social para empleados de la Institución.
17. Dar a conocer la información relevante sobre recursos humanos, a todos los empleados de la Institución.
18. Coordinar con la Gerencia de Finanzas, los montos a pagar en concepto de nóminas: ordinarias, retroactivas, extraordinarias y de diferencias, así como de pagos a favor de terceros para la radicación de fondos en las instituciones bancarias.
19. Desarrollar iniciativas para respaldar la cultura, los valores y los principios de la Institución a fin de asegurar una gestión confiable y transparente.
20. Coordinar y administrar la ayuda psicológica al personal en función de mantener el clima organizacional.
21. Establecer acciones que permitan mantener un clima organizacional adecuado en la Institución.
22. Administrar la prestación médica (general y pediátrica), y odontológica para el personal de la Dirección General de Correos, y sus hijos hasta la edad de doce (12) años.
23. Velar por el cumplimiento de las leyes, normativas y reglamentos en materia disciplinaria.
24. Otorgar asistencia técnica a las áreas de la Dirección General de Correos, en materia de desarrollo humano, higiene, salud ocupacional y responsabilidad social.
25. Promover actividades deportivas, culturales y de recreación para los trabajadores.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 56 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

26. Proponer, coordinar y definir las estrategias que promuevan el desarrollo, la productividad y la calidad en el servicio del personal.

27. Coordinar con la Unidad de Planificación, la actualización y el levantamiento de perfiles de los puestos institucionales para mantener actualizada la organización funcional.

28. Coordinar y elaborar el informe de Memoria de Labores de la Unidad de Recursos Humanos.

29. Realizar otras actividades que designe la Dirección General

**V. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Dirección General, Sub Dirección General.	Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con el recurso humano.
Unidades y Gerencias.	Coordinar actividades, e intercambiar información relacionada con el recurso humano.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. (Dirección de Recursos Humanos Institucional, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, y Auditoría Interna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con el recurso humano.</li> <li>▪ Realizar trámites administrativos, respecto a las adquisiciones y contrataciones en los que esté involucrada a Unidad de Recursos Humanos.</li> <li>▪ Brindar atención y respuestas a requerimientos solicitados por auditorías.</li> </ul>
Externa	Para
Organismos internacionales. (UPU/UPEP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos en materia de recursos humanos según Convenios, Planes Estratégicos, Estrategias Postales, entre otros.</li> <li>▪ Coordinar actividades de participación en programas de capacitación a distancia.</li> </ul>
Ministerio de Hacienda. (Dirección General de Presupuestos, Dirección General de Tesorería y, Dirección de Administración Financiera e Innovación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar propuestas de contratación de personal.</li> <li>▪ Solicitar soporte técnico en el uso del Sistema de Planillas.</li> </ul>

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 57 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Red de Capacitación Gubernamental.	Coordinar actividades de capacitación para el personal de Correos, a través del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (ISSS)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Coordinar el suministro de medicamentos y material de uso médico.</li><li>▪ Coordinar la realización de capacitaciones en las instalaciones de la Dirección General de Correos.</li><li>▪ Brindar supervisión del funcionamiento de la Clínica Empresarial en la Dirección General de Correos.</li></ul>
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	Brindar supervisión del funcionamiento de la Clínica Empresarial en la Dirección General de Correos.
Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Realizar visitas técnicas a fin de verificar las condiciones de seguridad, higiene y salud ocupacional.
Corte de Cuentas de la República.	Brindar atención y respuestas a requerimientos solicitados por auditorías.



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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 58 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 16.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Escuela Postal.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Unidad de Recursos Humanos.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo 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.

##### Objetivos Específicos:

- Desarrollar capacitaciones a nivel nacional de acuerdo a las áreas de competencia del personal de la Dirección General de Correos.
- Implementar cursos y eventos de formación especializados en el área postal.
- 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.

#### III. FUNCIONES

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.
2. Coordinar la ejecución del Programa Anual de Formación y Capacitación a nivel nacional.
3. Dotar 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.
4. Evaluar y validar el diseño, y la elaboración del material didáctico, documental, gráfico, audiovisual y demás apoyos complementarios para los cursos, talleres entre otros.
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.
6. Gestionar cursos y seminarios dirigidos a mandos medios y superiores.
7. Determinar las necesidades de mobiliario y equipo de oficina, materiales y otros, para el buen funcionamiento de la Escuela Postal.
8. Satisfacer las necesidades de formación y superación continua del personal de la Dirección General de Correos.
9. Brindar servicios de formación de Técnicos en temas postales e informáticos.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 59 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

10. Brindar servicios de capacitación en línea, facilitados por los organismos postales internacionales.

11. Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento, coordinando programas de capacitación y desarrollo de personal.

12. Prever los elementos suficientes para la consecución de los cursos en cuanto a la 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.

13. Realizar otras actividades que designe la Unidad de Recursos Humanos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General, Sub Dirección y Unidad de Recursos Humanos.	Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con temas de capacitación al recurso humano.
Unidades, Gerencias, Oficinas Departamentales y Sucursales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar actividades de capacitación al recurso humano.</li> <li>▪ Impartir capacitaciones, charlas y/o seminarios.</li> </ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. (Unidad de Capacitaciones - DRRHH)	Planificar y coordinar eventos de capacitaciones, charlas y/o seminarios.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Red de Capacitación Gubernamental.	Intercambio de facilitadores para impartir diversas temáticas de capacitaciones.
Organizaciones No Gubernamentales.	Impartir capacitaciones, charlas o seminarios en temáticas especializadas.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG : 60 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 16.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Clínica Empresarial.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Unidad de Recursos Humanos.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Brindar lineamientos generales que deben observarse en la operatividad de la clínica empresarial para que se proporcione una atención integral de la salud a los trabajadores y sus hijos, por medio de los servicios médicos.

**Objetivos Específicos:**

Brindar asistencia médica, odontológica y psicológica de los empleados para lograr el mejor desempeño laboral.

#### III. FUNCIONES

1. Prestar servicios médicos a empleados y a sus hijos hasta los doce (12) años.
2. Prevenir y diagnosticar enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de las variables del recurso humano en su ambiente de trabajo.
3. Programación y ejecución de visitas mensuales a las oficinas departamentales del Correo para realizar jornadas médicas móviles, según lo planificado en el Plan Anual de Trabajo.
4. Llevar control permanente de pacientes vistos mensualmente, como también, los tratamientos indicados y efectuados.
5. Presentar propuestas y gestionar las compras de medicamentos y equipo para la clínica, como también, llevar el control del manejo y entrega de estos.
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.
7. Establecer vínculo y contactos con laboratorios y droguerías, a efecto de abastecer de medicamentos en buen estado y de buena calidad a la clínica empresarial.
8. Orientar a los empleados con respecto a la patología diagnosticada y al medicamento recetado.
9. Realizar los exámenes médicos a los empleados que han sido requeridos.
10. Dar atención primaria (preventiva) en salud e higiene a través de charlas relacionadas con patologías infecto-contagiosas u otras enfermedades.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 61 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos para establecer las referencias y la atención psicológica de los empleados.

12. Llevar censos epidemiológicos para establecer los tratamientos necesarios y adecuados.

13. Realizar investigación sobre los accidentes de trabajo.

14. Dar seguimiento a las incapacidades médicas otorgadas a los empleados.

15. Realizar otras actividades que designe la Unidad de Recursos Humanos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Unidad de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con el servicio prestado en la Clínica.</li><li>▪ Solicitar autorizaciones y presentar requerimientos de necesidades.</li></ul>
Unidades y Gerencias.	Brindar asistencia médica, odontológica y psicológica.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizar pagos de cuotas anuales.</li><li>▪ Solicitar información relativa a supervisiones de la Clínica.</li></ul>
Consejo Superior de Salud Pública (CSSP).	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizar pagos de cuotas anuales.</li><li>▪ Solicitar información relativa a supervisiones de la Clínica.</li></ul>
Visitadores médicos y proveedores de insumos médicas.	Recibir y solicitar información y/o cotizaciones sobre productos e insumos médicos.

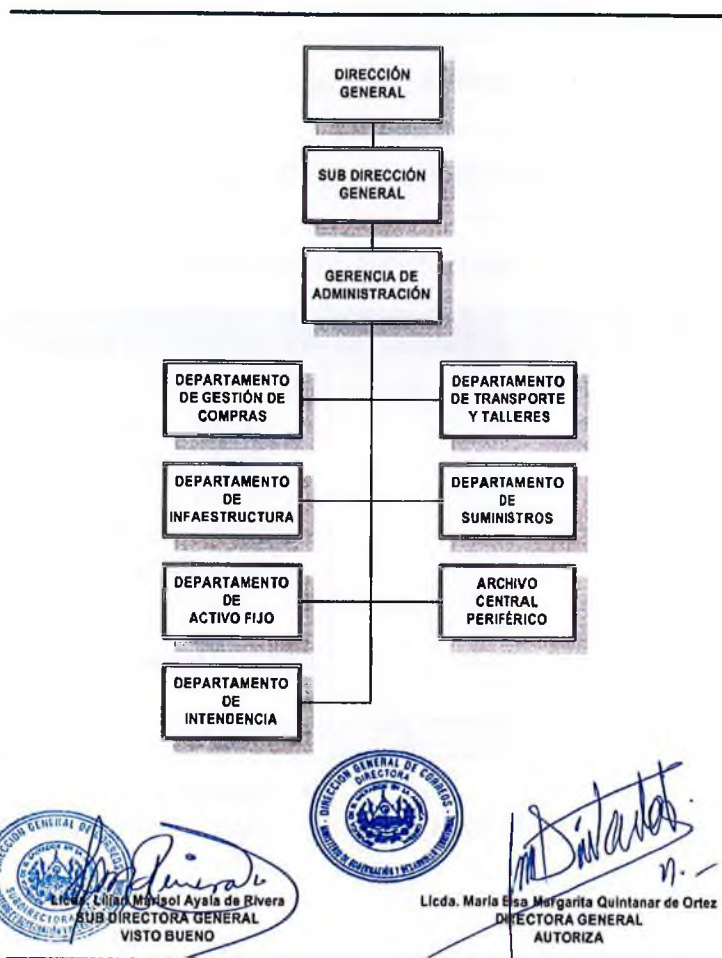
FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 62 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**17. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN.**



*Qlla*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 63 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Gerencia de Administración.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo 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 y equipos de oficina, así como mantener la flota vehicular en perfectas condiciones que permitan a todas las unidades y gerencias garantizar la continuidad y la regularidad de los servicios postales a nivel nacional.

##### Objetivos Específicos:

- Verificar y mantener una infraestructura física en buenas condiciones para el buen funcionamiento e imagen de la Institución a nivel nacional.
- Dotar de materiales, mobiliario y equipo de oficina y otros servicios de acuerdo a los fondos previstos institucionalmente y con base a la reglamentación de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública – LACAP.
- Mantener en óptimas condiciones el parque vehicular, a fin de prestar el servicio a la población salvadoreña
- Garantizar el servicio de aseo, limpieza y ornato que permita a los empleados desarrollar sus labores en un ambiente agradable.

#### III. FUNCIONES

1. Elaborar y coordinar el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia y su seguimiento mensual.
2. Coordinar y elaborar con apoyo de las demás unidades y gerencias, el Plan Anual de Compras, de la Dirección General de Correos.
3. Coordinar y proporcionar todas las acciones logísticas y de servicios generales de la Institución, para el buen funcionamiento de las diferentes oficinas a nivel nacional.
4. Elaborar y ejecutar un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la flota vehicular de la Dirección General de Correos.
5. Desarrollar un Plan de Mantenimiento y Reparación de la infraestructura física institucional, verificar las actividades relacionadas con los requerimientos para las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios.
6. Establecer el mantenimiento y confidencialidad de la documentación institucional, así como el de proveerla cuando sea solicitada.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 64 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

7. Realizar reuniones bimensualmente con las jefaturas de los diferentes departamentos que conforman la Gerencia, a fin de coordinar y agilizar acciones que coadyuven a dar respuestas rápidas y oportunas a diferentes problemáticas.
8. Supervisar las oficinas departamentales a nivel nacional para verificar el nivel de atención y respuesta a las necesidades planteadas por cada una a los diferentes departamentos de la Gerencia.
9. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de bienes (activo fijo) de la Institución.
10. Realizar otras funciones que designe la Dirección General.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Dirección General, Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con la Gerencia de Administración.</li> <li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li> <li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Coordinar actividades de apoyo o cooperación en temas específicos del accionar de la Gerencia de Administración.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos en materia de: Activos Fijos, Combustibles, Adquisiciones y Contrataciones, Infraestructura, entre otros.</li> <li>▪ Solicitar apoyo técnico y/o cooperación logística.</li> </ul>
Externa	Para
Alcaldía Municipal de San Salvador.	Gestionar la poda y tala de árboles al interior y contorno de la Dirección General de Correos.
Ministerio de Trabajo.	Recibir instrucciones (y dar cumplimiento a las mismas), relativas a las medidas de seguridad e higiene ocupacional.
Empresa Privada.	Gestionar la fumigación de la Dirección General de Correos, contra roedores, insectos entre otros.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 65 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Gestión de Compras.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Gestionar y 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 (Ley de Adquisiciones Y Contrataciones de la Administración Pública - LACAP), y a lineamientos proporcionados por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

#### III. FUNCIONES

1. Cumplir con las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).
2. Revisar, corregir y gestionar los requerimientos remitidos a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
3. Cumplir y hacer cumplir todas las demás responsabilidades que se establezcan en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), y su Reglamento.
4. Elaborar la reprogramación anual de compras para la adquisición de bienes y servicios de la Dirección General de Correos.
5. Elaborar y consolidar el Plan Anual de Compras de la Institución, en coordinación con la Gerencia de Finanzas.
6. Informar periódicamente, a la Dirección General y Sub Dirección General, lo relativo a las adquisiciones y contrataciones realizadas por dicho departamento.
7. Asesorar, a las unidades y gerencias, respecto a la elaboración de Actas de Recepción Parcial o Total, y Órdenes de Inicio, Informes de Incumplimiento o Informes Finales de Procesos.
8. Mantener actualizado el expediente de cada proceso que se realiza en el departamento.
9. Remitir, a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, respecto a las copias de documentos anexos a los procesos de compra, tales como Órdenes de Inicio, etc.
10. Proyectar y preparar las modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Institución.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 66 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Elaborar y dar seguimiento mensual al Plan Anual de Trabajo del departamento.
12. Gestionar y adjudicar los procesos de contratación de bienes y servicios con financiamiento de donativos de Organismos Internacionales, a través de Convenios de Cooperación Internacional.
13. Elaborar "ordenes de inicio", gestionando las certificaciones para los procesos por medio del Convenio con la Imprenta Nacional.
14. Gestionar la compra de publicaciones del Diario Oficial.
15. Manejar eficazmente los ahorros de compras realizadas, solicitando restituciones financieras y reorientando fondos hacia otras necesidades y emergencias no contempladas en el Plan de Compras de la Institución.
16. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con la Gerencia de Administración.</li> <li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li> <li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li> </ul>
Gerencia de Finanzas.	Solicitar autorización para la disponibilidad financiera para las adquisiciones y/o contrataciones.
Dirección General, Sub Dirección General.	Solicitar autorización para las adquisiciones y contrataciones de la Institución.
Unidades y Gerencias (Solicitantes).	Brindar asistencia en lo relativo a la ejecución del Plan de Compras de los bienes de uso y servicios.
Unidad Financiera Institucional. (Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial)	Gestionar las certificaciones financieras.
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. (Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial)	Gestionar las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 67 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Imprenta Nacional – Diario Oficial.	Gestionar la elaboración y/o continuidad del Convenio de Prestación de Servicios de Impresión para la Dirección General de Correos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ninguna	Ninguna



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 68 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Intendencia.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Verificar, controlar y supervisar el servicio de aseo y ornato, así como los servicios de abastecimiento de los insumos básicos de alimentación (agua, café y azúcar), higiene y fotocopias, en la Oficina Central de la Dirección General de Correos.

##### Objetivos Específicos:

- Supervisar el servicio de limpieza general, de forma periódica, en la Dirección General de Correos.
- Supervisar y coordinar el servicio mensual de fumigación en las oficinas de la Dirección General de Correos, a nivel nacional.
- Recibir la correspondencia interna e ingresarla en el Sistema IPS, para entregarla internamente al personal.

#### III. FUNCIONES

1. Brindar el servicio de fotocopiado y anillado, a todas las áreas de la Institución.
2. Llevar el conteo del servicio de fotocopias diarias.
3. Realizar el registro y distribución de la correspondencia interna.
4. Supervisar el servicio de limpieza.
5. Abastecer y controlar los insumos alimenticios (agua, café y azúcar), y de higiene (papel higiénico, papel toalla, jabón de manos, entre otros), en la oficina central de Correos.
6. Informar a la Unidad de Desarrollo Tecnológico, los desperfectos de la máquina fotocopidora para las gestiones de reparación con la empresa contratista.
7. Gestionar el mantenimiento oportuno de la máquina fotocopidora, ante de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.
8. Verificar que el personal de limpieza brinde el adecuado servicio de aseo en la Institución.
9. Elaborar un informe de anomalías suscitados en el área de competencia laboral, remitiéndolo a la Gerencia de Administración para la toma de decisiones.
10. Coordinar y supervisar el servicio de fumigación institucional, a nivel nacional.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 69 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones relacionadas con la Gerencia de Administración.</li><li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li><li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li></ul>
Dirección General, Sub Dirección General.	Solicitar autorización en temas de interés del Departamento de Intendencia.
Unidades y Gerencias.	Proporcionar servicio de limpieza y abastecimiento de insumos alimenticios y/o de higiene en los lugares de trabajo.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Gestionar el abastecimiento emergente de suministros.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Proveedores de Bienes y Servicios.	Solventar compras o cotizaciones.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 70 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**17.4 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Infraestructura.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Administración.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Velar por el mantenimiento de la infraestructura física, para el óptimo funcionamiento de la Dirección General de Correos.

**Objetivos Específicos:**

- Realizar los trámites de requerimientos de materiales de forma oportuna para desarrollar los mantenimientos necesarios.
- Garantizar la calidad del mantenimiento brindado para el debido funcionamiento de inmuebles de la Institución.

**III. FUNCIONES**

1. Elaborar y dar seguimiento al Plan de Mantenimiento de la Infraestructura propiedad de la Dirección General de Correos.
2. Realizar evaluaciones de inmuebles para nuevos Contratos.
3. Mejorar los espacios laborales dentro de las oficinas y sucursales de Correos, a nivel nacional.
4. Supervisar las actividades de infraestructura.
5. Presentar informes a la Gerencia de Administración, de las actividades desarrolladas, según requerimiento.
6. Brindar mantenimiento general de la infraestructura de las oficinas propiedad de Correos.
7. Supervisar el sistema eléctrico de la Dirección General de Correos, de forma periódica y rendir el informe pertinente.
8. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones.</li> <li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li> <li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li> </ul>
Dirección General, Sub Dirección General.	Solicitar autorización en temas de interés del Departamento de Infraestructura.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 71 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidades y Gerencias.	Atender solicitudes de reparación, mantenimiento y prestación de otros servicios atendidos por el Departamento de Infraestructura.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Gestionar el apoyo técnico en diferentes situaciones de temas de infraestructura.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Gestionar el apoyo técnico en diferentes situaciones de temas de infraestructura.
Proveedores de Servicios. (Mantenimientos)	Gestionar el servicio de instalación y/o mantenimiento de equipos.



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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 72 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.5 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Transporte y Talleres.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

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

**Objetivos Específicos:**

Brindar el servicio de transporte a las necesidades de la Institución.

#### III. FUNCIONES

1. Realizar y presentar el Plan de Mantenimiento Preventivo de la flota vehicular de la Dirección General de Correos.
2. Dar seguimiento al Plan Preventivo de la flota vehicular de la Dirección General de Correos.
3. Elaborar los requerimientos de mantenimiento de transporte de la Dirección General de Correos.
4. Supervisar, dirigir y controlar la utilización de los vehículos.
5. Atender los requerimientos de transporte de las diferentes Unidades.
6. Elaborar, dar seguimiento y actualizar a los controles de los expedientes del parque vehicular
7. Realizar las reparaciones menores y preventivas del parque vehicular.
8. Presentar los informes o reportes que la Gerencia de Administración requiera.
9. Realizar otras actividades que designe la Gerencia de Administración

#### IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas	Para
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones.</li><li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li><li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li></ul>

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 73 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidades y Gerencias.	Atender solicitudes de transporte de personal.
Gerencia de Operaciones Postales.	Coordinar reparación y mantenimiento de vehículos y motocicletas.
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. (Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial)	Evaluar ofertas en procesos de contratación de servicios de mantenimiento del parque vehicular.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresa Privada.	Solicitar cotizaciones de servicios de mantenimiento y compras de repuestos y/o lubricantes.
SERTRACEN.	Refrendar tarjetas de circulación del parque vehicular.
Policia Nacional Civil.	Gestionar partes policiales, entre otros trámites.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 74 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.6 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Activo Fijo.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Registrar y controlar todo el activo fijo de la Institución, según lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, en lo relativo al Registro y Control Patrimonial.

##### Objetivos Específicos:

- Mantener un registro actualizado sobre la entrega y ubicación de los activos fijos, a fin de que toda asignación o descargos que se realicen, esté correctamente documentados.
- Mantener un sistema de control interno específico, a través de códigos asignados a los bienes, garantizando su ubicación inmediata.

#### III. FUNCIONES

1. Velar por la protección, el mantenimiento físico, y el buen funcionamiento de los bienes muebles y equipos electrónicos de la Institución.
2. Establecer un sistema de control de inventario de los bienes muebles de la Institución.
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, gerencias o dependencias de la Secretaría de Estado.
4. Establecer procedimientos de control de la existencia de bienes muebles e inmuebles que incluyan registro por unidades y gerencias de características similares y valores.
5. Elaborar actas de recepción de equipo y mobiliario nuevo, y reparados por mantenimiento, propiedad de la Dirección General de Correos.
6. Elaborar "Actas de Entrega" a la Unidad de Control Patrimonial del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, en calidad de préstamo de mobiliario y equipo, propiedad de la Dirección General de Correos.
7. Elaborar cargos para la entrega de mobiliario y equipo a las diferentes oficinas y sucursales de la Dirección General de Correos.
8. Recibir, registrar, codificar y asignar los activos de nueva adquisición y/o antiguos, con la respectiva documentación de soporte.
9. Llevar y actualizar los inventarios de los bienes de la Institución, según lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

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.

*deca*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 75 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

10. Realizar el informe de daños, robo o extravío de bienes.

11. Presentar informes o reportes que las unidades o gerencias soliciten.

12. Realizar conciliaciones de acuerdo a la Ley.

13. Verificar físicamente el inventario en bodega, como también, los bienes asignados a las oficinas y áreas de la Dirección General de Correos.

14. Elaborar y presentar el Plan de Mantenimiento de Bienes (activo fijo).

15. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones.</li> <li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li> <li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Atender solicitudes de transporte de personal.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Presentar conciliación de saldos, e información de bienes de la Dirección General de Correos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresa Privada. (Proveedores)	Gestionar la recepción de mobiliario y equipo.

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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 76 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.7 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Suministros.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

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

**Objetivos Específicos:**

Resguardar todos los bienes de uso y consumo en existencias.

#### III. FUNCIONES

1. Resguardar los bienes de uso y consumo en existencia en el área de Suministros.
2. Informar las existencias, de los bienes de uso y consumo, a las diferentes Gerencias para que tramiten la adquisición para el buen funcionamiento de la Institución.
3. Recibir e ingresar los bienes de uso y consumo tramitados por las diferentes Unidades y Gerencias.
4. Recibir y verificar las cantidades, especificaciones técnicas y precios del producto que sean iguales a lo detallado en los Contratos y Órdenes de Compras.
5. Mantener el registro continuo de entradas y salidas de los bienes de uso y consumo, y actualizado en el Kardex.
6. Recibir requisiciones autorizadas para entregar a los solicitantes a nivel nacional.
7. Preparar los pedidos de cada unidad y gerencia solicitante, a nivel nacional, según existencias en el área de Suministros.
8. Preparar informe consolidado de bienes de uso y consumo, de lo entregado durante el mes, para ser remitido a la Unidad Financiera Institucional, del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
9. Elaborar el inventario físico, cada seis meses, para ser remitido a la Unidad Financiera Institucional, del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
10. Informar a la Gerencia de Administración, las existencias de bienes de uso y consumo sin movimientos para que se notifiquen a las unidades y gerencias.
11. Solicitar el descargo de los bienes de uso y consumo vencidos y obsoletos, a fin de descargarlos del inventario general, mediante subastas, donaciones, destrucción o sometiéndolo a las acciones que la Ley haya establecido.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 77 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones.</li> <li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li> <li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li> </ul>
Dirección General, Sub Dirección General.	Firmar autorización sobre: informes del consumo mensual para remitirlo a la Unidad Financiera Institucional, firmar en las órdenes de inicio, actas de recepción de los bienes de uso y consumo de las órdenes de compra y contratos.
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar las existencias de los bienes de uso y consumo para que gestionen las adquisiciones.</li> <li>▪ Recibir las adquisiciones autorizadas para ser despachadas.</li> <li>▪ Informar sobre el ingreso de los bienes de uso y consumo adquiridos.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresa Privada. (Proveedores)	Programar las entregas de los bienes de uso y consumo adquiridos.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 78 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 17.8 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Archivo Central Periférico.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Administración.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

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

**Objetivos Específicos:**

- Proporcionar la información a consultar oportunamente con eficiencia al momento de ser solicitada.
- Conservar la documentación ordenada y clasificada en forma física, de tal manera que facilite la búsqueda del documento solicitado en el mínimo tiempo posible.

#### III. FUNCIONES

1. Alimentar el sistema para el registro y clasificación de la documentación.
2. Recibir y verificar que la documentación entrante cumpla con los requerimientos del Archivo.
3. Ordenar la documentación para su correcta clasificación.
4. Restaurar la documentación que se encuentre deteriorada.
5. Atender las consultas pertinentes.
6. Entrega de formularios de solicitud de documentos en Archivo.
7. Proveer un área específica para el resguardo eficiente del Archivo.
8. Velar por la custodia y confidencialidad de la documentación en Archivo.
9. Resguardar en buen estado toda la documentación depositada en Archivo.
10. Depurar la documentación según el tiempo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
11. Presentar los informes o reportes que la Gerencia requiera.
12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Administración

#### IV. RELACIONES DE TRABAJO

Internas

Para

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 79 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones, y coordinar acciones.</li><li>▪ Solicitar autorización a gestiones requeridas.</li><li>▪ Remitir informes y reportes de asignaciones o proyectos específicos.</li></ul>
Dirección General, Sub Dirección General.	Autorización de consultas y resguardo de documentos.
Unidades y Gerencias.	Autorización de consultas y resguardo de documentos.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial/Archivo Institucional	Coordinación de Actividades
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Archivo General de la Nación	Para verificación de descargo y destrucción de documentos

FPLCA-01



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 80 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 18. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE FINANZAS.



*gaa*





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 81 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 18.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Gerencia de Finanzas.
2. Tipo estructural	Administrativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Facilitar en forma eficiente y oportuna los servicios financieros a la Dirección General de Correos para garantizar la continuidad y regularidad de los servicios postales e institucionales en todo el país.

##### Objetivos Específicos:

- Velar por el eficiente funcionamiento de los Departamentos de: Presupuesto, Contabilidad, Combustible, Especies Postales, Pagaduría Auxiliar y Fondo Circulante de Monto Fijo.
- Brindar asistencia a la Dirección General para la toma de decisiones en temas relacionados a los departamentos bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas.
- Velar por la eficiente y oportuna captación y registro de los ingresos y egresos de la Dirección General de Correos.

#### III. FUNCIONES

1. Coordinar, supervisar e informar a la Dirección General, Sub Dirección General y la Unidad Financiera Institucional (UFI), del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, los ingresos del Fondo de Actividades Especiales (FAE) que se perciben en la Dirección General de Correos.
2. Presentar informes mensuales de ingresos y egresos de recursos GOES (Fondo del Presupuesto General de la Nación), y recursos FAE (Fondo de Actividades Especiales), a la Dirección General y Sub Dirección General.
3. Dar visto bueno a las disponibilidades financieras para las compras correspondientes.
4. Diseñar e implementar mecanismos de control que permitan mejorar los procesos y desarrollar las actividades establecidas en el área financiera.
5. Presentar la proyección anual de los ingresos y egresos a la Dirección General de Correos, y la Sub Dirección General.
6. Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de las metas programadas de cada uno de los planes anuales de trabajo de los Departamentos y Secciones de la Gerencia.
7. Revisar y consolidar el plan anual de trabajo de los Departamentos adscritos a la Gerencia.
8. Administrar el personal de la Gerencia.
9. Velar por el manejo y la transparencia de todos los recursos financieros de la Dirección General de Correos.
10. Elaborar el presupuesto de la Dirección General de Correo, y remitirlo a la Dirección General y Sub Dirección General, para su autorización y posterior envío al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 82 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Asegurar los cargos que manejen y custodien Fondos del Estado, así como lo que tengan bajo su responsabilidad la custodia de los bienes de la Dirección General mediante la Fianza de Fidelidad.

12. Realizar otras funciones que asigne la Dirección General

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General, Sub Dirección General.	Recibir lineamientos, instrucciones, Normativas y documentación en materia financiera institucional.
Departamento de Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitar los reportes mensuales y consolidados para remitirlos al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.</li> <li>▪ Solicitar reportes de saldos mensuales de las cuentas FAE y GOES.</li> <li>▪ Solicitar informes sobre los pagos a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, a la Unión Postal Universal.</li> <li>▪ Solicitar reportes de conciliaciones mensuales.</li> </ul>
Pagaduría Auxiliar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitar informes relacionados a los pagos de planillas GOES y FAE.</li> <li>▪ Solicitar reportes de conciliaciones mensuales.</li> </ul>
Departamento de Presupuesto.	Solicitar información relacionadas a la disponibilidad financiera (monetaria).
Fondo Circulante de Monto Fijo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitar información sobre los pagos de pasajes a nivel nacional.</li> <li>▪ Solicitar reportes de conciliaciones mensuales.</li> </ul>
Unidad Financiera Institucional – Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones en materia financiera institucional.</li> <li>▪ Remitir informes o reportes de temas o asignaciones particulares.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ministerio de Hacienda.	Recibir lineamientos e instrucciones en materia financiera institucional.
Bancos del Sistema Financiero.	Realizar trámites financieros
Clientes y Proveedores.	Pago de Servicios y atención de reclamos.

*[Handwritten signature]*

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 83 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Fondo Circulante de Monto Fijo.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Velar por el correcto uso del Fondo Circulante de Monto Fijo para proporcionar la liquidez necesaria a las necesidades emergentes.

**Objetivos Específicos:**

Llevar los controles y la transparencia necesaria para el uso del Fondo.

**III. FUNCIONES**

1. Realizar el resguardo y control del Fondo asignado.
2. Cubrir las diferentes necesidades emergentes a cuenta a bienes y servicios demandados y viáticos por misiones oficiales y pasajes, así como gestionar la reposición de dichos fondos.
3. Mantener el Fondo Circulante de Monto Fijo mediante reintegros de conformidad con los comprobantes que para tal efecto se presenten, cuyo detalle debe estar plasmado en una liquidación que refleje la aplicación y clasificación presupuestaria del gasto.
4. Realizar los trámites de reintegros de fondos asignados ante el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
5. Resguardar los documentos que amparan los gastos efectuados por el Fondo Circulante de Monto Fijo.
6. Realizar los trámites de pago de servicios básicos de algunas oficinas postales y sucursales, así como las respectivas indemnizaciones a clientes.
7. Realizar los trámites de vales para el pago de planillas de pasajes al personal del área de Carteros.
8. Realizar los trámites de autorización de los diferentes vales de solicitud al Fondo Circulante de Monto Fijo.
9. Efectuar las remesas de reintegros al Fondo Circulante de Monto Fijo.
10. Presentar los informes y reportes que la Gerencia de Finanzas solicite.
11. Efectuar pago de viáticos al personal de la Oficina Central por misiones oficiales de acuerdo al reglamento General de Viáticos.
12. Realizar diariamente los registros en el Libro de Bancos y Caja Chica.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 84 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

13. Actualizar los registros de gastos efectuados por el Fondo Circulante de Monto Fijo.	
14. Recibir y revisar planillas de pasajes de las oficinas departamentales.	
15. Recibir y revisar vales de viáticos del personal de las oficinas departamentales.	
16. Realizar pago de pasajes y viáticos semanalmente, a nivel nacional.	
17. Recibir documentos de gastos de las catorce (14) cajas chicas departamentales para trámite de reintegro.	
18. Revisar, tramitar y realizar los reintegros de gastos a las catorce (14) cajas chicas departamentales.	
19. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas.	
<b>IV. RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	Recibir lineamientos, instrucciones, firma de vales y entrega de reportes
Departamento de Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visto bueno de vales para trámite de pago.</li> <li>▪ Recibir facturas para pago de servicios básicos.</li> <li>▪ Revisar la disponibilidad monetaria para las pólizas de reintegro enviadas al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.</li> </ul>
Unidad de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir documentos para pago de prestación de diez (10) días por fallecimiento de pariente cercano del personal.</li> <li>▪ Recibir documentación para el pago de subsidio por la adquisición de lentes al personal FAE.</li> <li>▪ Emitir reporte semestral del personal con prestación de diez (10) días.</li> </ul>
Departamento de Distribución de Correspondencia en el AMSS. (Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos)	Pago semanal de pasajes a carteros del AMSS.

*Daca*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 85 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proporcionar solicitudes de vales para gestionar la adquisición de bienes y servicios.</li><li>▪ Entregar el afectivo o cheques según lo detallado en los vales de Caja Chica.</li></ul>
Oficinas Departamentales a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir y pagar planilla de pasajes a carteros.</li><li>▪ Recibir y pagar vales de viáticos a personal destacado a nivel nacional.</li><li>▪ Recibir documentos para reintegro de fondos a las Cajas Chicas, para gastos emergentes y emisión de documentos municipales y de iglesias.</li></ul>
Unidad Financiera Institucional – Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Remisión de pólizas de reintegro de fondos por los gastos realizados a través del Fondo Circulante de Monto Fijo.</li><li>▪ Informe de renta anual.</li></ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Bancos del Sistema Financiero.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Emisión de cheques continuos.</li><li>▪ Certificación de cheques.</li></ul>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 86 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Pagaduría Auxiliar.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Efectuar oportunamente el pago de los compromisos institucionales.

**III. FUNCIONES**

1. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, todas las acciones financieras relacionadas con el manejo de pago de remuneraciones del personal de la Institución.
2. Emitir los requerimientos de fondos para ser gestionados ante el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
3. Efectuar pago de bienes, servicios y remuneraciones de los distintos sistemas de pago, así como retener y remesar lo correspondiente a los descuentos de ley.
4. Controlar y revisar las planillas de pago.
5. Controlar, revisar y cancelar planillas de pasajes a carteros.
6. Controlar, revisar y cancelar los requerimientos de bienes y servicios, a través del Fondo FAE.
7. Remitir el informe de liquidación de caja (Salarios GOES y FAE), en forma mensual al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
8. Remitir mensualmente, al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, la planilla de liquidación de pagos efectuados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
9. Recibir las cancelaciones de descuentos a empleados que poseen préstamos en bancos u otras instituciones financieras.
10. Manejar y registrar las transacciones generadas en las cuentas bancarias.
11. Emitir las constancias de retención de la renta anual a los empleados.
12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas

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.

*Daca*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 87 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	Recibir lineamientos, instrucciones, firma de vales y entrega de reportes
Unidad de Recursos Humanos	Solicitar planillas de pago, y verificar la ubicación de los empleados.
Departamento de Transporte y Talleres. (Gerencia de Administración)	Solicitar transporte para la realización de trámites bancarios.
Departamento de Intendencia. (Gerencia de Administración)	Solicitar apoyo para la distribución de correspondencia al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ministerio de Hacienda.	Remitir conciliaciones de Banco.
Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (ISSS)	Tramitar subsidios.
INPEP, AFP's.	Realizar trámites de pensiones.
Instituciones del Sistema Financiero. (Bancos, Cajas de Crédito, etc.)	Recibir y revisar las órdenes de descuento.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 88 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.4 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**V. IDENTIFICACIÓN**

<b>4. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Presupuesto.</b>
<b>5. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>6. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**VI. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

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

**VII. FUNCIONES**

1. Mantener documentación de respaldo para tramitar los compromisos.
2. Velar por el cumplimiento de los aspectos normativos de la documentación de respaldo.
3. Elaborar el presupuesto de la Dirección General de Correos, en coordinación con la Gerencia de Finanzas.
4. Controlar el proceso presupuestario en sus fases de ejecución, seguimiento y evaluación de la disponibilidad.
5. Gestionar los requerimientos de fondos para el pago de remuneraciones de los distintos sistemas de pagos.
6. Emitir en forma semanal, los informe de compromisos y disponibilidad del fondo FAE.
7. Emitir informe mensual y anual de las erogaciones mediante el fondo FAE.
8. Emitir el control de envío de documentos, (CED) para gestionar pagos de compromisos.
9. Supervisar los trámites relacionados a los arrendamientos de locales, mediante la gestión de la emisión de acuerdos, contratos, traslados de servicios básicos, entre otros.
10. Controlar el consumo de los servicios básicos, de las oficinas y sucursales a nivel nacional.
11. Revisar las órdenes de compras para la elaboración y entrega de quedan a los clientes.
12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas.

**VIII. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li><li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos para trámites de pagos.</li></ul>
Pagaduría Auxiliar.	Recibir las planillas de salarios. (GOES y FAE)

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 89 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidad de Desarrollo Tecnológico.	Recibir los comprobantes de crédito fiscal de telefonía fija e internet.
Departamento de Gestión de Compras (Gerencia de Administración)	Revisar la disponibilidad de requerimientos de compras.
Oficinas Departamentales. (Departamento Regional)	Gestionar pago de servicios básicos y de arrendamientos.
Presupuesto – Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Remisión de documentos para trámite de pagos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Proveedores.	Recibir documentos de respaldo de órdenes de compras o contratos autorizados por la Dirección General o Sub 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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 90 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.5 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Contabilidad.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Gestionar y disponer de la información contable de forma oportuna para la toma de decisiones.

**III. FUNCIONES**

1. Verificar los libros auxiliares elaborados por los jefes departamentales a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las Normas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
2. Revisar y autorizar libro de ventas del Fondo de Actividades Especiales.
3. Supervisar al personal del Departamento de Contabilidad.
4. Registrar las ventas diarias de todas las oficinas de Correos que prestan el Servicio EMS en todo el territorio nacional.
5. Emitir el informe de ventas del servicio EMS, y las recuperaciones por ventas al crédito que se presentan al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
6. Verificar libro de ventas de sellos postales.
7. Supervisar pedidos de las especies fiscales.
8. Supervisar y registrar la apertura o incremento de sellos postales de las oficinas de Correos a nivel nacional.
9. Revisar la facturación del servicio de franqueo pagado y servicio al crédito.
10. Controlar la existencia de facturas de Fondo de Actividades Especiales.
11. Registrar las transacciones en el libro de compras.
12. Verificar el informe de caja de la colecturía institucional.
13. Habilitar máquinas de franqueo.

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.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 91 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

14. Realizar el costeo de productos y servicios, así como también, la actualización de tarifas de los Servicios de Correos.

15. Supervisar las actividades de las Secciones: Cuentas Corrientes y Colecturía, y Cuentas Internacionales.

16. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos para trámites de pagos.</li> </ul>
Unidad de Planificación.	Remitir consolidado de ventas de los servicios postales.
Departamento de Tratamiento Postal.	Recibir correspondencia de las oficinas departamentales del interior del país.
Oficinas Postales y Sucursales.	Recibir facturas, comprobantes de crédito fiscal, remesas y detalles de ventas.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Remitir informes diariamente a la Unidad Financiera Institucional.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Cuerpo de Bomberos de El Salvador.	Enviar y recibir documentación de respaldo por ventas.
Empresa Privada.	Enviar y recibir documentación de respaldo por ventas.
Bancos del Sistema Financiero.	Remesar valores por ventas diarias, de las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 92 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.6 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Sección Cuentas Corrientes y Colecturía.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Departamento de Contabilidad.</b>

**II. OBJETIVOS**

**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 la Colecturía, así como también, los ingresos por ventas al crédito y al contado de los clientes por el servicio EMS.

**III. FUNCIONES**

1. Gestionar diariamente los cobros a clientes.
2. Llevar el control de recuperaciones y documentos pendientes de cobro.
3. Consolidar mensualmente las ventas y recuperaciones.
4. Facturar las ventas al crédito por el servicio EMS y franqueo a pagar.
5. Revisar hojas de remisión de correspondencia de los distintos servicios.
6. Elaborar remesas de cheques y efectivo.
7. Elaborar mandamientos de pago para los abonos de clientes GOES, a colecturía.
8. Remitir la facturación del servicio EMS y tradicional.
9. Recibir y controlar cheques, efectivo, quedan y comprobantes de retención.
10. Supervisar y controlar el orden cronológico de los registros en los libros.
11. Coordinar la gestión para retirar los pagos de los clientes y entrega de facturación.
12. Remesar en la Colecturía el efectivo y cheques a favor de la Dirección General de Tesorería.
13. Elaborar notificaciones a clientes.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 93 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

14. Controlar y archivar los informes de caja.

15. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Contabilidad.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Departamento de Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos para trámites de pagos.</li> </ul>
Departamento de Ventas. (Gerencia Comercial )	Gestionar la documentación para facturar a los clientes corporativos.
Ventanilla Corporativa.	Gestionar la documentación para facturar a los clientes al crédito.
Ventanilla de Paquetería.	Retirar valores declarados.
Unidad Financiera Institucional (Contabilidad/Tesorería) – Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remitir facturación por ventas al crédito.</li> <li>▪ Emitir informe de las cuentas por cobrar FAE, de forma mensual.</li> <li>▪ Dar seguimiento de los abonos a la cuenta del Fondo FAE, por servicios prestados a los clientes para recibir las notas de abono o cheques a nombre de la Dirección General de Tesorería.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ministerio de Hacienda.	Remitir documentación con ingresos diarios de la colecturía y cuando solicitan información adicional.
Empresa para Custodio de Valores.	Programar el retiro de valores en la Oficina Central de Correos.
Clientes, Empresa Privada, ONG's, Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Para dar seguimiento al cobro por los servicios prestados.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 94 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.7 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Sección de Cuentas Internacionales.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Departamento de Contabilidad.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Elaborar y mantener actualizada las cuentas postales internacionales, a fin de rendir informes de forma oportuna al Departamento de Contabilidad y a la Gerencia de Finanzas.

**III. FUNCIONES**

1. Ingresar en el sistema IPS, los despachos de la correspondencia LC/AO, Encomiendas Postales, y servicio EMS.
2. Emitir reporte de cuentas internacionales de los Operadores Designados en forma trimestral y anual.
3. Presentar al Departamento de Contabilidad los reportes sobre pagos recibidos de cuentas internacionales que han sido abonados y liquidados por los Operadores Designados.
4. Revisar, aceptar y liquidar las cuentas recibidas de los Operadores Designados.
5. Verificar mensualmente la información facturada por las líneas aéreas que transportan carga postal a la Administración Postal de El Salvador.
6. Aplicar los cargos a las cuentas de los Operadores Designados por las indemnizaciones a favor de Correos de El Salvador.
7. Elaborar notas dirigidas a la Colecturía para la aceptación de pagos por parte de usuarios por el Servicio de Encomiendas (CP), en devolución.
8. Identificación y control de resoluciones u oficios que son emitidos por la Unidad de Inspectoría General y/o la Unidad Jurídica, para la elaboración de indemnizaciones.
9. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Contabilidad.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Departamento de Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos para trámites de pagos.</li> <li>▪ Informar sobre los pagos recibidos.</li> </ul>

*Palco*

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 95 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Departamento de Tratamiento Postal. (Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.)	Suministra la documentación para ser ingresadas al sistema IPS.
Unidad Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Autorizar documentación del Servicio EMS.</li><li>▪ Emitir resoluciones para hacer efectiva las indemnizaciones.</li></ul>
Unidad de Inspectoría General.	Gestionar oficios remitidos para cobro de indemnizaciones a los Operadores Designados.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Organismos Postales Internacionales. (UPU / UPAEP)	Circulares dando a conocer los cambios de direcciones, datos bancarios, entre otros datos de interés postal.
Compañías Aéreas.	Revisar los reportes mensuales, de la correspondencia transportada a los diferentes Operadores Designados.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 96 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.8 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Especies Postales.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

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

**III. FUNCIONES**

1. Elaborar el Plan de Emisiones de Sellos Postales.
2. Garantizar los trámites para la elaboración de las Especies Postales. (Sellos Postales)
3. Establecer controles estadísticos de ventas de las Especies Postales. (Sellos Postales)
4. Establecer el control de existencias de sellos a imprimir.
5. Llevar el registro de movimientos de ingresos y egresos de las Especies Postales. (Sellos Postales)
6. Solicitar la práctica del examen especial de auditorías de sellos postales, cuando se estime conveniente.
7. Realizar arquezos de existencias de las Especies Postales (Sellos Postales)
8. Establecer los registros contables necesarios para el movimiento de las Especies Postales. (Sellos Postales)
9. Proveer a las oficinas postales de las Especies Postales (Sellos Postales), necesarios para el franqueo según factura.
10. Elaborar conciliaciones bancarias, envíos de conciliaciones bancarias a MIGOBDT, control y archivo de las mismas.
11. Presentar los informes o reportes que la Gerencia requiera.
12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos para trámites de pagos.</li> </ul>
Gerencia Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionar la elaboración y autorización del Plan de Emisiones de Sellos Postales.</li> </ul>

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.

*Para*





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 97 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Departamento Regional. (Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Notificar cuando hay emisiones de sellos postales de nuevos valores.</li><li>▪ Proveer a las oficinas postales y sucursales, las especies postales para el franqueo de la correspondencia a nivel nacional.</li></ul>
Departamento de Gestión de Compras. (Gerencia de Administración)	Gestionar el proceso de contratación de la impresión de sellos postales.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Ministerio de Hacienda.	Gestionar el resguardo de los Sellos Postales.
Empresa Privada.	Gestionar la recepción de los Sellos Postales impresos, según la adjudicación correspondiente.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 98 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**18.9 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Combustible.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Administrativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Finanzas.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Suministrar oportunamente los vales de combustible a la flota vehicular para satisfacer las necesidades de transporte de la Institución.

**III. FUNCIONES**

1. Suministrar y controlar el uso de combustible.
2. Elaborar y presentar la liquidación de combustible al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
3. Elaborar la requisición para solicitar combustible al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
4. Suministrar vales de combustible.
5. Gestionar la entrega de combustible adicional.
6. Preparar los cuadros de control de combustible.
7. Realizar los informes necesarios, de forma periódica, a la Gerencia de Finanzas.
8. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Finanzas.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Tramitar firmas de autorización de documentos.</li> </ul>
Dirección de Administración – Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remitir liquidación de combustible.</li> <li>▪ Remitir requisición de combustible.</li> <li>▪ Gestionar combustible adicional.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Suministrar vales de combustibles.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Empresas Proveedoras de Combustibles.	Gestionar la facturación por consumo de combustible.

FPLCA-01

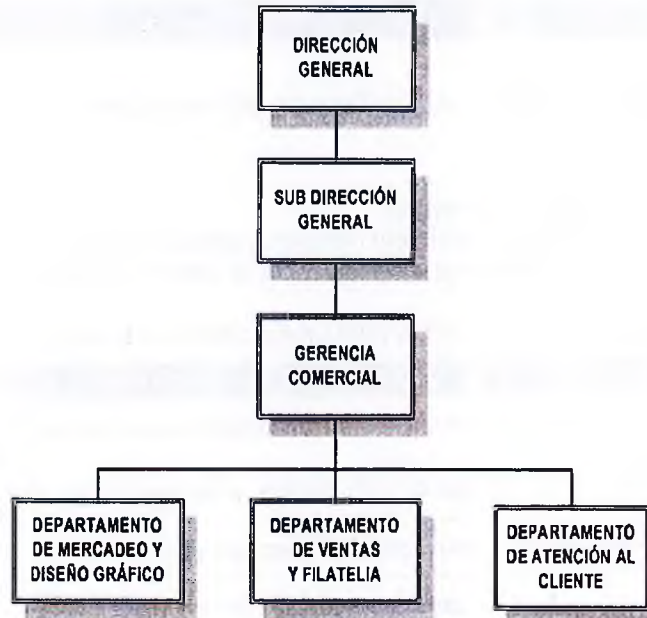
*ma*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 99 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**19. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA COMERCIAL.**



  
Licda. Lillian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO

  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 100 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 19.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Gerencia Comercial.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Realizar la planificación, organización, ejecución y control de la gestión comercial, de la Dirección General de Correos.

**Objetivos Específicos:**

- Planificar y organizar la gestión de ventas.
- Analizar continuamente la competencia del mercado postal a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar la imagen corporativa para posicionar a la Dirección General de Correos en los segmentos de mercados específicos.
- Establecer acciones y coordinar medidas para proporcionar un servicio de calidad al cliente.

#### III. FUNCIONES

1. Supervisar y controlar el desarrollo de las actividades en la Gerencia Comercial.
2. Elabora el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia, y el seguimiento mensual correspondiente.
3. Capacitar a nuevos ejecutivos de ventas del servicio postal.
4. Desarrollar las políticas y técnicas de promoción de ventas.
5. Realizar el análisis de precios semestralmente para tener conocimiento actualizado del mercado y de la competencia.
6. Mantener el portafolio de clientes actuales y atraer nuevos clientes.
7. Elaborar programaciones de metas de ventas para cada ejecutivo de ventas.
8. Realizar y desarrollar el Plan de Compras de la Gerencia.
9. Proporcionar una eficiente gestión de ventas corporativas a los clientes actuales, a los nuevos clientes y, a los clientes potenciales.
10. Coordinar con la Gerencia de Operaciones Postales, la disponibilidad de la prestación de servicios corporativo.
11. Proporcionar servicio al cliente cuando lo soliciten, o visiten las oficinas de Correos.
12. Posicionar la marca de Correos a nivel nacional.
13. Coordinar con instituciones solicitantes las temáticas para el Plan de Emisiones de Sellos Postales.
14. Colaborar en los eventos filatélicos.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 101 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

15. Preservar, mantener y actualizar la Colección Filatélica nacional e internacional, de la Dirección General de Correos.
16. Elaborar los reportes mensuales de gestión de la Gerencia Comercial para ser presentados la primera semana de cada mes a la Dirección General.
17. Formular y desarrollar estrategias de mercado a nivel institucional.
18. Desarrollar nuevos productos y servicios.
19. Presentar informes o reportes a requerimiento de la Dirección General o Sub Dirección General.
20. Realizar otras funciones que designe la Dirección General

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

Internas	Para
Dirección General y Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Solicitar autorización sobre gestiones a realizar por la Gerencia.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, proyectos, y resultados de asignaciones específicas.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	Coordinar actividades.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Atender solicitudes o requerimientos relacionados con el área.
Externa	Para
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrecer servicios postales y no postales.</li> <li>▪ Negociar convenios para la prestación de servicios postales y no postales.</li> </ul>
Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrecer servicios postales y no postales.</li> <li>▪ Negociar contratos para la prestación de servicios postales y no postales.</li> </ul>
Organizaciones Sin Fines de Lucro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrecer servicios postales y no postales.</li> <li>▪ Negociar contratos para la prestación de servicios postales y no postales.</li> </ul>

*Delia*

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 102 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 19.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Atención al Cliente.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Gerencia Comercial.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Atender al cliente de forma presencial, y por medio de call center, en forma ágil y eficiente ante consultas o reclamos relativos al servicio postal nacional e internacional, realizando supervisiones, controles y estadísticas relacionadas al servicio de atención al cliente.

##### Objetivos Específicos:

- Dar seguimiento a todos los reclamos y consultas de los clientes.
- Coordinar con todas las áreas relacionadas con el servicio postal, a fin de brindar una buena atención al cliente del servicio prestado.

#### III. FUNCIONES

1. Transmitir órdenes y lineamientos emanados de la Gerencia Comercial.
2. Coordinar las actividades de las áreas de Call Center, Servicio al Cliente y Recepción de Reclamos.
3. Colaborar con el Plan Anual de Trabajo, de la Gerencia.
4. Solicitar los reportes estadísticos de forma mensual a cada una de las áreas que la conforman para presentarlos a la Gerencia.
5. Atender los aspectos administrativos que competen a su área, y proponer a la Gerencia, las mejoras que se consideren necesarias tanto en recurso humanos como materiales y, tecnológicos.
6. Atender todos los requerimientos de informes, que la Gerencia Comercial le solicite.
7. Establecer acciones y coordinar medidas para proporcionar un servicio de calidad al cliente.
8. Velar por el seguimiento a los trámites de reclamos y consultas emitidos por los clientes, a fin de dar pronta solución.
9. Verificar y dar respuesta a los Operadores Designados (Administraciones Postales) respecto a reclamaciones de los envíos EMS, a través del sistema Rugby.
10. Verificar y dar respuesta a los Operadores Designados (Administraciones Postales) respecto a reclamaciones de envíos del Servicio Tradicional – Encomiendas, a través del sistema IBIS.
11. Atender a los clientes sobre reclamaciones de envíos depositados en las oficinas, y que no han sido entregados en su destino final.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 103 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Dar seguimiento personalizado sobre las reclamaciones interpuestas hasta su respuesta final.

13. Consultar en el sistema IPS la entrega o estado de los envíos tradicionales certificados y EMS para dar respuesta a los clientes.

14. Mantener los registros estadísticos necesarios del servicio al cliente.

15. Velar porque el personal realice las funciones asignadas.

16. Realizar otras funciones que designe la Gerencia Comercial.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia Comercial.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li><li>▪ Presentar o revisar informes, o resultados de asignaciones específicas.</li></ul>
Gerencia de Operaciones Postales.	Coordinar el rastreo y entrega de los envíos.
Unidad de Inspectoría General.	Transferir casos de reclamos que requieren mayor investigación
Oficinas Postales/Sucursales.	Informar y dar seguimiento sobre los diferentes casos de reclamos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Operadores Designados. (Administraciones Postales )	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dar seguimiento reclamos.</li><li>▪ Rastreo de envíos.</li></ul>
Coordinador del Sistema Rugby.	Dar seguimiento a reclamos.
Clientes.	Dar seguimiento a envíos de correspondencia y servicios.

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*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 104 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**19.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Mercadeo y Diseño Gráfico.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia Comercial.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Crear, dirigir y ejecutar las estrategias de mercado adecuadas para lograr resultados favorables.

**Objetivos Específicos:**

- Desarrollar promociones orientadas a públicos internos y externos para lograr fidelidad y captación de nuevos clientes.
- Realizar sondeos entre nuestros clientes actuales con el objeto de mejorar la atención y el servicio brindado para lograr la satisfacción del cliente.
- Informar, vender y recordar a la población a través de piezas gráficas digitales e impresas los servicios y productos de la marca "Correos de El Salvador".
- Elaborar diseños postales para las emisiones de sellos postales que sean de interés filatélico.

**III. FUNCIONES**

1. Proponer y desarrollar promociones orientadas a ofertar los productos y servicios de la Dirección General de Correos.
2. Realizar investigaciones de mercado a nivel nacional con el objeto de mejorar la atención y el servicio brindado.
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.
4. Analizar los resultados de las investigaciones y proponer acciones correctivas y de mejora continua.
5. Establecer y programar las rutas para realizar el perifoneo a nivel nacional.
6. Velar porque cada una de las oficinas postales y/o sucursales proyecten una buena imagen institucional que transmitan al cliente: confianza y comodidad.
7. Proponer material promocional e informativo de los diferentes productos y servicios de Correos de El Salvador.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 105 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

8. Realizar visitas esporádicas a las oficinas postales del país con el objeto de evaluar la atención al cliente, las técnicas de venta para ofertar los productos y servicios, la infraestructura y el personal de ventanilla.
9. Proponer y desarrollar promociones orientadas al público interno y externo.
10. Realizar los lineamientos para el uso de la publicidad y/o campañas publicitarias en todas las oficinas postales y sucursales del país.
11. Realizar el Plan de Compras del Departamento.
12. Colaborar con la elaboración del Plan de Trabajo del Departamento.
13. Investigar sobre el accionar de la competencia en el mercado postal.
14. Investigar, a nivel interno, la calidad de atención que recibe el cliente al utilizar nuestros servicios.
15. Proponer mejoras en la ambientación e imagen de las oficinas.
16. Investigar el grado de satisfacción de los clientes.
17. Conseguir que la marca logre la confianza del usuario a través de la calidad del servicio o producto prestado.
18. Orientar los mensajes y promociones a los segmentos de mercado apropiados.
19. 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.
20. Diseñar artes publicitarios de los productos y servicios que la Institución ofrece.
21. Diseñar artes publicitarios de los nuevos productos cuando sean requeridos.
22. Diseños de banners, pergaminos y cualquier otro arte para publicaciones en diferentes medios de comunicación.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 106 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

23. Diseñar productos filatélicos acordes a las necesidades institucionales en coordinación con el área de Filatelia.

24. Realizar el control de calidad de: las emisiones postales, los sobres de primer día y boletines filatélicos de las emisiones de sellos postales, en coordinación con el área de Filatelia.

25. Velar por la seguridad del material filatélico en el proceso de producción para evitar la posible falsificación de sellos en coordinación con el área de Filatelia.

26. Realizar otras funciones que designe la Gerencia Comercial.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General, Sub Dirección General y Gerencia Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, o resultados de asignaciones específicas.</li> <li>▪ Solicitar visto bueno o autorizaciones.</li> </ul>
Departamento de Atención al Cliente.	Coordinar actividades.
Unidades y Gerencias.	Coordinar actividades.
Oficinas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales.	Coordinar eventos de promoción y mejora de imagen institucional.
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Atender solicitudes o requerimientos relacionados con el área.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales.	Participación de eventos.
Empresa Privada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar sondeos.</li> <li>▪ Solicitar requerimientos a proveedores.</li> </ul>
Medios de Comunicación.	Solicitar cotizaciones.

*fplca*

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 107 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 19.4 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento de Ventas y Filatelia.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Gerencia Comercial.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Promover, vender y dar seguimiento a los clientes del servicio corporativo y logístico; así como la venta de filatelia a nivel nacional e internacional, con el fin de promover la cultura filatélica.

#### III. FUNCIONES

1. Proponer y negociar servicios postales y logísticos a posibles clientes.
2. Visitar y proponer los servicios postales y logísticos a clientes activos y potenciales.
3. Reactivar la Cartera de Clientes.
4. Gestionar la elaboración de Contratos y Convenios.
5. Elaboración de credenciales para el acceso al Portal Corporativo de Correos de El Salvador.
6. Elaborar y ejecutar el control de las visitas programadas a clientes a clientes activos y potenciales.
7. Mantener buena y efectiva comunicación con los clientes filatélicos nacionales e internacionales.
8. Brindar atención personalizada a clientes filatelistas por medio de correo electrónico, vía telefónica o de forma presencial.
9. Elaborar el Reporte de Ventas Corporativas y dar seguimiento mensual para ser presentado a la Gerencia Comercial.
10. Elaborar el informe de ventas sobre productos filatélicos a clientes nacionales e internacionales.
11. Supervisar y controlar el cumplimiento de metas de ventas corporativas por ejecutivo

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 108 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Vender especies postales de colección.

13. Apoyar los lanzamientos de las emisiones postales. (Ventas)

14. Elaborar requerimiento relativo a sobre de primer día, y carpetas filatélicas.

15. Distribuir y controlar de manera efectiva los sellos postales del protocolo filatélico según solicitud de la Dirección General.

16. Realizar otras funciones que designe la Gerencia Comercial.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Presentar o revisar informes, o resultados de asignaciones específicas.</li> <li>▪ Solicitar visto bueno o autorizaciones.</li> </ul>
Unidad Jurídica.	Coordinar la elaboración de Contratos, Convenios y Pagarés
Gerencia de Operaciones Postales.	Coordinar la recolección, admisión, procesamiento, distribución y liquidación de la correspondencia.
Departamento de Especies Postales.	Suministrar especies postales. (Ventas)
Unidad de Comunicaciones.	Gestionar la organización de lanzamientos de emisiones de sellos postales.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Ofrecer los servicios postales y no postales, mediante Convenios.
Empresa Privada.	Ofrecer los servicios postales y no postales, mediante Contratos.
Imprenta Nacional o Imprentas Privadas.	Elaborar los Sobres de Primer Día, y los Boletines Filatélicos, de las emisiones de sellos 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.

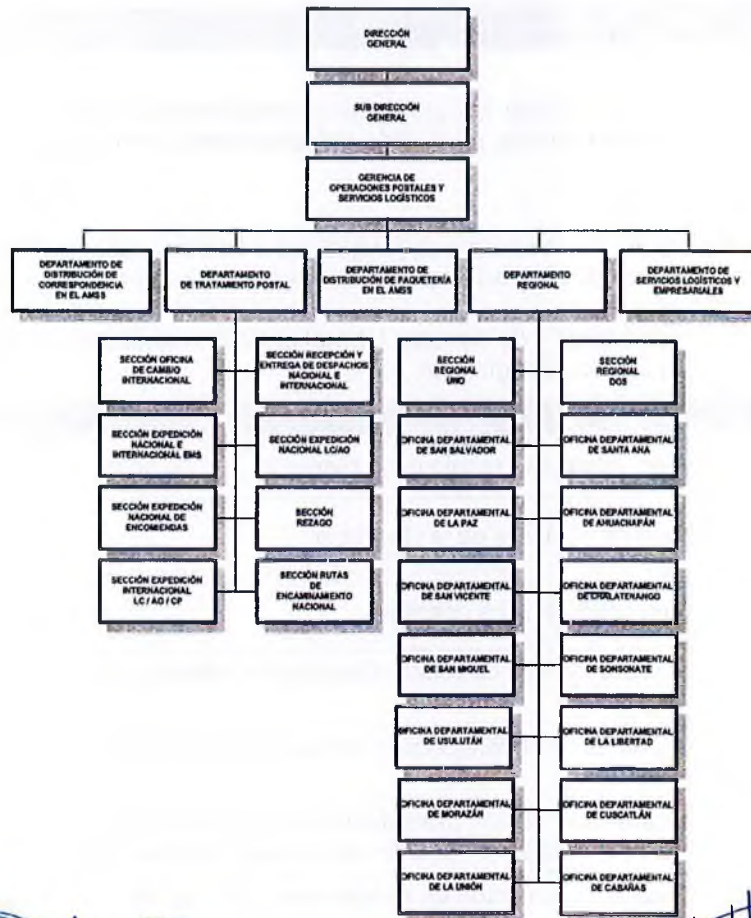
*QALCA*



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PÁG. : 109 de 165
FECHA : 09/09/2016
REVISIÓN : 4

20. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES POSTALES Y SERVICIOS LOGÍSTICOS.



Signature and stamp of Sub-Directora General, VISTO BUENO

Signature and stamp of Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz, Directora General

Handwritten signature in the bottom left corner

FPLCA-01



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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 110 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Sub Dirección General.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Planificar, coordinar, supervisar y controlar los procesos y procedimientos operativos y administrativos de los servicios postales y logísticos, establecidos para cada Departamento, a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.

##### Objetivos Específicos:

- Evaluar periódicamente los procesos operativos y logísticos a fin de verificar su fiel cumplimiento.
- Velar por la transparencia en los procesos operativos, logísticos y administrativos por medio de controles internos efectivos.
- Lograr una comunicación constante y de armonía laboral entre los diferentes Departamentos de la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

#### III. FUNCIONES

1. Consolidar y elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Gerencia, así como su seguimiento.
2. Consolidar y elaborar el Plan de compras de la Gerencia.
3. Dirigir y coordinar la funcionalidad del área operativa.
4. Asesorar a la Dirección General y Sub Dirección General en materia de su competencia para la toma de decisiones.
5. Coordinar el desarrollo de planes de contingencia y otros que la Dirección General y Sub Dirección General estimen conveniente.
6. Revisar y proponer la actualización de los procedimientos operativos de los servicios postales y servicios logísticos en coordinación con la Unidad de Gestión de Calidad y la Unidad de Planificación.
7. Revisar y establecer tiempos y movimientos en el tratamiento de los servicios postales y logísticos una vez al año.
8. Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
9. Diseñar plataformas logísticas para clientes empresariales e instituciones gubernamentales.
10. Establecer acciones de mejora en el servicio postal.
11. Establecer mecanismos de coordinación y lineamientos de trabajo que conlleven al desarrollo de las operaciones en el ámbito postal y logístico.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 111 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Proponer proyectos de desarrollo y fortalecimiento en el área operativa.
13. Gestionar la capacitación del desarrollo postal, en lo relativo a operaciones.
14. Proporcionar directrices operativas y logísticas sobre nuevas líneas de servicio.
15. Velar por el cumplimiento operativo de los lineamientos girados por la Dirección General y Sub Dirección General.
16. Impulsar un proceso de disciplina y responsabilidad en el trabajo en el área operativa.
17. Establecer control de todos los niveles operativos y retroalimentarlos.
18. Visitar oficinas con propósitos de control, supervisión y motivación.
19. Realizar otras funciones que designe la Dirección General

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General, Sub Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones y lineamientos.</li> <li>▪ Presentar informes y reportes.</li> <li>▪ Para coordinar actividades.</li> </ul>
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar informes y reportes.</li> <li>▪ Para coordinar actividades.</li> </ul>
Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	Proporcionar información solicitada.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales.	Atender y proporcionar información sobre los servicios postales y logísticos.
Empresa Privada.	Atender y proporcionar información sobre los servicios postales y logísticos.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Atender solicitudes de información y datos estadísticos sobre los servicios postales y logísticos.
Organismos Internacionales. (UPU, UPAEP, APCA-RD)	Atender solicitudes de información y datos estadísticos sobre los servicios postales y logísticos.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 112 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Tratamiento Postal.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Garantizar el procesamiento de los servicios postales EMS, Encomiendas, LC/AO con destino nacional e internacional, de manera eficiente y eficaz.

**Objetivos Específicos:**

- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos operativos por parte de cada una de las Secciones del Departamento.
- Lograr que la fuerza laboral operativa cumpla con tiempos requeridos en los procesos de recepción, apertura, clasificación, expedición y transporte de la carga postal con destino nacional e internacional.

**III. FUNCIONES**

1. Elaborar el Plan Anual Operativo del Departamento.
2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento, y dar seguimiento a la ejecución de los procesos de compras que le corresponden.
3. Planificar, coordinar y dirigir todas las acciones orientadas a la recepción y procesamiento de la correspondencia postal.
4. Intervenir en la prevención y solución de problemas que pudieran suscitarse entre el personal de las distintas Secciones.
5. Supervisar el cumplimiento de recepción, clasificación, expedición y transporte de los despachos postales, nacionales e internacionales de las diferentes Secciones, a fin de que sus operaciones se realicen conforme a las normas establecidas.
6. Supervisar el cumplimiento de las normas de organización fijadas para el proceso operativo.
7. Intervenir en los asuntos que señale la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.
8. Gestionar capacitaciones periódicas a los grupos de trabajo acerca de la mejor forma de realizar las distintas operaciones postales.
9. Coordinar las operaciones de la recepción y entrega de la carga postal en la Oficina de Cambio Internacional, ubicado en el Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
10. Controlar que las transferencias de correspondencia se realicen en tiempo oportuno para el alcance de los cierres de los despachos.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 113 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Supervisar y coordinar la ejecución de las funciones asignadas a cada una de las Secciones del proceso operativo.
12. Elaborar informes mensuales estadísticos relacionados a las operaciones del Departamento.
13. Sustener reuniones con los Jefes de Sección con el fin de revisar procesos y realizar mejoras en beneficios de las operaciones.
14. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.
15. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección y Sub Dirección General.	Recibir instrucciones o lineamientos de carácter administrativo y operativo. Presentar informes o reportes solicitados.
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar informes o reportes.</li> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos.</li> <li>▪ Planificar y ejecutar proyectos operativos y administrativos.</li> </ul>
Oficina de Cambio Internacional.	Coordinar la recepción, transporte y entrega de la carga postal, desde y hacia el Aeropuerto Internacional de El Salvador.
Unidades y Gerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar informes o reportes requeridos.</li> <li>▪ Atender necesidades del Departamento.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".	Coordinar las necesidades operativas en los procesos de recepción y entrega de la carga postal.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Intercambiar información relacionada con la reglamentación postal.
Dirección General de Aduanas.	Coordinar los trámites de la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI), y otras necesidades de carácter operativo.
Compañías Aéreas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir y entregar la carga postal.</li> <li>▪ Almacenar la carga postal.</li> </ul>

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 114 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.3 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Sección Expedición Nacional e Internacional EMS.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Departamento de Tratamiento Postal.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Desarrollar de forma eficiente los procesos del servicio operativo EMS, de entrada y de salida, con la finalidad de que los envíos EMS sean procesados y expedidos hacia su destino final, garantizando seguridad y rapidez en la expedición de los despachos internacionales.

**III. FUNCIONES**

1. Supervisar y controlar la recepción y apertura de los despachos internacionales EMS, de llegada.
2. Comunicar a las administraciones postales de origen, las irregularidades identificadas en los despachos mediante boletín de verificación.
3. Supervisar y controlar el cierre de los despachos de envíos EMS con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
4. Supervisar y controla el re-encaminamiento de los envíos internacionales EMS recibidos fuera de curso.
5. Supervisar y controlar la recepción y apertura de los despachos nacionales EMS de llegada.
6. Supervisar el procesamiento de devoluciones de envíos EMS hacia las administraciones postales.
7. Supervisar el procesamiento de devoluciones de envíos EMS hacia las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
8. Comunicar a las administraciones postales internacionales, oficinas y sucursales todas las irregularidades identificadas mediante boletines de verificación.
9. Dar respuesta oportuna a los boletines de verificación recibidos por parte de las administraciones postales internacionales, como también de las oficinas postales y sucursales nacionales.
10. Supervisar y controlar el cierre de despachos internacionales EMS de salida.
11. Elaborar informe estadístico de volúmenes de correo EMS recibido y expedido.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 115 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Dar cumplimiento a la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente y al procedimiento operativo EMS.
13. Solicitar los materiales y equipos de trabajo necesarios para el cumplimiento de los procesos correspondientes.
14. Comunicar a la Unidad EMS-UPU, y a la Cooperativa EMS, los procesos, cambios y eventualidades del servicio EMS.
15. Actualización de la guía de encaminamiento del servicio EMS.
16. Supervisar y controlar los informes de desempeño del servicio EMS.
17. Coordinar con personal de la Aduana de Fardos Postales el clareo de los envíos EMS para su oportuna liberación y cierre de despachos con destino hacia las diferentes Aduanas.
18. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.
19. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li> </ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li> <li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li> </ul>
Departamento Regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar apoyo con oficinas postales y sucursales.</li> </ul>
Oficinas postales y Sucursales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar pesos de los envíos.</li> <li>▪ Dar seguimiento a la digitación de eventos de los envíos EMS en el IPS:</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar y remitir envíos.</li> <li>▪ Transferir envíos a los recintos aduanales.</li> </ul>
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remitir boletines.</li> <li>▪ Realizar consultas sobre aplicaciones IPS.</li> <li>▪ Realizar consultas sobre peso de los envíos EMS.</li> </ul>

FPLCA-01

*Quila*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 116 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidad EMS-UPU.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Actualizar información EMS.</li><li>▪ Consultar aspectos sobre el servicio y requerimiento de reportes de envíos EMS.</li></ul>
Cooperativa EMS.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informar sobre el cumplimiento de la calidad en el servicio.</li><li>▪ Dar seguimiento a llamadas telefónicas sobre la distribución de envíos.</li></ul>

FPLCA-01

*Handwritten signature or mark.*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 117 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.4 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Expedición Nacional LC/AO.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento de Tratamiento Postal.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, apertura, clasificación y expedición del servicio de envíos de correspondencia (LC), y paquetes (AO), con destino a las sucursales y oficinas postales del país.

#### III. FUNCIONES

1. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los envíos LC/AO, origen nacional.
2. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los envíos LC/AO, de origen internacional.
3. Supervisar y controlar el cierre de los despachos de envíos LC/AO con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
4. Supervisar el procesamiento de las devoluciones de envíos LC/AO con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
5. Comunicar a las oficinas postales de origen, las irregularidades identificadas en los despachos mediante los boletines de verificación.
6. Dar respuesta oportuna a los boletines de verificación recibidos por parte de las oficinas y sucursales a nivel nacional.
7. Elaborar informe estadístico mensual de los volúmenes de correo LC/AO procesado, de origen nacional e internacional.
8. Cumplir con la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente y procedimientos operativos de los envíos de correspondencia (LC), y paquetes (AO).
9. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.
10. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.
11. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de paquetes (AO) para su oportuna liberación y revisión de cierre de despachos con destino hacia las diferentes aduanas.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 118 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li> </ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li> <li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li> </ul>
Departamento Regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar apoyo con oficinas postales y sucursales.</li> </ul>
Oficinas postales y Sucursales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar pesos de los envíos.</li> <li>▪ Dar seguimiento a la digitación de eventos de los envíos EMS en el IPS:</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar clareo de envíos.</li> <li>▪ Transferir envíos a los recintos aduanales.</li> </ul>
Operadores designados. (Administraciones Postales)	Informar las irregularidades encontradas a través de boletines de verificación.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 119 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.5 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Sección Expedición Nacional de Encomiendas.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Departamento de Tratamiento Postal.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Desarrollar en forma eficiente los procesos de recepción, apertura, clasificación y expedición del servicio de encomiendas con destino a las sucursales y oficinas postales del país.

**III. FUNCIONES**

1. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los despachos de encomiendas (CP), de origen internacional.
2. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los despachos de encomiendas (CP), de origen nacional.
3. Comunicar a las administraciones postales internacionales, oficinas y sucursales nacionales, las irregularidades identificadas en los despachos mediante boletines de verificación.
4. Dar respuesta oportuna a los boletines de verificación recibidos por parte de las administraciones postales internacionales, oficinas y sucursales a nivel nacional.
5. Supervisar y controlar el cierre de los despachos destinados a sucursales y oficinas postales a nivel nacional.
6. Supervisar el procesamiento de encomiendas en devolución hacia las sucursales y oficinas postales a nivel nacional.
7. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de encomiendas recibidas.
8. Cumplir con la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente y procedimientos establecidos para las encomiendas postales.
9. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, el clareo de las encomiendas para su oportuna liberación y revisión e cierre de despachos con destino hacia las diferentes aduanas.
10. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.
11. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 120 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li></ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li><li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li></ul>
Departamento Regional.	Apoyar en la entrega de las encomiendas.
Oficinas y Sucursales.	Remitir encomiendas y brindar consultas sobre direcciones de los destinatarios.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aduana de Fardos Postales.	Realizar clareo y transferencia de las encomiendas a los recintos aduanales.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Remitir boletines electrónicos.

FPLCA-01





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 121 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.6 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Sección Expedición Internacional LC/AO/CP.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento de Tratamiento Postal.
II. OBJETIVOS	
<b>Objetivo General:</b> Desarrollar en forma eficiente la recepción, apertura, clasificación y expedición de los envíos de correspondencia (LC), paquetes (AO), y encomiendas (CP), con destino internacional, garantizando seguridad y rapidez en la expedición de los despachos internacionales.	
III. FUNCIONES	
1. Supervisar y controlar la recepción, apertura y procesamiento de los despachos de los envíos LC/AO, y encomiendas (CP), de origen nacional.	
2. Supervisar y controlar el cierre de despachos LC/AO y encomiendas (CP, con destino internacional.	
3. Comunicar a las sucursales y oficinas postales nacionales, las irregularidades identificadas en los despachos mediante boletines de verificación.	
4. Responder oportunamente a los boletines de verificación enviados por las administraciones postales internacionales.	
5. Recepcionar, procesar y expedir los envíos LC/AO, encomiendas (CP), en devolución a las administraciones postales, de origen internacional.	
6. Supervisar y controlar el proceso de re-encaminamiento de los envíos internacionales recibidos mal dirigidos de correspondencia (LC), paquetes (AO) y encomiendas (CP).	
7. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de correo internacional expedido.	
8. Supervisar el procesamiento de correspondencia que corresponde a la estadística anual de los envíos LC/AO en tránsito al descubierto.	
9. Cumplir con la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente y procedimientos establecidos en la Sección.	
10. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.	
11. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.	

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 122 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li></ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li><li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li></ul>
Departamento Regional.	Coordinar apoyo con oficinas postales.
Sucursales y Oficinas.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informar las irregularidades identificadas.</li><li>▪ Elaborar boletines de verificación.</li><li>▪ Dar seguimiento a los registros de eventos al IPS.</li></ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aduana de Fardos Postales.	Realizar devoluciones de envíos no entregados por la Aduana.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informar las irregularidades sobre los despachos.</li><li>▪ Remitir elementos de prueba de envíos.</li></ul>

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 123 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.7 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Oficina de Cambio Internacional.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento de Tratamiento Postal.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Recepcionar, transportar y entregar los despachos de origen internacional en la oficina central de Correos, como también, recepcionar, transportar y entregar los despachos con destino internacional en el Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo Romero y Galdámez."

#### III. FUNCIONES

1. Supervisar y controlar la recepción, transporte y entrega de los despachos internacionales de llegada, a la oficina central de Correos.
2. Supervisar y controlar la recepción, transporte y entrega de los despachos internacionales de salida, hacia el Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo Romero y Galdámez".
3. Supervisar el cumplimiento de la salida de despachos internacionales por parte de la aerolínea contratada.
4. Elaborar boletines de verificación hacia las administraciones postales internacionales por las irregularidades detectadas en el aeropuerto.
5. Entregar en las Secciones operativas, la documentación de los despachos LC/AO, CP y EMS recibidos, así como también, los informes y actas que respalden cualquier irregularidad identificada en la recepción de los despachos.
6. Intervenir en las alertas de despachos con contenido peligroso y notificar a las jefaturas y autoridades correspondientes de forma inmediata.
7. Coordinar con la Aduana de Fardos Postales, la revisión de la carga y el trámite de la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI), garantizando la salida desde y hacia el Aeropuerto en tiempo oportuno.
8. Intervenir en los re-encaminamiento de los despachos en tránsito, mal dirigidos, recibidos en el Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo Romero y Galdámez", y solucionar de acuerdo al Reglamento Postal Universal y a la Normativa vigente de la Dirección General de Correos.
9. Elaborar informes estadísticos de los volúmenes de correo internacional entregado y recibido.
10. Cumplir con la reglamentación postal interna e internacional vigente y procedimientos establecidos por la Sección.
11. Solicitar los materiales y equipo de trabajo necesarios para la realización de los procesos correspondientes.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 124 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

13. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li> </ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes.</li> <li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li> <li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Aduana de Fardos Postales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitar la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI).</li> <li>▪ Trasladar la carga postal desde y hacia el Aeropuerto Internacional.</li> </ul>
Aduana del Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo romero y Galdámez".	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitar la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Interno (DMTI).</li> <li>▪ Trasladar la carga postal desde y hacia el Aeropuerto Internacional.</li> </ul>
Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) - Aeropuerto Internacional de El Salvador "Oscar Arnulfo romero y Galdámez".	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitar el arrendamiento de local de trabajo de la Oficina de Cambio Internacional.</li> <li>▪ Gestionar trámites administrativos relacionados a las operaciones de la entrega de la carga postal.</li> </ul>
Compañías Aéreas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y remitir la carga postal.</li> <li>• Intercambiar documentación de carácter postal.</li> </ul>
Policía Nacional Civil (PNC)	Gestionar la entrada y salida de los empleados de Correos a las instalaciones del Aeropuerto Internacional para la ejecución de procesos operativos, en la recepción y entrega de la carga postal.
Operadores Designados. (Administraciones Postales)	Remitir los boletines de verificación, por las irregularidades identificadas.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 125 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.8 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Sección Recepción y Entrega de Despachos Nacional e Internacional.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Departamento de Tratamiento Postal.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Coordinar y controlar los procesos de recepción y entrega de despachos cerrados, correspondencia, mobiliario, equipos y materiales garantizando el encaminamiento de los mismos con rapidez, seguridad y celeridad hacia su destino.

**III. FUNCIONES**

1. Supervisar y controlar la recepción y entrega de los despachos cerrados nacionales de salida con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
2. Supervisar y controlar la recepción y entrega de los despachos nacionales de llegada con destino a las secciones operativas.
3. Supervisar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia, mobiliario, equipos y materiales de salida con destino a las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
4. Supervisar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia, mobiliario, equipos y materiales de llegada con destino hacia las diferentes áreas internas de la oficina central de Correos.
5. Supervisar y controlar la recepción y la entrega de los despachos internacionales de salida a los responsables de la Oficina de Cambio Internacional.
6. Supervisar y controlar la expedición de sacas vacías con destino hacia las oficinas postales y sucursales a nivel nacional.
7. Supervisar y controlar la elaboración y expedición de despachos de sacas vacías a nivel internacional.
8. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de despachos cerrados, recibidos y entregados.
9. Cumplir con la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente, y procedimientos establecidos por la Sección.
10. Solicitar los materiales y equipos necesarios para la realización de los procesos correspondientes.
11. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 126 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entregar informes o reportes sobre la recepción y entrega de los despachos nacionales e internacionales.</li><li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li></ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li><li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li></ul>
Departamento Regional.	Apoyar y coordinar la entrega de despachos y sacas vacías a las oficinas.
Sucursales y Oficinas Postales.	Recepción de sacas vacías.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
N/A.	N/A.

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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 127 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.9 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Rezago.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento de Tratamiento Postal.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Desarrollar en forma eficiente el proceso de recepción, apertura y clasificación de los envíos de correspondencia caída en rezago.

#### III. FUNCIONES

1. Supervisar y controlar la recepción de los envíos de correspondencia LC/AO, Encomiendas y envíos EMS, caídos en rezago.
2. Verificar que los envíos caídos en rezago cumplan los requisitos de ley para ser tratados como rezago.
3. Clasificar los envíos caídos en rezago.
4. Realizar las transferencias de devoluciones de envíos caídos en rezago hacia las oficinas y sucursales que lo soliciten.
5. Elaborar boletines de verificación al detectar irregularidades en la recepción de los envíos caídos en rezago.
6. Llevar un registro de los envíos caídos en rezago.
7. Emitir informes para publicar los envíos caídos en rezago, en el Diario Oficial.
8. Cumplir con el proceso de apertura de envíos para registrar objetos de valor y separar envíos que sean sometidos a destrucción e incineración.
9. Emitir informe a la jefatura inmediata para el proceso de asignación de precios y venta de los envíos que contengan valor.
10. Incinerar envíos cuyo contenido no sean objetos de valor.
11. Elaborar actas registrando información del proceso de apertura e incineración de los envíos caídos en rezago.
12. Cumplir con la reglamentación postal interna (nacional) e internacional vigente, y procedimientos establecidos por esta Sección.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 128 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

13. Elaborar informe estadístico de los volúmenes de envíos caídos en rezago procesados.

14. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

15. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entregar informes o reportes sobre correspondencia caída en rezago.</li><li>▪ Gestionar publicaciones en el Diario Oficial.</li><li>▪ Solicitar la venta de artículos en rezago.</li></ul>
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li><li>▪ Entregar informes, reportes y solicitar autorizaciones.</li><li>▪ Gestionar publicaciones en el Diario Oficial.</li><li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li></ul>
Departamento Regional.	Coordinar el cumplimiento del procedimiento de la correspondencia caída en rezago.
Sucursales y Oficinas Postales.	Coordinar la entrega de la correspondencia caída en rezago.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
N/A.	N/A.

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 DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 129 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.10 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Rutas de Encaminamiento Nacional.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento de Tratamiento Postal.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Recepcionar, transportar y entregar los despachos nacionales que provienen de las diferentes oficinas postales y sucursales en la Sección de Recepción y Entrega de Despachos de la oficina central de Correos, como también, de Recepcionar, transportar y entregar los despachos con destino hacia las diferentes oficinas postales y sucursales, a nivel nacional.

##### Objetivo General:

- Cumplir con el diseño de rutas planificadas en los tiempos establecidos en la fase de salida desde la oficina central de Correos, y en la fase de llegada.
- Garantizar la recepción, transporte y entrega de los despachos postales que son transportados en cada una de las rutas asignadas.
- Revisar el diseño de las rutas, y realizar mejoras según las necesidades operativas.

#### III. FUNCIONES

1. Supervisar al personal asignado a cada ruta en la recepción, transporte y entrega de los despachos a nivel nacional.
2. Supervisar al personal asignado a cada ruta que reciba los despachos cerrados con su precinto, etiqueta y documentación correspondiente.
3. Supervisar al personal asignado a cada ruta que entregue a la jefatura inmediata, la documentación de entrega de despachos debidamente firmada y sellada.
4. Verificar que el Departamento de Transporte y Talleres brinde el mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos asignados a cada ruta.
5. Supervisar el consumo de combustible de los vehículos asignados.
6. Coordinar con los Jefes Regionales y Jefes Departamentales, las rutas del transporte de la correspondencia, a nivel nacional.
7. Coordinar con los Jefes Regionales y Jefes Departamentales las necesidades relacionadas a la recepción, transporte y entrega de los despachos postales.
8. Establecer planes de contingencia en la recepción, de transporte y entrega de despachos a nivel nacional según las necesidades operativas.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 130 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

9. Revisar y realizar mejoras al diseño de rutas según las necesidades operativas.

10. Informar oportunamente a la Dirección General, Sub Dirección General, Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos, y a la Jefatura del Departamento de Tratamiento Postal, sobre problemas de transporte, percances suscitados a vehículos asignados a cada ruta, como también, sobre el encaminamiento de los despachos postales a nivel nacional.

11. Establecer planes de contingencia en caso de desastres y otras causas de fuerza mayor que entorpezcan el encaminamiento de los despachos postales.

12. Recepcionar, transportar y entregar correspondencia fuera de despacho, previa autorización, así como equipos, materiales y mobiliario.

13. Cumplir con los procedimientos establecidos por esta Sección.

14. Colaborar, con otras áreas, con el transporte según sea las necesidades, previa autorización, de la Jefatura del Departamento de Tratamiento Postal, y de la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

15. Elaborar informe sobre las supervisiones efectuadas al personal asignado a cada ruta.

16. Colaborar con la prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

17. Realizar otras funciones que designe el Departamento de Tratamiento Postal.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	Atender casos de relevancia de la Sección.
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos o instrucciones.</li><li>▪ Entregar informes o reportes.</li><li>▪ Proponer mejoras a los procesos existentes.</li><li>▪ Coordinar el trabajo de la Sección.</li></ul>
Departamento Regional.	Coordinar la recepción y entrega de despachos de las rutas de transporte, como también del cierre de los despachos en las oficinas postales y sucursales.
Gerencia de Administración.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Remitir informes sobres accidentes y otros.</li><li>▪ Gestionar el mantenimiento de los vehículos.</li></ul>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 131 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Departamento de Servicios Logísticos y Empresariales.	Gestionar apoyo de vehículos para el transporte de la carga postal.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Compañías Aseguradoras de Vehículos.	Notificar los accidentes de tránsito en los que se involucre el parque vehicular de Correos.
Policía Nacional Civil.	Solicitar el parte policial en casos de accidentes de tránsito del parque vehicular de Correos, como también, en los casos de robos o pérdidas de los mismos,
Fiscalía General de la República.	Denunciar los robos o pérdidas de bienes.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 132 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.11 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Servicios Logísticos y Empresariales.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Procesar los servicios logísticos y empresariales de manera eficiente y eficaz, para lograr aumentar la demanda y asegurar el posicionamiento de Correos de El Salvador, en el mercado nacional.

**Objetivos Específicos:**

- Mantener actualizado los procedimientos operativos para mejorar la acción operativa.
- Hacer que se cumplan los procedimientos establecidos en los tiempos requeridos, a fin de lograr su eficiencia.
- Mantener al personal capacitado y motivado para lograr el buen desempeño operativo.

**III. FUNCIONES**

1. Elaborar el Plan Anual Operativo del Departamento.
2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
3. Planificar, coordinar y dirigir todas las acciones orientadas a la recepción y procesamiento de la correspondencia empresarial y logística.
4. Mantener actualizados los encaminamientos internos.
5. Velar por el cumplimiento de recepción, clasificación y expedición de los servicios.
6. Velar porque se cumplan las normas de organización fijadas para el proceso operativo.
7. Atender el llamado de la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos, en temas relacionados con este Departamento.
8. Coordinar las operaciones de recepción y entrega de la carga logística en las oficinas postales.
9. Coordinar la ejecución de las funciones a cada una de las secciones del proceso operativo.
10. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar informes o reportes de temas específicos.</li> <li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li> </ul>

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 133 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Gerencia de Administración, Gerencia de Finanzas y Gerencia Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignar combustible.</li> <li>▪ Gestionar el mantenimiento de vehículos.</li> <li>▪ Brindar atención a nuevos clientes.</li> <li>▪ Remitir órdenes de pago.</li> </ul>
Unidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar resoluciones.</li> <li>▪ Tramitar permisos.</li> <li>▪ Solicitar asistencia informática y legal.</li> </ul>
Departamento Regional.	Coordinar la distribución de correspondencia empresarial, con sus correspondientes liquidaciones de envíos.
Sección de Servicios Logísticos, Sección de Servicios Empresariales.	Coordinar el trabajo del Departamento. Atender sugerencias de las Secciones. Solicitar informes, reportes o datos estadísticos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Clientes. (Empresa Privada e Instituciones Gubernamentales y Municipales)	Coordinar el servicio empresarial y/o logístico, con sus respectivas liquidaciones.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 134 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.12 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Distribución de Paquetería en el AMSS.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Mantener el buen funcionamiento en la distribución de pequeños paquetes ordinarios, registrados, encomiendas y envíos EMS, así como el buen funcionamiento de todo el Departamento.

**Objetivos Específicos:**

Brindar un servicio de calidad al cliente en el menor tiempo posible y, a la puerta de su residencia.

**III. FUNCIONES**

1. Planificar, coordinar y supervisar los procedimientos administrativos y operativos de los servicios de distribución de los envíos ordinarios, registrados, encomiendas y EMS, en el área del Gran San Salvador.
2. Cumplir con la normativa vigente en relación al área de trabajo.
3. Realizar las estadísticas relacionadas a la distribución domiciliar de pequeños paquetes, encomiendas y servicio EMS.
4. Informar a la jefatura inmediata superior de cualquier irregularidad en la distribución de la correspondencia y todo lo que se refiere respecto al departamento.
5. Desarrollar las entregas con eficiencia y prontitud en el menor tiempo posible para responder mediante el servicio a las exigencias del cliente.
6. Administrar el recurso humano para poder identificar el desenvolvimiento de cada uno de ellos.
7. Solicitar y administrar los materiales necesarios para el desarrollo del trabajo.
8. Evaluar resultados y ejecutar acciones para la distribución, digitación, facturación y cobros.
9. Presentar las estadísticas relacionadas al área de trabajo.
10. Rendir informes mensuales de los servicios que se han realizado y procesado.
11. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes de temas específicos.</li> <li>▪ Solicitar apoyo de recursos.</li> </ul>

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 135 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Departamento de Tratamiento Postal.	Gestionar la entrega de los despachos de correspondencia, como también la de temas de carácter operativo postal.
Unidad de Inspectoría General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestionar la realización de investigaciones solicitadas.</li><li>▪ Gestionar los reclamos de envíos AO/RR/Encomiendas/EMS.</li></ul>
Gerencia de Finanzas.	Gestionar la asignación y control de combustible.
Gerencia de Administración.	Gestionar el mantenimiento de vehículos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Clientes. (Empresa Privada, Instituciones Gubernamentales y Municipales, otros)	Entrega, consulta y facturación de envíos.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 136 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.13 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Departamento de Distribución de Correspondencia en el AMSS.</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.</b>

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Planificar, coordinar y supervisar los procesos y procedimientos administrativos y operativos en la distribución de correspondencia postal y empresarial, para que se desarrolle con eficiencia y eficacia, en tiempos establecidos, en los municipios que comprenden el área metropolitana del Gran San Salvador.

**Objetivos Específicos:**

- Organizar la distribución de los envíos ordinarios, registrados y empresariales con eficiencia y eficacia.
- Cumplir con los requerimientos del cliente para satisfacción del mismo.
- Proponer o diseñar, la creación, ampliación o mejoras en los radios de reparto y zonas de distribución.

**III. FUNCIONES**

1. Elaborar el Plan Anual del Departamento.
2. Elaborar el Plan de Compras del Departamento.
3. Coordinar y realizar la distribución de la correspondencia LC ordinaria y registrada, nacional e internacional y empresarial de los municipios de San Salvador, San Marcos, Zona Centro y Sur-Oriente de Antiguo Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, Apopa, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Ciudad Delgado, Santiago Texacuangos y Santo Tomás.
4. Controlar la entrega y pre-liquidación de la correspondencia empresarial.
5. Coordinar el trabajo de supervisiones y auxiliares operativos.
6. Velar por el buen uso del parque motorizado asignado.
7. Planificar la distribución de los Radios de Reparto correspondientes.
8. Ingresar la estadística diaria y mensual para la elaboración del Plan Anual de Trabajo.
9. Registrar las entradas y salidas del personal asignado al Departamento de Distribución.
10. Informar oportunamente a la Gerencia de Operaciones Postales sobre irregularidades en la distribución de la correspondencia y proponer soluciones.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 137 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

11. Verificar que se cumplan los estándares de distribución establecidos en los envíos postales y corporativos.

12. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	Recibir lineamientos o instrucciones relativas a la planificación de la distribución de la correspondencia.
Departamento de Tratamiento Postal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir envíos de correspondencia y devolución de envíos caídos en rezago.</li><li>▪ Coordinar acciones para la mejora del proceso operativo.</li></ul>
Departamento de Servicios Logísticos y Empresariales.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir envíos de correspondencia y devolución de envíos caídos en rezago.</li><li>▪ Coordinar acciones para la mejora del proceso operativo.</li></ul>
Unidad de Inspectoría General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestionar la realización de investigaciones por reclamaciones de clientes.</li><li>▪ Gestionar la solución a problemas relativos a casos sobre accidentes, hurtos y robos de motocicletas.</li></ul>
Gerencia Comercial. (Dpto. de Ventas y Filatelia, Dpto. de Atención al Cliente)	Planificar la distribución de la correspondencia, y otras actividades.
Departamento Regional. (Oficinas y Sucursales)	Realizar consultas sobre los envíos depositados en las oficinas.
Gerencia de Finanzas. (Fondo Circulante de Monto Fijo)	Gestionar el pago de viáticos de transporte.
Gerencia de Administración. (Departamento de Transporte y Talleres)	Gestionar la reparación de daños en la infraestructura del Dpto. de Distribución de Correspondencia.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 138 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidad Jurídica.	Emitir recomendaciones sobre casos investigados, siniestros y/o reclamaciones.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Responder consultas sobre la distribución de envíos depositados por dichas Instituciones.
Empresa Privada.	Responder consultas sobre la distribución de envíos depositados por dichas Instituciones.
Policia Nacional Civil. (PNC)	Gestionar apoyo policial ante situaciones relativas a robos y hurtos de motocicletas, y/o al personal de Carteros.
Compañías Aseguradoras de Vehículos.	Gestionar la cobertura con la póliza del seguro los vehículos o motocicletas ante una eventualidad.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 139 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.14 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Departamento Regional.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Gerencia de Operaciones Postales.

#### II. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Administrar la gestión de los servicios postales y logísticos a nivel nacional, que permita el desarrollo y crecimiento del servicio postal.

#### III. FUNCIONES

1. Realizar y consolidar el Plan anual de Trabajo del Departamento Regional.
2. Realizar y consolidar el Plan de Compras del Departamento Regional.
3. Mantener actualizadas las redes de encaminamiento en coordinación con el Departamento de Tratamiento Postal.
4. Administrar el Sistema IPS.
5. Mantener actualizadas las guías de encaminamiento, nacional e internacional.
6. Consolidar el detalle de ventas y reportes estadísticos de las diferentes oficinas postales y sucursales.
7. Diseñar el programa de provisión oportuna de mobiliarios, equipos y suministros a las oficinas postales y sucursales.
8. Gestionar las capacitaciones para el personal en los temas postales y logísticos correspondientes.
9. Dar a conocer y proponer soluciones a la Dirección General, Sub Dirección General, Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos, referente a irregularidades en el servicio y respecto a su personal.
10. Consolidar el cuadro de personal del servicio actualizado para el cumplimiento del servicio postal oportuno a nivel nacional.
11. Verificar el cumplimiento del Plan de Supervisiones de las secciones de las diferentes regiones.

FPLCA-01

*Dalia*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 140 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Remitir los informes necesarios, según lo solicite la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos, la Dirección General y/o Sub Dirección General.

13. Realizar otras funciones que designe la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Dirección General, Sub Dirección General.	Atender consultas de carácter administrativos y operativos relativos al Departamento.
Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	Recibir lineamientos e instrucciones. Presentar informes, reportes o datos estadísticos. Coordinar las acciones de trabajo del Departamento.
Oficinas Departamentales, Oficinas Postales y Sucursales.	Dar lineamientos e instrucciones. Coordinar actividades de trabajos, seguimientos y supervisiones. Solucionar problemas de carácter administrativo y operativo. Realizar control de calidad en la presentación del servicio postal en las oficinas y sucursales.
Unidad de Inspectoría General.	Gestionar investigaciones por irregularidades que se presenten en las oficinas y sucursales a nivel nacional.
Unidades y Gerencias.	Atender requerimiento de información. Coordinar actividades de trabajo.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Clientes (Instituciones Gubernamentales y Municipales y Empresa Privada)	Ofrecer los servicios postales y logísticos. Brindar atención en el servicio prestado.
Policía Nacional Civil (PNC)	Interponer denuncias por diferentes causas.
Empresas Aseguradoras de vehículos.	Gestionar el trámite de cobertura del seguro en caso de accidentes, robo o hurto de vehículos propiedad de Correos.
Cuerpo de Bomberos de El Salvador, Cuerpos de Socorro.	Atender siniestros y/o emergencias en oficinas y sucursales a nivel nacional.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 141 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.15 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Regional Uno.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento Regional.

#### II. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Administrar la gestión de los servicios postales y logísticos de la región Uno, que permita el desarrollo y crecimiento del servicio postal y logístico.

#### III. FUNCIONES

1. Administrar, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en su jurisdicción. (Oficinas Departamentales de: San Salvador, La Paz, San Vicente, Usulután, San Miguel, La Unión y Morazán)
2. Colaborar, con la Jefatura correspondiente, en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional.
3. Colaborar en la elaboración del Plan de Compras del Departamento Regional.
4. Planificar y coordinar los servicios postales en el interior del país, en cada zona respectiva.
5. Promover reuniones entre las Jefaturas Departamentales a fin de lograr una mejor coordinación y desarrollo de los servicios, remitiendo informe de dichas reuniones a la Jefatura inmediata.
6. 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.
7. Colaborar con la Unidad de Planificación, Unidad de Gestión de Calidad y con la Unidad de Inspectoría General, en lo relativo a la supervisión, coordinación general de los servicios postales y financieros.
8. Diseñar un plan de visitas periódicas de control y supervisión a las oficinas postales y sucursales bajo su jurisdicción, como también, elaborar informes sobre dichas supervisiones para remitirlas a la Jefatura inmediata.
9. Verificar el suministro de insumos a las diferentes oficinas postales y sucursales, así como administrar los recursos eficientemente asignados a cada una de ellas.
10. Dar a conocer las disposiciones administrativas y de servicio vigentes, organizando su difusión entre todo el personal de su jurisdicción.
11. Proponer traslados de personal entre sus distintas dependencias.
12. Coordinar la seguridad institucional en cada una de las oficinas postales y sucursales de su jurisdicción.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 142 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

13. Velar por el cumplimiento de los lineamientos disciplinarios institucionales en cada una de las oficinas de su jurisdicción.

14. Garantizar y mantener el cuadro de personal del servicio actualizado para el cumplimiento del servicio postal oportuno a nivel nacional.

15. Promover y capacitar el recurso humano de su jurisdicción.

16. Realizar otras funciones que designe el Departamento Regional.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Departamento Regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li> <li>▪ Presentar informes, reportes o datos estadísticos.</li> <li>▪ Coordinar las acciones de trabajo del Departamento.</li> </ul>
Oficina Departamental.	Emitir lineamientos o instrucciones de trabajo para ser ejecutados en oficinas postales y sucursales.
Sucursales y Oficinas Postales.	Coordinar acciones de trabajo (administrativas y operativas) en función de los lineamientos emitidos por la Jefatura del Departamento y/o por la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Gestionar el uso de espacios físicos para oficinas postales.
Empresa Privada.	Solventar situaciones de carácter administrativo u operativo del servicio prestado.
Policía Nacional Civil (PNC)	Dar seguimiento a las denuncias realizadas por las oficinas departamentales, oficinas postales y/o sucursales.
Empresas Aseguradoras de vehículos.	Reportar accidentes en los que esté involucrado el parque vehicular de Correos.

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 143 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 20.16 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

#### V. IDENTIFICACIÓN

1. Nombre de la Unidad	Sección Regional Dos.
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Departamento Regional.

#### VI. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Administrar la gestión de los servicios postales y logísticos de la Región Dos que permita el desarrollo y crecimiento del servicio postal y logístico.

#### VII. FUNCIONES

1. Administrar, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en su jurisdicción. (Oficinas Departamentales de: Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, La Libertad, Cabañas, Cuscatlán y Chalatenango).
2. Colaborar, con la Jefatura correspondiente, en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional.
3. Colaborar en la elaboración del Plan de Compras del Departamento Regional.
4. Planificar y coordinar los servicios postales en el interior del país, en cada zona respectiva.
5. Promover reuniones entre las Jefaturas Departamentales a fin de lograr una mejor coordinación y desarrollo de los servicios, remitiendo informe de dichas reuniones a la Jefatura inmediata.
6. 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.
7. Colaborar con la Unidad de Planificación, Unidad de Gestión de Calidad y con la Unidad de Inspectoría General, en lo relativo a la supervisión, coordinación general de los servicios postales y financieros.
8. Diseñar un plan de visitas periódicas de control y supervisión a las oficinas postales y sucursales bajo su jurisdicción, como también, elaborar informes sobre dichas supervisiones para remitirlas a la Jefatura inmediata.
9. Verificar el suministro de insumos a las diferentes oficinas postales y sucursales, así como administrar los recursos eficientemente asignados a cada una de ellas.
10. Dar a conocer las disposiciones administrativas y de servicio vigentes, organizando su difusión entre todo el personal de su jurisdicción.
11. Proponer traslados de personal entre sus distintas dependencias.
12. Coordinar la seguridad institucional en cada una de las oficinas postales y sucursales de su jurisdicción.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 144 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

13. Velar por el cumplimiento de los lineamientos disciplinarios institucionales en cada una de las oficinas de su jurisdicción.

14. Garantizar y mantener el cuadro de personal del servicio actualizado para el cumplimiento del servicio postal oportuno a nivel nacional.

15. Promover y capacitar el recurso humano de su jurisdicción.

16. Realizar otras funciones que designe el Departamento Regional.

**VIII. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Departamento Regional.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir lineamientos e instrucciones.</li><li>▪ Presentar informes, reportes o datos estadísticos.</li><li>▪ Coordinar las acciones de trabajo del Departamento.</li></ul>
Oficina Departamental.	Emitir lineamientos o instrucciones de trabajo para ser ejecutados en oficinas postales y sucursales.
Sucursales y Oficinas Postales.	Coordinar acciones de trabajo (administrativas y operativas) en función de los lineamientos emitidos por la Jefatura del Departamento y/o por la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Gestionar el uso de espacios físicos para oficinas postales.
Empresa Privada.	Solventar situaciones de carácter administrativo u operativo del servicio prestado.
Policía Nacional Civil (PNC)	Dar seguimiento a las denuncias realizadas por las oficinas departamentales, oficinas postales y/o sucursales.
Empresas Aseguradoras de vehículos.	Reportar accidentes en los que esté involucrado el parque vehicular de Correos.

FPLCA-01





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 145 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**20.17 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.**

**IX. IDENTIFICACIÓN**

<b>1. Nombre de la Unidad</b>	<b>Oficina Departamental</b>
<b>2. Tipo estructural</b>	<b>Operativa.</b>
<b>3. Dependencia directa</b>	<b>Sección Regional Uno y Dos</b>

**X. OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Administrar las oficinas y sucursales de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas, normas, reglamentos y lineamientos comunicados por medio de la Sección Regional correspondiente.

**XI. FUNCIONES**

1. Asegurar el cumplimiento de los horarios de trabajo y horas de corte en las oficinas postales y sucursales de su jurisdicción.
2. Revisar periódicamente los encaminamientos internos de la correspondencia y adecuarlos a los horarios e itinerarios de las rutas de transporte.
3. Ejecutar las instrucciones de la extensión y ampliación de los servicios con el objeto de dar cumplimiento a la prestación del Servicio Postal Universal.
4. Coordinar con la Gerencia Comercial la promoción de los servicios postales y logísticos, según las metas y lineamientos establecidos.
5. Desarrollar reuniones de planificación y coordinación periódicas entre las jefaturas de las oficinas postales y sucursales, como también, con el personal de su jurisdicción.
6. Mantener una buena distribución de cada una de las áreas de las oficinas postales y sucursales bajo su jurisdicción.
7. Brindar un servicio al cliente asegurando eficiencia, eficacia y la mejora continua.
8. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en su jurisdicción.
9. Efectuar visitas periódicas de control y supervisión a sus oficinas postales y sucursales bajo su jurisdicción.
10. Adoptar las medidas más convenientes, en caso de irregularidades detectadas en el servicio, dando cuenta de ello a la Sección Regional correspondiente.
11. Programar con suficiente anticipación la provisión de mobiliarios, equipos y suministros para las oficinas de su jurisdicción.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 146 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Realizar la difusión de las disposiciones administrativas y de servicio a todo el personal de su jurisdicción.
13. Proponer a la Sección Regional correspondiente, los movimientos de personal entre sus distintas oficinas por necesidades del servicio.
14. Aplicar y hacer cumplir el Reglamento Postal Interno, las Actas de la Unión Postal Universal, las circulares e instrucciones emitidas por la Dirección General y/o Sub Dirección General.
15. Resguardar los fondos asignados con total transparencia y honestidad.
16. Optimizar la utilización del recurso humano.
17. Supervisar y controlar la salida de los carteros a su radio de reparto, y tomar nota de los volúmenes de entrega diaria, y de las devoluciones, en coordinación con los jefes de las oficinas postales y con el personal responsable de las liquidaciones de la correspondencia corporativa de su jurisdicción.
18. Procurar el orden disciplinario entre el personal recomendando la aplicación de sanciones.
19. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal bajo su jurisdicción atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez entre otros.
20. Atender solicitudes de los empleados, y en casos relevantes, resolver con el apoyo de las instancias superiores.
21. Informar a la Sección Regional correspondiente lo relativo a permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.
22. Controlar las actividades de compra-venta de sellos postales y otros servicios en las oficinas postales y sucursales.
23. Elaborar, y remitir oportunamente, los informes mensuales de ventas y estadísticas dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.
24. Supervisar la devolución a origen de la correspondencia y de las encomiendas postales internacionales en el tiempo reglamentario, que por motivos concretos y razonados no puedan ser entregadas en destino.
25. Remitir a rezago los envíos de correspondencia que por motivos concretos y razonados no hayan sido entregados y, que no tengan remitente.
26. Ofertar y administrar los servicios de arrendamiento de apartados postales.
27. Verificar el crédito postal otorgado a los diferentes clientes, para la toma oportuna de decisiones.

FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 147 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

28. Controlar la adecuada admisión de envíos de correspondencia en cuanto al franqueo, facturación y embalaje.
29. Controlar y supervisar la elaboración de las remesas de los ingresos de cada oficina postal y sucursal de su jurisdicción.
30. Supervisar la distribución de la correspondencia en todas las oficinas de su jurisdicción.
31. Realizar arquezos sorpresivos periódicamente en las oficinas postales y sucursales de su jurisdicción, debiendo informar los resultados a la Jefatura correspondiente, como también, a la Unidad de Inspectoría General.
32. Supervisar el trabajo de los operadores de sistema, en relación al procesamiento de los envíos que deben ser controlados por la vía informática.
33. Verificar el cumplimiento del procedimiento del servicio de apartados postales en las oficinas que brindan el servicio.
34. Realizar los informes mensuales correspondientes según lo solicitado por el Departamento Regional respectivo.
35. Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Departamento Regional correspondiente.
36. Colaborar en la elaboración del Plan de Compras del Departamento Regional correspondiente.
37. Realizar otras funciones que designe la Sección Regional correspondiente.

**XII. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Departamento Regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes periódicamente.</li> <li>▪ Dar seguimiento a proyectos específicos.</li> <li>▪ Coordinar acciones de trabajo.</li> </ul>
Gerencia de Finanzas.	Remitir información de carácter financiero periódicamente, y documentación cuando sea requerido.
Gerencia de Administración.	Gestionar trabajos emergentes en la infraestructura de la oficina departamental u oficinas postales.

*De la*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 148 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

Unidad de Inspectoría General.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comunicar irregularidades observadas en el procesamiento administrativo u operativo.</li><li>▪ Gestionar investigaciones por irregularidades identificadas.</li></ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Policía Nacional Civil.	Gestionar denuncias por diferentes causas.
Empresas Aseguradoras de Vehículos.	Reportar accidentes de tránsito en el que esté involucrado el parque vehicular de Correos.
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Coordinar acciones o actividades por medio de las cuales se publicite el servicio postal y logístico de la Institución. Gestionar espacios para la ubicación física de oficinas postales o sucursales.

FPLCA-01



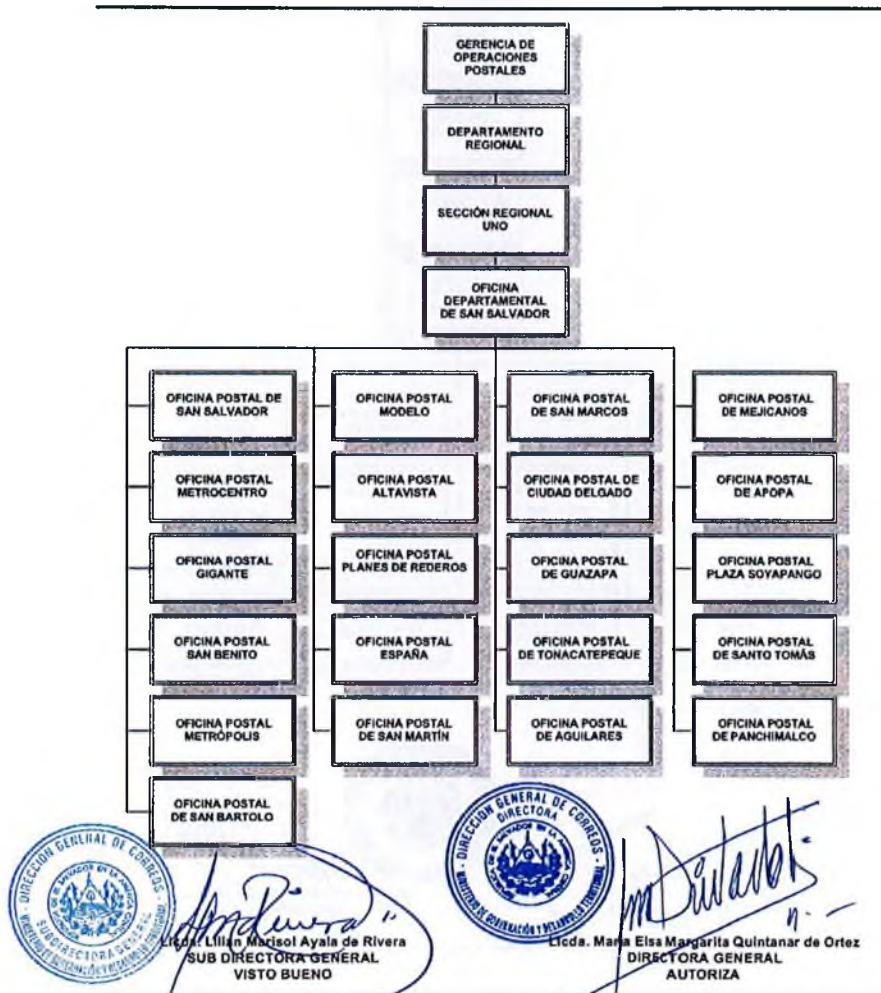
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 149 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21. ORGANIGRAMAS DE OFICINAS DEPARTAMENTALES.

(SECCION REGIONAL UNO)

### 21.1 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL SAN SALVADOR.



Licda. Lillén Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elisa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Handwritten signature*

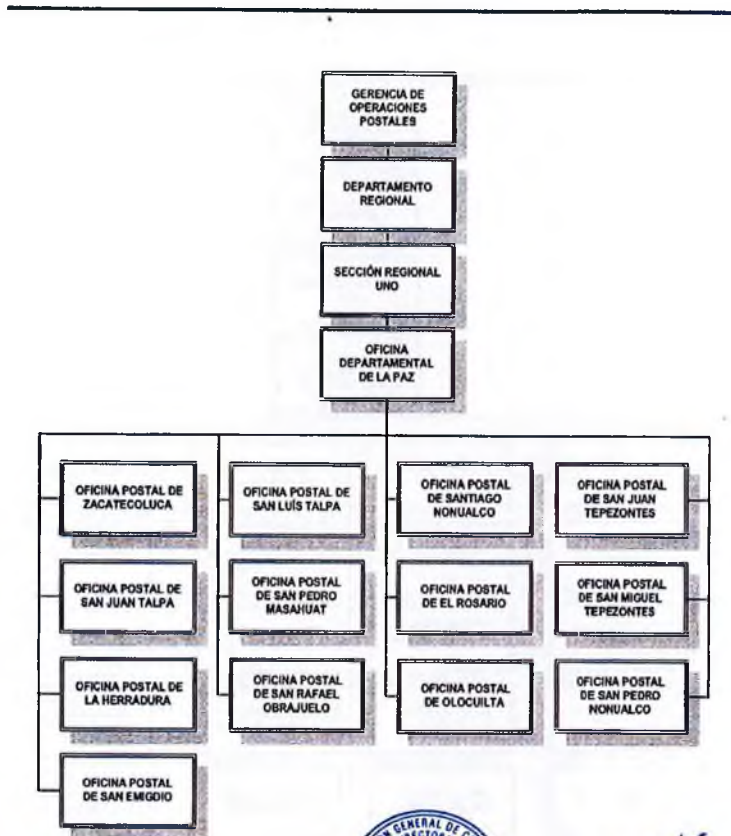
FPLCA-01



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 150 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.2 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL LA PAZ.



*Liliana Ayala de Rivera*  
Licda. Liliana María Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Esca Quintanar de Ortiz*  
Licda. María Esca Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

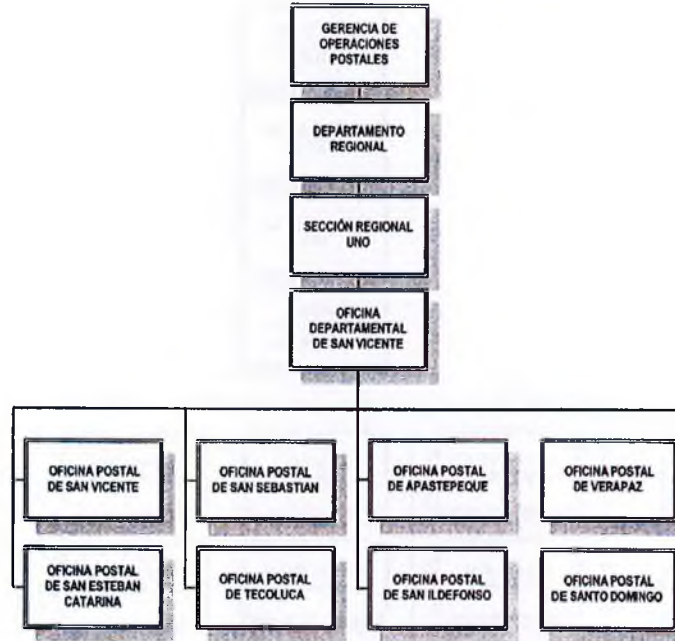
FPLCA-01



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 151 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.3 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL SAN VICENTE.



Licda. Lilia Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

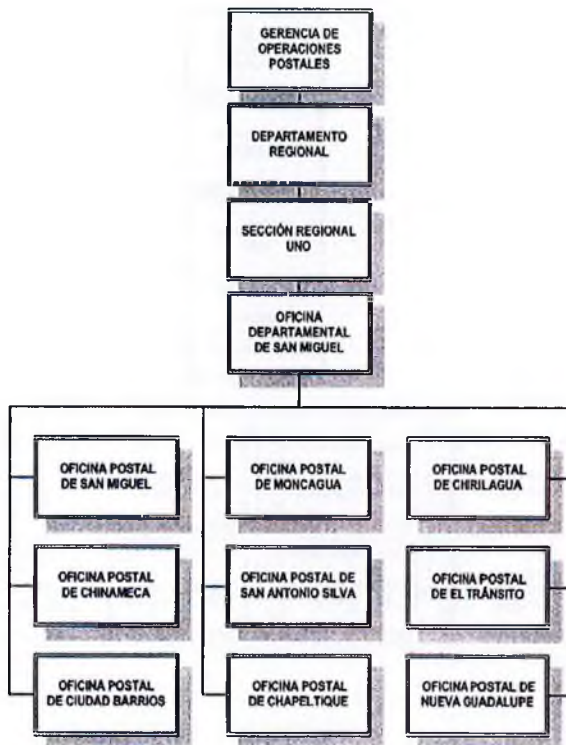
*Handwritten signature*



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 152 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.4 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL SAN MIGUEL.



*Liliana Mansol Ayala de Rivera*  
Licda. Liliana Mansol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Margarita Quintanar de Ortiz*  
Licda. María Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Quesada*

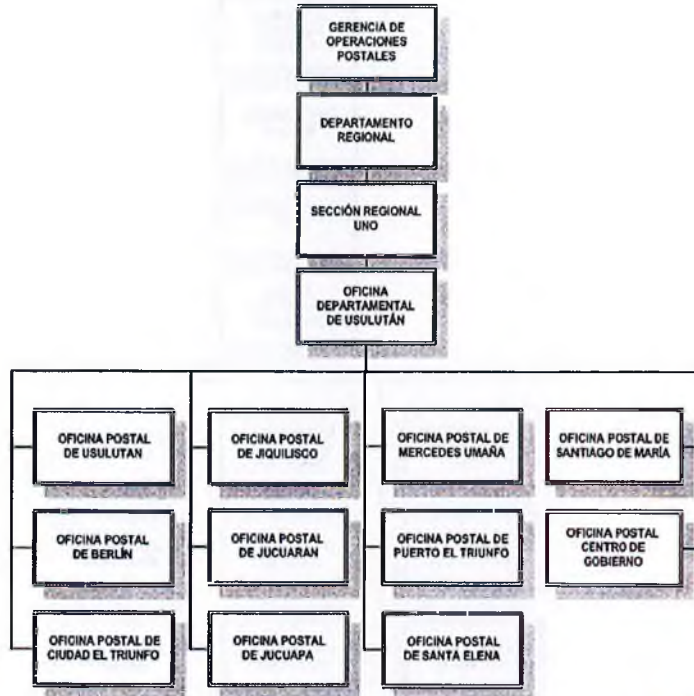




# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 153 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.5 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL USULUTÁN.



Licda. Lillian Madzol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Handwritten signature*

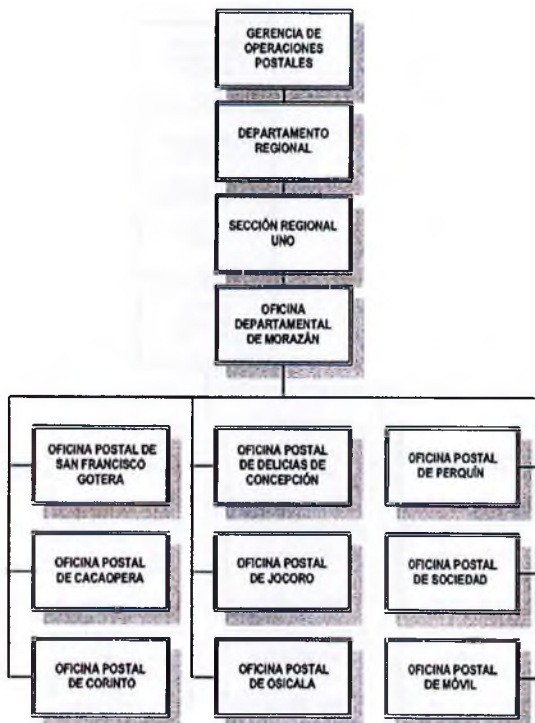
FPLCA-01



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01
PÁG. : 154 de 165
FECHA : 09/09/2016
REVISIÓN : 4

21.6 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL MORAZÁN.



Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera
SUB DIRECTORA GENERAL
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz
DIRECTORA GENERAL
AUTORIZA

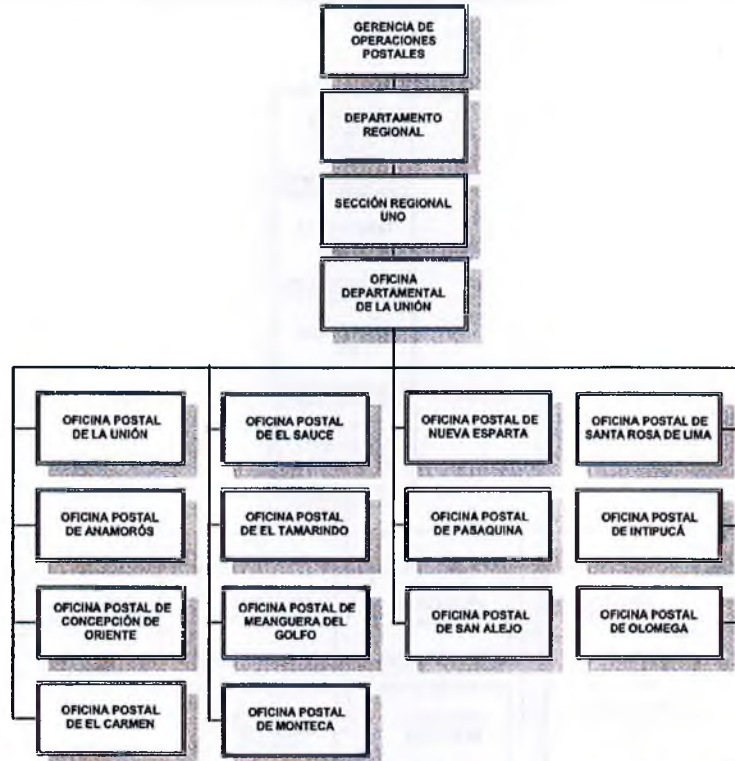
Handwritten signature in the bottom left corner.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 155 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**21.7 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL LA UNIÓN.**



*[Signature]*  
Licda. Lillian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*[Signature]*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*[Handwritten mark]*

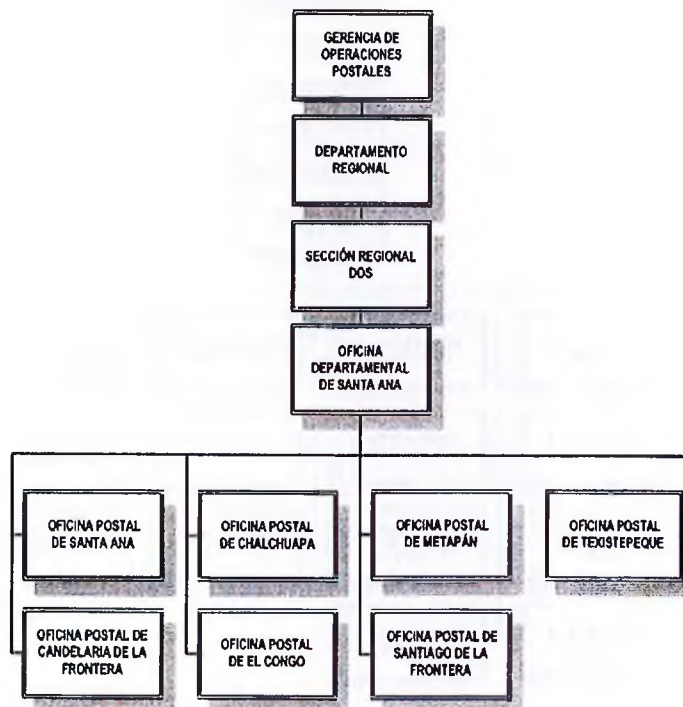


# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 156 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

(SECCION REGIONAL DOS)

## 21.8 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL SANTA ANA.



Licda. Lilia Marcela Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

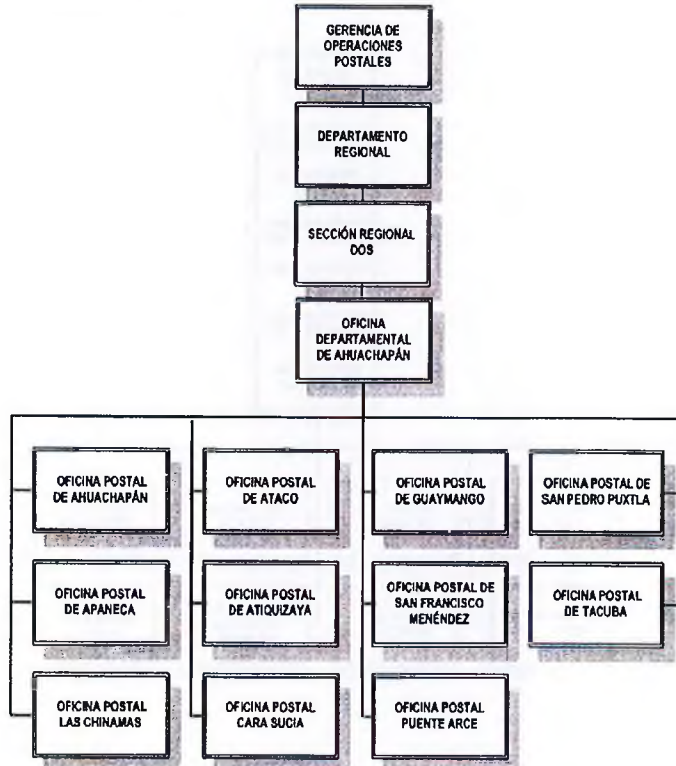
FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 157 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**21.9 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL AHUACHAPÁN.**



*[Signature]*  
Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*[Signature]*  
Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

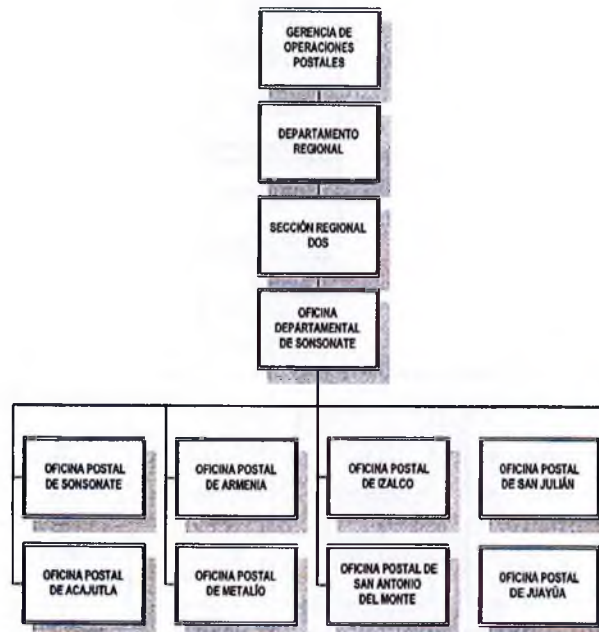
*[Handwritten signature]*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 158 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**21.10 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL SONSONATE.**



Licda. Lilia Mercedes Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*Handwritten signature*

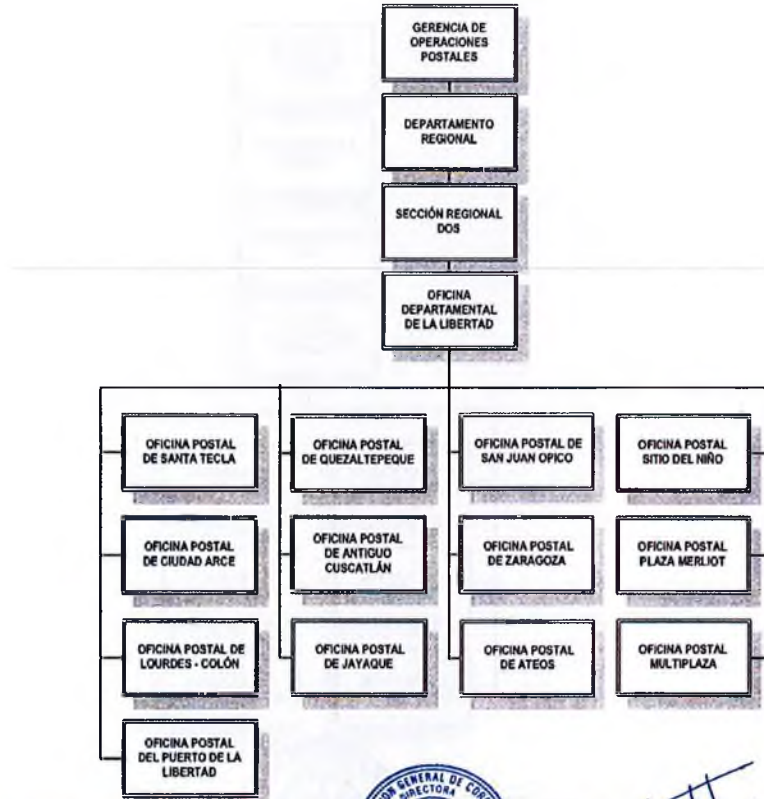
FPLCA-01



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 159 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.11 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL LA LIBERTAD.



Licda. Lilian Mercedes Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*[Handwritten signature]*

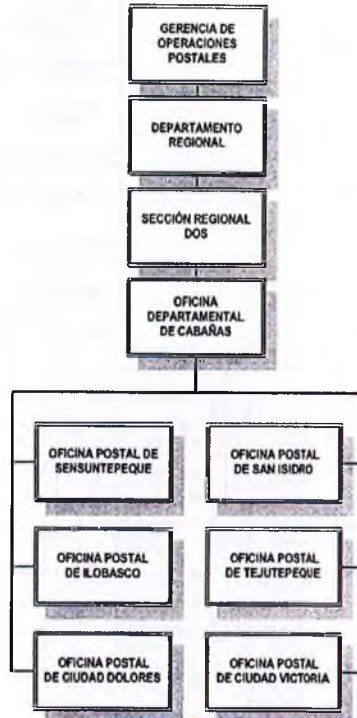
FPLCA-01



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 160 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**21.12 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL CABAÑAS.**



Licda. Lilian Marisol Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

FPLCA-01

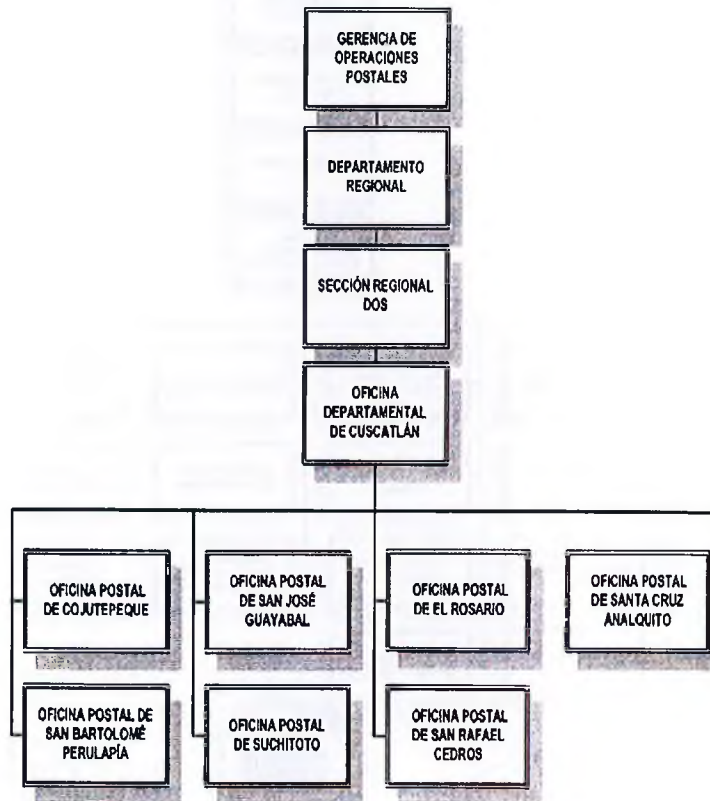




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 161 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

**21.13 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL CUSCATLÁN.**



*Lilian Mercedes Ayala de Rivera*  
Licda. Lilian Mercedes Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



*María Elva Margarita Quintanar de Ortiz*  
Licda. María Elva Margarita Quintanar de Ortiz  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

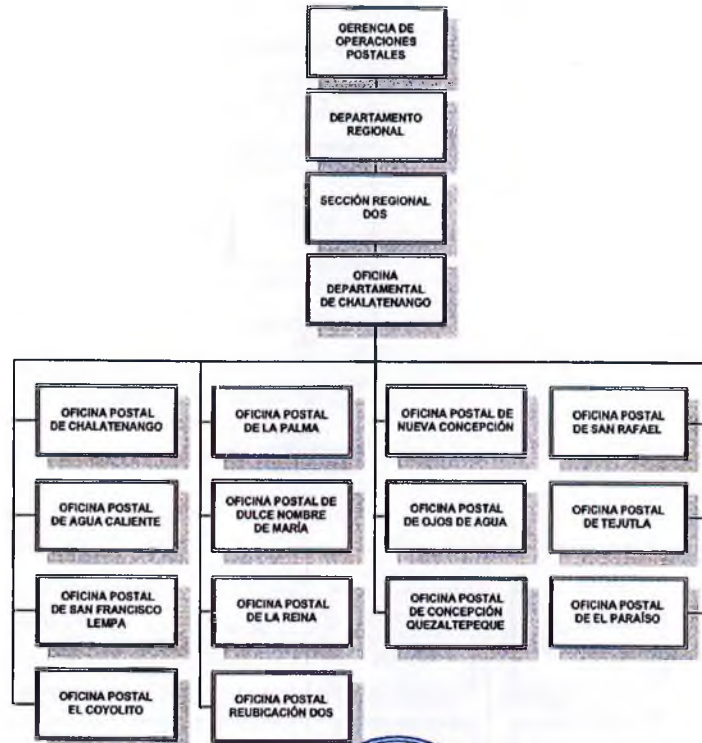
*[Handwritten signature]*



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 162 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

## 21.14 ORGANIGRAMA DE OFICINA DEPARTAMENTAL CHALATENANGO.



Licda. Lilian Marcela Ayala de Rivera  
SUB DIRECTORA GENERAL  
VISTO BUENO



Licda. María Elsa Margarita Quintanar de Ortez  
DIRECTORA GENERAL  
AUTORIZA

*para*

FPLCA-01



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 163 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

### 22. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA.

I. IDENTIFICACIÓN	
1. Nombre de la Unidad	Oficina Postal
2. Tipo estructural	Operativa.
3. Dependencia directa	Oficina Departamental según su jurisdicción
II. OBJETIVOS	
<b>Objetivo General:</b> Administrar la Oficina Postal o Sucursal, de acuerdo a las políticas, reglamentos y lineamientos comunicados por medio de la Oficina Departamental, Sección Regional correspondiente y/o la Gerencia de Operaciones Postales y Servicios Logísticos.	
III. FUNCIONES	
1. Asegurar el cumplimiento de los horarios de trabajo y horas de corte en su oficina.	
2. Revisar diariamente los encaminamientos internos de la correspondencia y adecuarlos a los horarios e itinerarios de las rutas de transporte.	
3. Proponer a la Oficina Departamental, la extensión o ampliación de los servicios con el objeto de dar cumplimiento a la prestación del Servicio Postal Universal.	
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. Promocionar los servicios y productos, según las metas y lineamientos establecidos y difundidos por la jefatura departamental.	
6. Desarrollar reuniones para planificar y coordinar actividades de trabajo desarrolladas en la oficina postal o sucursal.	
7. Mantener una buena distribución de cada una de las áreas de la oficina postal o sucursal.	
8. Brindar un servicio al cliente, asegurando la eficiencia, eficacia y la mejora continua.	
9. Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en la oficina postal o sucursal.	
10. Tomar las medidas correctivas pertinentes, en caso de irregularidades detectadas en el servicio, dando cuenta para ello a la jefatura departamental.	
11. Notificar a la jefatura departamental, con anticipación, la provisión oportuna del mobiliario, equipo, y suministro para la oficina postal o sucursal.	

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 164 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

12. Mantener actualizada las disposiciones administrativas y operativas para promover su difusión entre todo el personal a su cargo.
13. Proponer, a la jefatura departamental, los movimientos de personal en la oficina postal o sucursal por necesidades en el servicio.
14. Dirigir y supervisar la ejecución de los servicios postales.
15. Resguardar los fondos asignados con transparencia y honestidad.
16. Supervisar y controlar la salida del personal de carteros al radio de reparto correspondiente, tomando nota del volumen de piezas a distribuir y de piezas en devolución.
17. Procurar el orden disciplinario entre el personal, recomendando la aplicación de sanciones de acuerdo a la contravención identificada.
18. Evaluar, calificar y recomendar la promoción del personal de la oficina postal o sucursal, atendiendo los criterios de responsabilidad, rapidez, honradez, entre otros.
19. Atender las solicitudes de los empleados, y si la situación necesita elevarse a instancias superiores, notificarlas por cualquier medio de forma oportuna.
20. Informar a la Sección Regional correspondiente lo relativo a permisos e incapacidades del personal según los lineamientos establecidos.
21. Elaborar, y remitir, a la Sección Regional correspondiente el reporte de ventas y estadísticas diariamente.
22. Supervisar la actividad de apertura y cierre de los despachos de correspondencia.
23. Devolver al Departamento de Tratamiento Postal la correspondencia y las encomiendas postales internacionales en el plazo establecido. (La correspondencia que por motivos concretos y razonados no pueden ser entregadas en el destino)
24. Ofertar y administrar los servicios de arrendamiento de apartados postales. (Si la oficina postal o la sucursal brinda el servicios)
25. Verificar y realizar el crédito postal otorgado a los diferentes clientes.
26. Controlar la adecuada admisión de envíos de correspondencia, en cuanto al franqueo, facturación y embalaje.

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

CÓDIGO : MOCR00-01  
PÁG. : 165 de 165  
FECHA : 09/09/2016  
REVISIÓN : 4

27. Realizar arqueos de forma periódica en la oficina postal o sucursal, e informar oportunamente a la oficina departamental.
28. Realizar compras de sellos postales a través del sistema de valor declarado, que permita garantizar el abastecimiento de los valores faciales necesarios para la prestación oportuna del servicio postal.
29. Elaborar los informes mensuales correspondientes, según solicitud de la oficina departamental.
30. Proporcionar información necesaria para la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la oficina departamental correspondiente.
31. Elaborar, y remitir oportunamente, la programación de suministros para la oficina postal o sucursal.
32. Realizar otras funciones que designe la Jefatura de la oficina Departamental correspondiente.

**IV. RELACIONES DE TRABAJO**

<b>Internas</b>	<b>Para</b>
Oficina Departamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir instrucciones o lineamientos.</li> <li>▪ Entregar informes o reportes periódicamente.</li> <li>▪ Dar seguimiento a proyectos específicos.</li> <li>▪ Coordinar acciones de trabajo.</li> <li>▪ Gestionar el abastecimiento de mobiliario, equipo, valores, y necesidades de importancia para el óptimo funcionamiento de la oficina postal o sucursal.</li> </ul>
<b>Externa</b>	<b>Para</b>
Clientes.	Brindar atención relativa a los servicios postales y logísticos.
Instituciones Gubernamentales y Municipales.	Coordinar acciones o actividades por medio de las cuales se publicite el servicio postal y logístico de la Institución.