

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

MANUAL DE OPERACIONES

AGENCIA DE CORREOS ZONA 1

INTRODUCCIÓN

Este manual contiene procedimientos, rutinas , formatos en relación con el sistema de Inspección Postal , con énfasis en la prestación de la calidad de los servicios postales y seguridad de los mismos.

Como resultado del estudio por áreas de trabajo, se determinó el como realizar las diferentes responsabilidades primarias y el accionar del Inspector Postal a cargo.

Se tomara por actividad, hora y requerimiento de realizar una acción, por lo que habrán días que no se realice como esta el manual, sino dependiendo de la necesidad del servicio.

Las áreas que se inspeccionan diariamente son:

- Máquinas fanqueadoras
 - Grandes Usuarios
 - Crédito
 - Contado
- Fardos postales
 - Aperturas
 - Rezago
 - Rebut
 - Desaduanaje
- Atención al público
 - Envíos de correspondencia
 - Cartas electrónicas
- Recepción de llegada de camión ó panel
- Envíos certificados
- Pequeños paquetes
- Encomiendas postales
- Apartados postales
- Venta de tarjetas telefónicas
- Filatelia
- Confección de despachos
- Venta de sobres
- Venta de tarjetas postales

Por lo que se desarrollará en forma específica, cada área de trabajo.

FUNDAMENTO LEGAL

Con base al Reglamento de Operaciones para el Concesionario y el Reglamento de Control del concedente, se procede a definir varios conceptos y articulados que amparan las acciones y responsabilidades primarias de la Inspección Postal.

Título III
Capítulo Único
TASAS, TARIFAS Y FRANQUEO

Artículo 25
TARIFAS A COBRAR

El Ministerio de Comunicaciones , Infraestructura y Vivienda, fijará o aprobará, las tasas , tarifas y formas de franqueo que se aplicarán en la prestación de los servicios postales concesionados.

Artículo 26
EL FRANQUEO DE LOS ENVIOS

Para el franqueo de los envíos se establecen las siguientes modalidades: sellos postales, impresión de máquina franqueadora, porte pagado y porte a pagar.

Para los casos de portes pagados o porte a pagar, el concesionario presentará a la Dirección General, un informe mensual en el que se detalle el volumen y precios facturados por tales conceptos.

La modalidad para el franqueo de los envíos, la determinará el USUARIO según su preferencia.

MAQUINAS FRANQUEADORAS

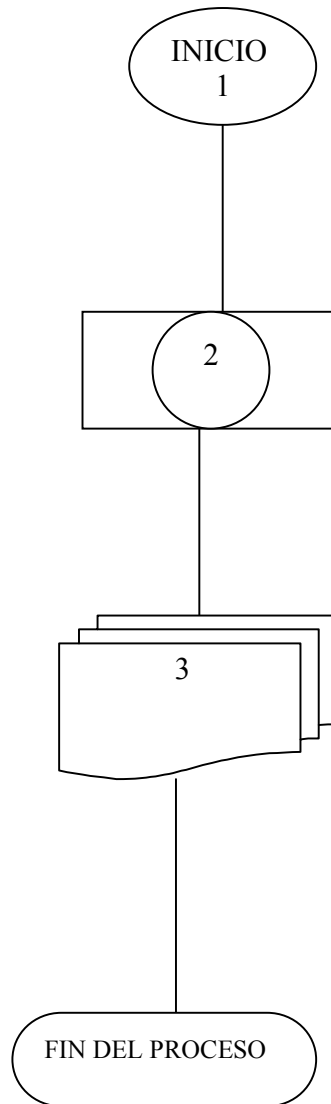
LECTURA DIARIA DE METROCONTADORES

- 1. La toma de lectura del metro contador, se realiza antes que se abra el servicio, al público usuario, a las 8:15 entre semana y los sábados a las 8:45.*
- 2. Se verifica el número ascendente y descendente del metro contador y se coloca en el formulario respectivo (original y dos copias)*
- 3. Tomada la lectura en los formularios , se entregan a:*
original , al Departamento Financiero
1 Copia, verde, a El Correo
1 Copia, rosada, a Inspección Postal

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

LECTURA DE METRO CONTADOR



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

SERVICIO PRESTADO EN AREA DE MAQUINAS FRANQUEADORAS

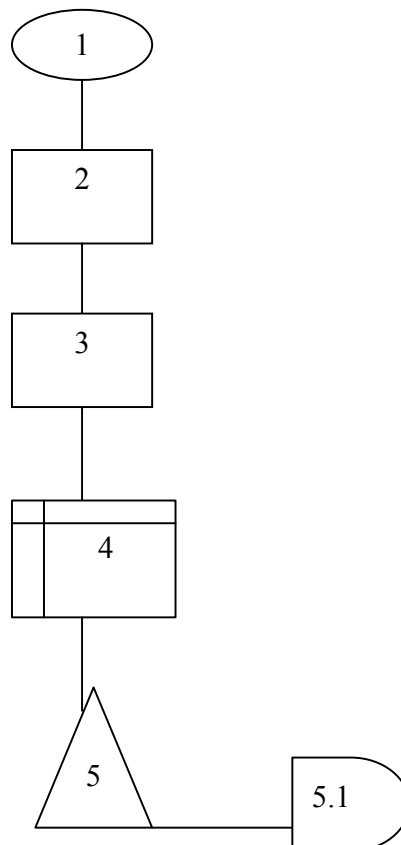
ATENCIÓN A GRANDES USUARIOS:

El servicio prestado en esta área, es para que el usuario común, no tenga que hacer colas por el depósito de grandes volúmenes por empresas.

- 1. Llenado de cuadro especial de Ventas de Máquina Franqueadora , se realiza al cierre o cuadro por la tarde , de 15:00 a 16:00 horas, dependiendo la orden del supervisor de agencia.*
- 2. El cuadro tiene dos rubros, uno de crédito y otro de contado*
- 3. Se llena según el ámbito de aplicación , ya sea nacional o internacional.*
- 4. Se coloca por escalones de peso, categoría (LC,/AO CERTIFICADOS ,AR)*
- 5. Formato lleno*
- 5.1 Sirve para realizar el informe consolidado, que se entrega a Inspección.*

FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

EN GRANDES USUARIOS



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FARDOS POSTALES

APERTURA DE DESPACHOS DE ENCOMIENDAS POSTALES

Los despachos de encomiendas postales son enviados por medio de transporte de entrega y recolección (camión o panel) de Planta de Procesamiento Postal zona 11, hacia Correo Central, zona 1.

PROCESO DE LLEGADA

- 1. Se recibe la información de la llegada del camión ó panel*
- 2. Se procede a recibir la papelería de manos del piloto*
- 3. Se verifica los precintos (marchamos) si vienen bien cerrados, sin señales de violación y la numeración anunciada.*
- 4. Se procede a romper los marchamos*
- 5. Según la guía de transporte, verificar cantidad de sacas*
- 6. Se procede al conteo de sacas y estado físico de las mismas*
- 7. Se trasladan al Almacén de Fardos Postales, con la documentación respectiva*

PROCESO DE APERTURA

- 1. En presencia del delegado de SAT, el empleado de EL CORREO y el INSPECTOR POSTAL, se procede a realizar la apertura de sacas.*
- 2. Se cortan marchamos según la guía de Sacas*
- 3. Se chequean los números de citas de cada uno de los envíos postales, como son: encomiendas , pequeños paquetes , sacas M y EMS, anotadas en los cuadros de control de envío.*
- 4. Se procede a revisar si hay anomalías en cuanto a nombre, dirección, peso, documentación(CP71,CN-22) etc.*
- 5. Finalizada la verificación, se procede a la firma por los que intervienen.*
- 6. Se archiva la copia de inspección(la cual sirve para el reporte diario de actividad de esa área)*

REZAGO y REBUT

Este proceso no se realiza a diario, está establecido realizar tres citaciones , las cuales se envían 1 cada semana, luego se deja una semana más, cumplido un mes de resguardo de cada uno de los envíos, en poder de EL CORREO, se procede a realizar el rezago o rebut.

PROCESO

- 1. Se verifican las citaciones, realizadas por medio de cartas electrónicas, en correo hibrido en planta de procesamiento postal, la primera y segunda normales, la última se le coloca prueba de entrega.*
- 2. Se verifica si llenado el requisito no se han presentado a recoger el envío, se procede a revisar la papelería, para determinar si se le da calidad de rebut o de rezago.*

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

3. *Se verifica si la documentación indica que se regrese a destino , no tienen ninguna anotación, es certificado o pequeño paquete, se procede a realizar rebut; pero si lo que indica es dejar en abandono o no tiene dirección del remitente pasa a calidad de rezago.*
4. *Si es rebut, se realiza el cuadro de Retorno al Remitente, indicando los datos con que ingreso , además de colocar el motivo porque se regresa y se envía a Planta , para su proceso respectivo a destino.*
5. *Se verifica si queda en calidad de rezago, se realiza el listado con datos de ingreso, trasladando el envío a la Dirección General, donde permanecerá 1 año, antes de su apertura y el proceso respectivo para tal caso.*

Todas estas acciones las realiza EL CORREO, el inspector solamente inspecciona y pide copias de los listados de todos los procesos realizados en Fardos, además de informar a la superioridad que día serán pasados los despachos de rezago, para su recepción y resguardo respectivo.

Por tal motivo no hay flujo grama de la actividad.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 12

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todas las oficinas postales de atención al público, deben prestar todos los servicios concesionados, uniformemente, en toda la República. Debiendo contar con el mobiliario y equipo (mostrador, balanza, máquina de escribir, sello identificador de oficina) y estar abierta al público como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes y cuatro(4) los sábados, abriendo diariamente a las ocho horas con treinta minutos, a excepción de aquellas que por los servicios que prestan y el lugar de su ubicación, necesiten ser atendidas en horarios especiales; los cuales serán autorizados por la Dirección General a propuesta del concesionario.

CORREO ORDINARIO

Inspección velará porque la atención se preste al público usuario, como lo determina el artículo 12 del Reglamento de Operaciones.

PROCESO

1. *Diariamente se procede a la verificación física de los envíos, colocando en formato especial las ventas del día .*
2. *Se procederá a la separaciones por categoría, escalón de peso y servicio los envíos, utilizando el formato de control para grandes clientes.*
3. *Se verifica los cierres o cuadros diarios, los cuales se hacen por la tarde; la hora la determina el supervisor de agencia.*
4. *Además, deberán estar presentes al momento de realizar los cierres de los despachos, que serán enviados a Planta de procesamiento postal*

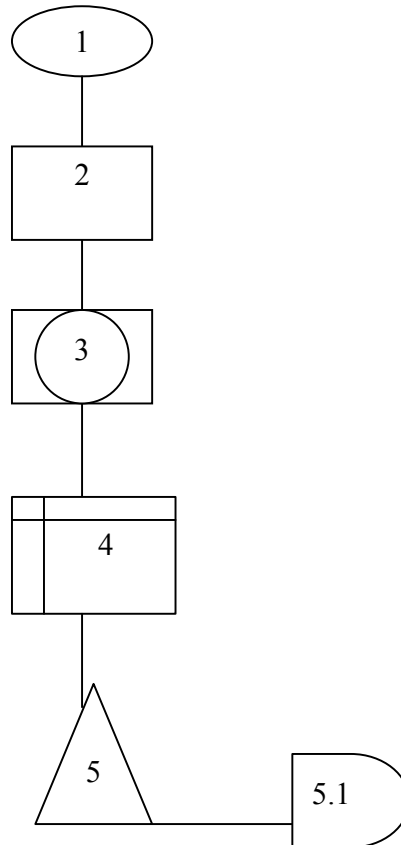
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

5. Finalizada la tarea, se procede al cuadro general del formato

5.1 El formato, servirá para el consolidado final se entrega a Inspección Postal.

FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

CORREO ORDINARIO



CARTAS ELECTRÓNICAS **TELEGRAMAS**

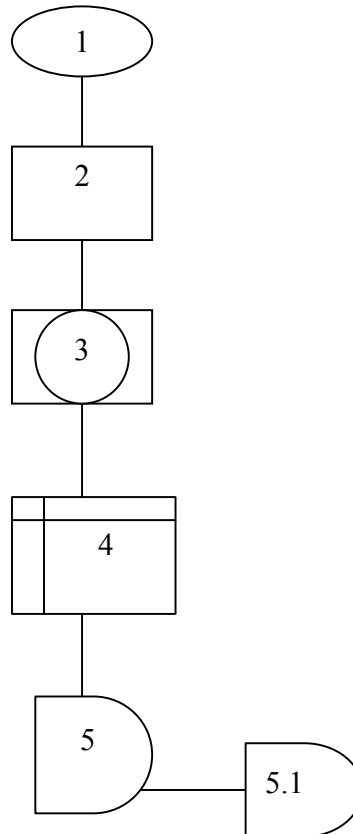
PROCESO

1. Se tiene un formulario para el ingreso de datos, en cuanto a, cartas electrónicas con franquicia hasta 20 palabras, envíos con franquicia de la Dirección General, más de 20 palabras, al crédito de empresas, entrega inmediata, al contado, circulares, e-mail y otro que requiera el usuario.
2. El formulario se cuadra con la encargada del servicio, por la tarde.
3. Este se cuadra en el día, únicamente lo de contado.
4. Al día siguiente, se procede al cuadro de lo recibido al crédito
5. El mismo día del cuadro de crédito, se procede a realizar el consolidado del informe general para Inspección Postal.

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

CARTA ELECTRÓNICA (TELEGRAMAS)



**ENVÍOS CON SERVICIO ESPECIAL CERTIFICADO
Y LOS PEQUEÑOS PAQUETES**

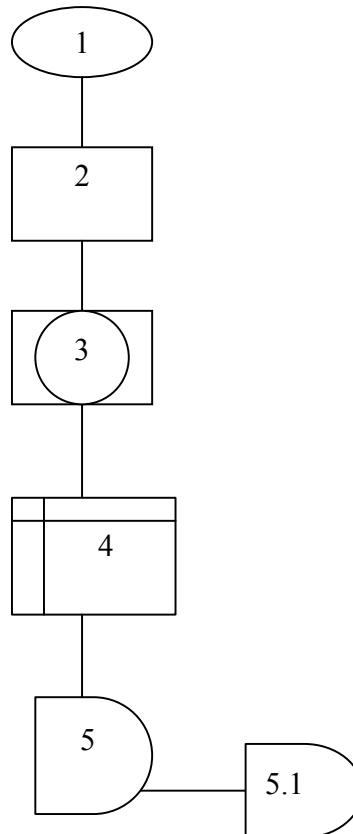
PROCESO

1. *Se cuenta formulario especial para el control de los envíos con servicio especial de certificado, como son cartas, impresos, pequeños paquetes, encomiendas postales, para el ámbito nacional e internacional.*
2. *En dicho formulario se debe de realizar la separación por rango de peso, destino , número de factura, si pago el servicio de ADR..*
3. *En éste, sólo se lleva el certificado de contado, el certificado al crédito se toma en máquina franqueadora*
4. *Se realiza el cuadro por la tarde*
5. *Se verifica el cierre de despacho de lo certificado y los pequeños paquetes(área diferente)*
- 5.1 *El formato servirá para el consolidado diario entregado a Inspección Postal*

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

SERVICIO ESPECIAL DE CERTIFICADO Y LOS PEQUEÑOS PAQUETES



APARTADOS POSTALES

PROCESO

- 1. Este proceso no cuenta con un formulario específico, se anota en el que se toma las ventas de sobres, tarjetas postales.*
- 2. Se procede a verificar en el área de apartados, cuántos llegaron a pagar renovación o adjudicación, esto se realiza después de las 15:00 horas.*

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

VENTAS DE TARJETAS TELEFÓNICAS, SOBRES, TARJETAS POSTALES U OTRO SERVICIO QUE SURJA DE LA APROBACIÓN DEL CONCEDENTE

- 1. En el formulario de envíos ordinarios, se ingresa en la casilla respectiva de la venta Diaria*
- 2. Se debe definir Compañía telefonía de celular, precio de la tarjeta, qué clase de sobre es según número de clasificación., cuántas tarjetas postales se vendieron.*
- 3. Estos datos servirán al otro día, para el cuadro del informe que se entrega a Inspección Postal.*

FILATELIA

Artículo 34

ACTIVIDADES FILATELICAS

Tendrán a su cargo todo lo relacionado con las cuentas de los abonados nacionales e internacionales, debiendo informar mensualmente a la Dirección General el movimiento de dichas cuentas.

PROCESO

- 1. NO EXISTE FORMATO, se coloca en ingresos de correo ordinario, no se toman sólo las piezas, sino se deberá tomar también la cantidad vendida en el día, si fue crédito o contado.*

Además, para cualquier duda en relación a procesos y obligaciones, consultar los Reglamentos de Operaciones para el Concesionario y el Reglamento de Control del Concedente.

*Lic. Leticia Cordón de Reyna
Inspectora General Postal*

Vo.Bo.

*Lic. Edgar G. Alvarado G.
Sub director General de
Correos y Telégrafos*

*Guatemala, Septiembre de 2004
Vigente*