



M Manual de Organización de la Dirección General de Correos
y Telégrafos de Guatemala

Guatemala, mayo de 2007

ÍNDICE

Introducción	3
Marco Histórico	4
Visión	5
Misión	5
Función Básica	5
Objetivo General	5
Ambito de Aplicación	6
Objetivos Específicos de la Institución	7
Estructura Funcional	8-15
Directorio DGCT	16-17
Funciones	18-36
Procedimientos	37-95
Anexos	96
Organigrama funcional	97
Terminología técnica	98-128

INTRODUCCIÓN

El tema central sobre la nueva estructura del Manual de Funciones y Procedimientos de la Dirección General de Correos y Telégrafos como Autoridad de Regulación, Aplicación y Control, en el cual se describen aspectos importantes en su reestructuración y cómo funcionarán los diferentes Departamentos que la conforman.

El Manual de Funciones y Procedimientos, será la guía y herramienta para la aplicación de técnicas administrativas, de orientación a los funcionarios para identificar, analizar y mejorar los procedimientos en forma efectiva y eficiente, lo que concluirá en resultados satisfactorios en las actividades realizadas.

Este Manual, describe los pasos a seguir para el buen desarrollo de las actividades del personal, por lo que se centra en el servicio y la funcionalidad de sus áreas de trabajo, establece la responsabilidad, claridad, medidas de seguridad y la descripción de cada tarea realizada por cada uno.

La Dirección General de Correos, busca el logro de los objetivos, realiza una expresión analítica de los procedimientos administrativos y operativos a través de los cuales se canaliza la actividad de acuerdo a las atribuciones que le corresponde a cada área de trabajo; para evitar la ejecución de pasos innecesarios y el poder implementar otras actividades que se consideren necesarias y vitales para el mejor desarrollo de las funciones, por tal motivo esta Dependencia presenta una descripción de los diferentes procedimientos realizados en la misma

MARCO HISTORICO

La Dirección General de Correos y Telégrafos, para optimizar los servicios operativos de recepción, transporte y entrega de correspondencia nacional e internacional, de común acuerdo con la autoridad superior que es el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda formalizo un contrato por servicios operativos con la Empresa **INTERNATIONAL POSTAL SERVICE, LTDA. EL CORREO** por un termino de 5 años.

En tal sentido dicho Contrato No. 22/98 surte efecto del 16 de septiembre de 1998, al 15 de marzo de 2003.

Guatemala es signataria de los Acuerdos y Convenios con los Organismos Internacionales, con la Dirección General de Correos y Telégrafos como la representante ante toda la Unión Postal, y se considera por tanto que el Servicio Postal nacional e Internacional es del Gobierno y no Privado.

Dada la finalización del Contrato de Operaciones de 1998 al 2003, se procede a realizar un nuevo contrato DSM-No.150-2003 de Concesión de los Servicios Postales de fecha 22 de Octubre de 2003, y no solo de las operaciones sino de toda la Administración y Operación Postal.

En tal sentido la Dirección General de Correos y Telégrafos, cambia su función básica, la cual desde su fundación hasta el 31 de mayo de 2004 había tenido; y por ello pasa a ser un Ente de Regulación, Aplicación y Control hacia el concesionario.

Por la naturaleza de las nuevas funciones que realizará, es necesario que se creen instrumentos que amparen la Visión, Misión de una nueva estructura y por ende la necesidad de contar con un Manual de Funciones y Procedimientos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, como herramienta administrativa.

Estos instrumentos serán apoyo a partir del 1 de junio de 2004 según lo indica el Decreto Numero 14-04 del Congreso de la Republica de Guatemala, hasta el año de 2013, cuando finalizan los diez años concedidos por la Superioridad del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

VISIÓN

Que cada día la Autoridad de Aplicación y Control, verifique que se presten los servicios postales en todo el territorio nacional y con ello obtener el mayor crecimiento y productividad de los servicios postales.

MISIÓN

Somos la dependencia facilitadora que deberá hacer que se cumpla adecuadamente el control de los servicios concesionados y demás potestades administrativas; con ello asegurar su cumplimiento y corregir su realización, cuando fuese necesario.

FUNCION BÁSICA

Velar por la eficaz y eficiente prestación del servicio postal en Guatemala.

OBJETIVO GENERAL

- Cumplir la función principal como autoridad de Regulación, Aplicación y Control en el plazo de la concesión del servicio postal oficial y también de los servicios privados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El manual de funciones y procedimientos debe ser observado por todos los servidores de la Dirección General de Correos y Telégrafos, en todos los procedimientos que en función del puesto de desempeño.

NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL

- Capacitar a los servidores en el contenido del presente manual .

- Aplicación de los procedimientos establecidos en este manual en el ejercicio de funciones.

- Dar seguir a los procedimientos ya instituidos sin menoscabo de la aplicación del presente manual.

- Su observancia es obligatoria para toda la Institución.

- El manual de funciones y procedimientos podrán, ser mejorados y actual izados conforme a las exigencias del marco de modernización de la administración pública y de acuerdo con la naturaleza de los puestos de trabajo, con el fin de dar cumplimiento a las normas y especificaciones del ala Oficina Nacional de Servicio Civil.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA INSTITUCIÓN

- Examinar e informar sobre la racionalidad de las operaciones del concesionario y del Departamento Financiero, de acuerdo con normas legales, contables, presupuestarias y contractuales.
- Administrar el recurso humano para el desarrollo, de las funciones de Autoridad de Regulación, Aplicación y Control, con el propósito de garantizar un servicio eficaz y eficiente a la sociedad guatemalteca.
- Administrar los recursos financieros de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- Coordinar la comunicación y el control de cuentas con los organismos internacionales y administraciones postales, velando por el cumplimiento de Acuerdos y Convenios suscritos.
- Programar, Supervisar y Controlar todas aquellas acciones que reflejen resultados planificados por el ente de regulación, aplicación y control en los plazos establecidos de todas las funciones postales, realizadas en el territorio nacional ejecutadas por el concesionario y cualquier prestador particular.
- Velar que la actividad filatélica cumpla con las condiciones necesarias como medio de difusión de la imagen de Guatemala en el ámbito mundial y como medio de franqueo para el servicio postal.
- Orientar y supervisar el cumplimiento del servicio filatélico por parte del concesionario, durante la vigencia del Contrato.
- Velar por que se cumpla toda la normativa legal vigente en materia postal, nacional e internacional, por parte del concesionario durante la vigencia del contrato de concesión y los otros prestadores del Servicio Postal.
- Ejercer control sobre la operación y calidad del servicio postal que presta el concesionario, para asegurar que cumpla con las obligaciones adquiridas en el Contrato de Concesión.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

1. DIRECTOR GENERAL

Puesto profesional que representa legalmente a la Institución en el ámbito nacional e internacional y es el que define las políticas de trabajo de la Dirección General de Correos y Telégrafos siendo además la autoridad superior.

2. SUBDIRECTOR GENERAL

Puesto profesional, representa y ejerce las funciones de al Director General en ausencia de él es quien planifica, organiza, integra y evalúa las políticas emanadas de la Dirección General.

3. AUDITOR INTERNO

Puesto profesional será el responsable de evaluar el cumplimiento de las condiciones del contrato de concesión y la razonabilidad de las operaciones reportadas por el concesionario y ejecutar los distintos tipos de auditorías que sean requeridas por la Dirección General, contables-financieras, administrativas, especiales, sistemas informáticos.

4. AUXILIAR DE AUDITORIA

Puesto profesional con experiencia comprobable, coadyuva en la ejecución del plan de trabajo de auditoria, de manera que puedan evaluar la razonabilidad de las operaciones reportadas por el concesionario y los departamentos de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

5. GESTOR DE PROYECTOS TECNICOS FINANCIEROS

El Gestor de Proyectos Técnicos Financieros gestiona ante los organismos internacionales proyectos para la Dirección General de Correos y Telégrafos .

6. ASESOR ADMINISTRATIVO

Puesto profesional enfocado a planificar, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento, vigilancia y limpieza del edificio, de los pilotos y mensajero; de la sección de compras y suministros; así mismo como de la sección de almacén y de inventarios y activos fijos y otras actividades que ordene el despacho superior

7. ASESORA ESPECIFICA DE DIRECCION Y SUBDIRECCION

Puesto profesional, asesora a las autoridades superiores de la D.G.C.T, en la formulación de políticas y en la preparación de planes y programas de trabajo, y otras actividades y comisiones que le sean asignadas.

8. INGENIERO SUPERVISOR

Es el encargado de prestar servicios profesionales para realizar la supervisión y Evaluación del Programa de mantenimiento de las oficinas postales que ejecuta el Concesionario y demás bienes inmuebles de la D.G.C.T.

9. JEFE DE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Puesto profesional que consiste en planificar, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de actividades relacionadas con la administración, capacitación y desarrollo del recurso humano de la Dirección General.

10. ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

Profesional o técnico con experiencia; de las actividades técnicas y administrativas que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos y tienen como FUNCIONES asistir al Jefe del Departamento y autoridades superiores en ausencia del jefe.

11. SECRETARIA RECEPCIONISTA

Estudios de nivel medio y con experiencia; apoyo secretarial para el Departamento de RR.HH, cumpliendo directrices emanadas del Jefe del Departamento y del los Asistentes de Recursos Humanos.

12. JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Puesto profesional; es el responsable de coordinar la administración de los recursos financieros de la Institución, de acuerdo con las disposiciones legales, normativas y políticas aplicables; es el Jefe inmediato de las secciones a su cargo.

13. CONTADOR GENERAL

Puesto: Perito contador, con experiencia comprobable; revisa, reporta y presenta los movimientos contables tanto a la Unidad de Administración Financiera –UDAF– del Ministerio CIV y a la Contraloría General de Cuentas y otras que le asigne su Jefe inmediato

14. ENCARGADA DE CAJACHICA Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Puesto: Perito Contador, con experiencia comprable; es la responsable de velar de que cada año fiscal se constituya la Caja Chica; así mismo su administración y control. Además su función básica es ser el enlace de comunicación tanto del departamento hacia la Institución y viceversa; asiste en procedimientos operativos al Jefe del departamento y los demás puestos de trabajo en tareas que se le encomienden.

15. ENCARGADO DE PRESUPUESTO

Puesto profesional, con experiencia comprobable, es responsable de operar todo lo relacionado con el presupuesto de la Dirección General de Correos y Telégrafos, incluyendo apoyo en la formulación de anteproyecto de presupuesto, transferencia, ampliaciones, presentación de listados de ejecución presupuestaria, administración y control de caja fiscal y todo lo que ordene el jefe inmediato.

16. ENCARGADO DE INFORMATICA Y CAJA FISCAL

Es el encargado del mantenimiento y control de la red de Internet e Intranet con sus respectivos equipos y accesorios, dando el apoyo necesario para el mantenimiento físico de los equipos de computo de la Institución así como la elaboración de la Caja Fiscal.

17. ENCARGADA DE TESORERIA

El Encargado de tesorería se encarga de administrar los pagos de empleados, proveedores e impuestos, de conformidad con los aspectos legales formales que exige la ejecución presupuestaria y de conformidad con el marco legal vigente.

Es importante indicar que el trabajo del Encargado de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, debe estar coordinado y en estrecha relación, de acuerdo a las exigencias del Sistema de Contabilidad Integrado; los perfiles de puestos están diseñados para

adaptarse a la estructura de ejecución que exige el Sistema Integrado de Administración Financiera -SIAF-, observando una adecuada segregación de funciones.

18. ENCARGADO DE INVENTARIOS Y ACTIVOS FIJOS

El Encargado de Inventarios y Activos Fijos se encarga de preparar los registros que permitan controlar los movimientos de los activos inventariables propiedad de la Dirección General de Correos y Telégrafos, esto incluye adiciones, bajas y traslados así como los registros en el Programa de SICOIN WEB.

19. ENCARGADO DE ALMACEN

El Encargado de almacén se encarga de proveer eficaz y eficiente mente los insumos necesarios, a los demás Departamentos para apoyar el logro de metas y objetivos de la Institución.

20. ENCARGADO DE COMPRAS Y SUMINISTROS

El asistente técnico de compras se encarga de ejecutar el plan de compras de la institución y atender las compras de los insumos necesarios para los demás Departamentos de la institución y para abastecimiento del almacén, de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado y demás legislación aplicable.

21. AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Trabajo de oficina que consiste en ejecutar diversas tareas auxiliares de contabilidad, efectuando operaciones sencillas de ingresos y egresos en libros auxiliares de cuentas corrientes. Dar apoyo al demás personal del Departamento Financiero.

21. AUXILIARES DE INVENTARIOS

Son los encargados de dar apoyo al Encargado de Inventarios y Activos Fijos en el control de los Activos Fijos de la Institución a través del registro correspondiente en el Programa de SICOIN WEB.

22. JEFE DEL DEPARTAMENTO INTERNACIONAL

Trabajo técnico, se encarga de coordinar las actividades de las relaciones internacionales con otras administraciones postales y organismos internacionales a quienes pertenece la administración postal de Guatemala.

23. ASISTENTE TECNICO INTERNACIONAL

Puesto desempeñado por personal calificado. Realiza actividades especializadas con conocimiento en materia postal, operativa, secretarial y administrativa, que desarrolla el Departamento Internacional. Deberá cumplir las directrices emanadas por el Jefe del Departamento.

24. TRADUCTOR Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Trabajo técnico profesional, es la persona encargada de realizar toda la actividad de traducción del Departamento Internacional como de todos los Departamento de la Dirección General, actividad realizada por personal altamente calificado con dominio del idioma Inglés. Asiste administrativamente en las actividades que se desarrollan en el Departamento Internacional.

25. SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO INTERNACIONAL

Es la persona Encargada de desarrollar las actividades secretariales del Departamento Internacional así mismo dar el apoyo necesario en las funciones del Departamento Internacional.

26. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN OPERATIVA

Puesto profesional, además de contar con conocimientos Técnicos Postal es es el encargado de hacer que se cumpla con lo que planifique, organice, integre y controle el ente de Regulación, Aplicación y Control.

27. ASISTENTE ADMINISTRATIVO POSTAL

Genéricamente éste puesto será desempeñado por personal altamente calificado en el área de Inspección y el área de Seguridad y tendrán como FUNCIONES asistir al Jefe del Departamento cada uno en el área respectiva y en ausencia del Jefe del Departamento tomar decisiones.

28. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Es el encargado de dar apoyo logístico al Departamento de Inspección Operativa y apoyo en los procedimientos de Inspección que se desarrollan .

29. INSPECTORES POSTALES

Es el personal que deberán conocer las operaciones postales en todas sus facetas y cuya FUNCIONES será ejecutar con el Jefe del Departamento, las acciones que con lleva la Regulación, Aplicación y Control .

30. SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECTORIA POSTAL

En este puesto, la persona deberá de contar con conocimientos básicos de los procedimientos propios del área de operaciones, y deberá asistir funcionalmente al Jefe del Departamento.

31. SECRETARIA OFICINISTA

Dar apoyo en las tareas secretariales del Departamento de Inspección operativa así como el apoyo logístico a los Inspectores Postales.

32. JEFE DEL DEPARTAMENTO FILATELICO

Tendrá a cargo dirigir y supervisar las labores del Departamento, asistir técnica y administrativamente al Consejo Nacional Filatélico, y asesorar a la Dirección General en las actividades nacionales e internacionales en el área filatélica que la Institución realice.

33. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

En este puesto, la persona deberá de contar con conocimientos básicos de los procedimientos propios del área filatélica, desarrollará actividades secretariales y deberá asistir funcionalmente al Jefe del Departamento.

34. ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE FILATELIA

Este puesto, la persona deberá contar con conocimientos básicos sobre la filatelia, dar atención a público en ventanilla para venta de especies postales y realizar actividades secretariales.

35. ASESOR JURIDICO

Trabajo profesional desarrollado por un Abogado y Notario, ejerciendo las funciones de asesoramiento jurídico permanente y mediador legal en asuntos que competen a la Dirección General de Correos y Telégrafos .

36. SECRETRARIA DE ASESORIA JURIDICA

Trabajo técnico desarrollado por personal calificado, con conocimientos y experiencia en el área secretarial administrativa, asiste funcionalmente al Asesor Jurídico.

37. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN

Trabajo profesional desarrollado por personal de las Ciencias Económicas que tiene la función de dirigir, planificar, organizar y proyectar las actividades que desarrolla la Dirección General de Correos y Telégrafos evaluando y proponer acciones correctivas o de progreso de la propia administración de la Dirección General.

38. SECRETARIAS DE LA DIRECCION

Las secretarias de la Dirección desarrollan todas las actividades secretariales de la Dirección General, asisten al Director General, Subdirector General, desempeñan éstos puestos personal calificado en área secretarial y administrativa.

39. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Realizar toda clase de trámites correspondientes a la Dirección General y asistir al personal de la secretaría general.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El área queda a cargo del Departamento de Recursos Humanos, por la naturaleza de los servicios que se prestan a toda la Institución y se integran de ésta manera:

40. CARPINTERO

Trabajo técnico desarrollado por personal capacitado en el área de carpintería, para realizar trabajos de mantenimiento, reparación, confección de mobiliario de la Institución con experiencia en trabajos de torno y moldura .

41. TRABAJADOR OPERATIVO

Desarrollo de la actividad de resguardo de los bienes muebles e inmuebles del ala sur del edificio de la Dirección General de Correos y Telégrafos, así como apoyo en mensajería, limpieza y mantenimiento en la Institución. Trabajo operativo que consiste en ejecutar tareas manuales o mecánicas en un campo determinado en las que predomina el esfuerzo físico, siendo necesario para su realización adiestramiento, capacitación o experiencia previa.

42. MENSAJERO

Trabajo desarrollado para mensajería interna y externa de la Dirección General y todas sus unidades operativas.

43. CONSERJE

Personal encargado de la limpieza del edificio de la Institución y apoyo en otras actividades para el mantenimiento del ornato y mantenimiento de la Dirección General .

44. PILOTOS

Personal encargado del traslado de las autoridades y personal de la Dirección General, así como el desarrollo de la actividad de mensajería interna y externa y el apoyo en todas las actividades de mantenimiento, vigilancia y aseo.

45. GUARDIAN DE CARPINTERIA

Es la persona encargada de realizar la vigilancia en el local que ocupa la carpintería ubicada en la Zona 6, así como la limpieza de la maquinaria y chapeo del terreno.

DIRECTORIO DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

ESTRUCTURA FUNCIONAL

ORGANISMOS	DIRECCION GENERAL	SUB DIRECCION	SECRETARIA GENERAL	AUDITORIA INTERNA	ASESORIAS ESPECIFICAS	RR.HH.	DEPTO. FINANCIERO	DEPTO. INTERNACIONAL	DEPTO. INSPECCION OPERATIVA	DEPTO. FILATELICO	ASESORIA JURIDICA	DEPTO. CONTROL DE GESTION	DEPTO. ADMINISTRATIVO	INFORMATICA	ARCHIVO GENERAL
DIRECCION GENERAL	1				1										
SUB DIRECCION		1													
JEFES DE DEPTOS.						1	1	1	1	1	1	1	1	1	
AUDITOR INTERNO				1											
TECNICO EN AUDITORIA				2											
CONTADOR GENERAL							1								
TECNICO EN APOYO Y LOGISTICA	2		3			1	1		2	2	2	1	2		
ENCARGADO DE PRESUPUESTO							1								
ENCARGADO DE TESORERIA							1								
ENCARGADO DE COMPRAS Y SUMINISTROS													1		
ENCARGADO DE INVENTARIOS													1		
ENCARGADO DE ALMACEN													1		

ORGANISMOS	DIRECCION GENERAL	SUB DIRECCION	SECRETARIA GENERAL	AUDITORIA INTERNA	ASESORIAS ESPECIFICAS	RR.HH.	DEPTO. FINANCIERO	DEPTO. INTERNACIONAL	DEPTO. INSPECCION OPERATIVA	DEPTO. FILATELICO	ASESORIA JURIDICA	DEPTO. CONTROL DE GESTION	DEPTO. ADMINISTRATIVO	INFORMATICA	ARCHIVO GENERAL
TECNICO FINANCIERO							2								
TECNICO JURIDICO											1				
TECNICO EN MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS													6		
TECNICO EN ORGANIZACION Y CONTROL													2		
TECNICO EN CONTROL DE DOCUMENTOS						1									1
INSPECTOR POSTAL									11						
TOTAL PUESTOS: 61															



*F*unciones

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

DIRECCIÓN GENERAL

FUNCIONES

- Controlar el cumplimiento de la normativa vigente nacional e internacional en materia de regulación, aplicación y control de la actividad postal.
- Administrar los derechos y obligaciones emergentes de la Concesión del servicio público del Correo Oficial.
- Verificar el cumplimiento de las prestaciones del servicio postal universal.
- Representar al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda por delegación del Despacho, en actividades organizadas por entidades nacionales e internacionales relacionadas con el sector postal.
- Asegurar que los servicios postales del Correo Oficial sean prestados conforme los estándares mínimos de calidad previstos en las condiciones contractuales de la concesión.
- Actuar en cooperación y atender los requerimientos y acciones que solicite la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
- Informar regularmente a la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones y autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, sobre las actividades desarrolladas y el estado de situación de las acciones de su competencia.
- Verificar el cumplimiento del Contrato de Concesión (que comprende las bases de la licitación, sus anexos, adendas y oferta del concesionario).
- Administrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- Otorgar autorización a personas o empresas privadas, para desarrollar actividades en el sector postal.
- Administrar y mantener en buen resguardo la Colección Filatélica Oficial conformada por sellos emitidos en Guatemala, los recibidos por donaciones y los remitidos por los países miembros de la Unión.
- Administrar el Registro de las Actas y Actuaciones que emita el Consejo Nacional Filatélico.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos de inversión del Concesionario y el contrato de prestación de Asistencia Técnica Postal.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los proyectos de mejoramiento de la calidad de servicio financiados por el fondo temporal de la UPU.
- Otorgar autorización para prestar nuevos servicios por parte del Concesionario.

- Evaluar, dictaminar y elevar al Ministerio del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, las propuestas tarifarias que realice el Concesionario.
- Participar activamente en la asistencia al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para la elaboración de propuestas de políticas para el sector, y de las normas e instrumentos que contengan nuevos avances tecnológicos.
- Brindar el apoyo al concesionario, ante Instituciones Gubernamentales, según las necesidades del servicio, al momento de ser solicitado.

ACCIONES

1. Representar legalmente a la Institución a nivel Nacional e Internacional, elevando los respectivos informes posteriores a dicha representación, al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, adjuntando las recomendaciones y conclusiones de esa actuación.
2. Impartir directivas y adjuntar documentación al departamento internacional, sobre los temas, resoluciones y conclusiones recopiladas en la participación de reuniones en los Consejos Consultivos y Resolutivo o Congresos convocados por organismos internacionales.
3. Elaborar propuestas de política nacional para el sector postal y mantener actualizada a la DGC y T sobre los avances, logros y políticas a implementar en materia internacional, estando en condiciones de participar activamente en la formulación de ponencias en el ámbito internacional.
4. Emitir y firmar informes, oficios, providencias y demás documentación relacionada con las actividades de la Dirección General y el Concesionario.
5. Coordinar los controles operativos y demás funciones de Policía Postal.
6. Controlar el cumplimiento de normas en materia postal para la emisión de certificados de inscripción en el Registro de Prestadores, el cobro del derecho anual y el mantenimiento de la autorización para prestar servicios postales y telegráficos a personas o empresas particulares.
7. Recepcionar y tramitar las acciones y resoluciones vinculadas a los reclamos de clientes y consumidores de servicios postales y conexos prestados por el Concesionario.
8. Evaluar y emitir conclusiones sobre el efecto económico y operativo del marco normativo existente, el que se dicte en el futuro y su impacto en el mercado postal.
9. Participar en comisiones de trabajo que dispongan las Autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
10. Coordinar los controles de inspección, auditoria y control de gestión que ejerce la Dirección sobre el Concesionario.
11. Producir un informe anual sobre estadísticas del mercado postal y telegráfico nacional e internacional en general, realizando estudios que permitan tener conclusiones técnicas y económicas sobre ellos.

12. Evaluar los informes de conciliación de cuentas emitidos por la firma de auditoría externa, y disponer las acciones pertinentes que dicha evaluación genere.
13. Coordinar las reuniones de análisis de situación, sobre la base de los informes mensuales sobre nivel de actividad física y económica, calidad de servicio y medios utilizados por el Correo Oficial, remitiendo las conclusiones a la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
14. Realizar todas las acciones pertinentes para hacer efectivo el cobro de los componentes remunerativos que debe pagar el Concesionario.
15. Realizar todas las acciones administrativas pertinentes para mantener al día los compromisos económicos asumidos con los organismos internacionales.

AUDITORIA INTERNA

FUNCIONES

1. Obtener el conocimiento suficiente de las principales operaciones contables del Concesionario y del sistema contable interno.
2. Desarrollar e implementar procedimientos de controles integrales o parciales que provean información que permitan evaluar la razonabilidad y consistencia del Estado de Movimiento y Venta de Sellos Postales, el Estado de Facturación de Servicios, el Balance General, el Estado de Resultados y otros reportes financieros mensuales, semestrales y anuales presentados por el Concesionario.
3. Aplicar procedimientos de auditoría que permitan efectuar la revisión y validación de saldos de las cuentas presentadas por el Concesionario.
4. Aplicar procedimientos de auditoría que permitan efectuar la revisión y validación de los informes de la auditoría externa.
5. Aplicar procedimientos de auditoría que permitan determinar el cumplimiento razonable por parte del Concesionario de las cláusulas del contrato, leyes y regulaciones del marco jurídico legal vigente.
6. Obtener conocimiento suficiente de las principales operaciones contables de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
7. Planificar y desarrollar las pruebas de auditoría necesarias que permitan un adecuado nivel de control en la ejecución de las operaciones presupuestarias, contables y de tesorería de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
8. Informar a las autoridades de la Dirección sobre los resultados de las pruebas realizadas, tanto a nivel del Concesionario como a nivel de las operaciones contables internas.
9. Efectuar seguimiento a las recomendaciones sugeridas tanto al Concesionario como al Departamento Financiero de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

10. Efectuar seguimiento respecto a la liquidación de sanciones impuestas al concesionario, de acuerdo al régimen contractual vigente.

ACCIONES

1. Elaborar un programa de trabajo que permita desarrollar oportunamente las pruebas de control y sustantivas, cuyos resultados permitan evaluar la razonabilidad de las operaciones del concesionario y del Departamento Financiero de la Dirección, de acuerdo a normas legales, contables, presupuestarias y contractuales.
2. Realizar revisiones de auditoria que permitan determinar sobre la razonabilidad de los estados financieros y otros reportes financieros que presente el Concesionario.
3. Realizar pruebas específicas de auditoria que permitan establecer la razonabilidad del Estado de Movimiento y Venta de Sellos Postales y el Estado de Facturación de Servicios, de conformidad con el Reglamento de Control y los términos establecidos en su oferta económica.
4. Conocer y revisar el sistema contable, estructura de control interno y registros del Concesionario.
5. Efectuar pruebas de auditoria que permitan controlar la existencia física de los bienes que son propiedad de la Dirección General de Correos y Telégrafos y que están siendo utilizados por el Concesionario.
6. Realizar pruebas de auditoria que permitan controlar las cuentas corrientes y los ingresos que reporta el concesionario a la Dirección, por concepto de canon, arrendamiento y derecho de llave.
7. Llevar control adecuado sobre los ingresos y pagos de subsidios, confirmando información, para revisión de la ecuación matemática.
8. Efectuar seguimiento a las recomendaciones sugeridas al Concesionario, por parte de la auditoria externa.
9. Revisar los contratos de servicios que suscriba el Concesionario con otros clientes.
10. Efectuar pruebas de auditoria sobre la inscripción y autorización en el Registro de Prestadores para operar en el sector postal.
11. Participar en la autorización de operación de personas individuales o jurídicas en el sector postal.
12. Efectuar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones sugeridas al Concesionario por parte de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
13. Realizar arqueos de fondos y otras pruebas de auditoria que se consideren pertinentes de acuerdo a las circunstancias.
14. Realizar revisiones de gastos efectuados por medio de los fondos rotativos y caja chica, observando el cumplimiento de las normas contables y presupuestarias aplicables.
15. Revisar los aspectos formales, legales y presupuestarios; y la procedencia del pago en la emisión de cheques a proveedores y empleados.
16. Efectuar revisiones de los reportes de cajas fiscales presentados a la Contraloría General de Cuentas.

17. Revisar las conciliaciones bancarias, de las diferentes cuentas bancarias que se manejan en la Dirección General de Correos y Telégrafos.
18. Llevar control y efectuar arqueos de los formularios oficiales con valor y autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
19. Efectuar revisiones y pruebas físicas de los activos fijos propiedad de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
20. Efectuar revisiones y pruebas físicas de los bienes que forman parte del almacén de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
21. Evaluar, desarrollar e implementar innovaciones a los procedimientos de control de las operaciones del Concesionario.
22. Informar oportunamente a la administración sobre las observaciones, consecuencias y recomendaciones; resultantes del trabajo de auditoría.
23. Brindar apoyo y efectuar otras tareas específicas de auditoría que sean asignadas de acuerdo a las circunstancias.

SUBDIRECCIÓN GENERAL

FUNCIONES

- Asumir las responsabilidades y acciones de la Dirección General en ausencia del Director General.
- Atender las actuaciones administrativas y operativas que realicen las unidades del nivel operativo.
- Dirigir y supervisar periódicamente los trabajos de campo que realicen las unidades del nivel operativo.
- Organizar las actuaciones administrativas que requiera el sistema de Registro de Prestadores y la emisión de las autorizaciones a prestadores privados o empresas para operar en el sector postal.
- Participar en comisiones de trabajo que disponga la Dirección General o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
- Coordinar y supervisar el programa anual de acción de todos los departamentos de la Dirección General.
- Efectuar mediación en los conflictos de interés entre los clientes del servicio postal y los prestadores privados.

ACCIONES

1. Participar activamente en el control de gestión realizado al Concesionario, a fin de generar acciones correctivas o de progreso en la regulación, aplicación y control que realiza la Dirección General.
2. Participar activamente en el control del cumplimiento del contrato para la prestación de Asistencia Técnica Postal brindado por Canadá Post Corporation.

3. Verificar reclamos presentados por clientes y efectuar mediación en los conflictos de interés entre ellos, y los prestadores de los servicios.
4. Hacer un seguimiento de la elaboración y cumplimiento del programa de acción anual de cada departamento.
5. Participar activamente en el control del cumplimiento de los compromisos establecidos en los proyectos de mejoramiento de la calidad de servicio financiados por el fondo temporal de la UPU.
6. Efectuar el seguimiento y actualización de las acciones programadas por el Ministerio, la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones o la Dirección General.
7. Supervisar el trabajo que realizan las unidades de nivel asesor y operativo.
8. Evaluar y dictaminar sobre los expedientes administrativos que ingresen en la Subdirección General.
9. Asistir a la Dirección General en todas las acciones que resulten de su FUNCIONES.
10. Prestar asistencia técnica y soporte administrativo al Consejo Nacional Filatélico.
11. Participar activamente en el control de cumplimiento de las actuaciones que emita el Consejo Nacional Filatélico y verificar que se cumpla con el número, tema y valor facial de las viñetas anuales autorizadas.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN

FUNCIONES

Administrar la dotación y desarrollo de los recursos humanos de la Dirección General de Correos y Telégrafos, así como constituirse en órgano consultivo de la Dirección General de las Subdirecciones y de las Unidades Administrativas de la Institución, en materia de recursos humanos debiendo observar en todas sus actuaciones institucionales los principios de equidad, igualdad y de género .

ACCIONES

- Asesorar a los Despachos de la Dirección General, Subdirecciones y demás Unidades administrativas, en la aplicación de políticas, normas y procedimientos referentes al sistema de administración de recursos humanos de la Dirección General.
- Representar a la Institución, ante gremios, eventos oficiales o institucionales por delegación expresa de las autoridades del Ramo.
- Supervisar los procedimientos de reclutamiento, selección, inducción y desarrollo de los recursos humanos de la Dirección General.

- Coordinar, supervisar la estructuración, implementación y actualización de un procedimiento de información cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos de la Dirección General.
- Coordinar, supervisar y autorizar las actuaciones oficiales relacionadas con las distintas acciones de personal, de conformidad con lo establecido por la Oficina Nacional de Servicio Civil, leyes y disposiciones laborales relacionadas.
- Supervisar y coordinar el cumplimiento de las disposiciones, normas y procedimientos que en materia laboral establece la Oficina Nacional de Servicio Civil, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y otras instituciones.
- Emitir todas aquellas disposiciones y normas laborales que sean necesarias para el cumplimiento del marco jurídico laboral guatemalteco.
- Identificar necesidades de captación de personal técnico y administrativo para la Dirección General.
- Diseñar e implementar un sistema de pruebas y evaluaciones que garanticen una selección objetiva y técnica de recursos humanos, sobre criterios de eficiencia, capacidad, equidad cultural y género.
- Diseñar y ejecutar un sistema de inducción de personal de nuevo ingreso uniforme actualizado e integral con aplicación a todas las Unidades Administrativas, utilizando los medios que las capacidades y necesidades de la organización lo permitan.
- Brindar apoyo en el desarrollo de eventos y actividades especiales que organicen las Unidades Administrativas de la Dirección General.
- Estructurar, implementar y mantener actualizado un registro cuantitativo y cualitativo del personal que labora y laboró en la Institución, que permita conocer de manera oportuna y ágil, la situación laboral de sus colaboradores.
- Expedir constancias de trabajo, certificaciones, identificaciones y otros documentos de interés institucional y de los trabajadores.
- Crear la escala de honorarios para el personal contratado bajo el renglón presupuestario 029.
- Preparar los distintos instrumentos legales a ser utilizados en la contratación de recursos humanos.
- Planificación y ejecución de procedimientos técnicos e integradores de identificación de necesidades de capacitación en servicio.
- Preparar y proponer, un reglamento orientado al aprovechamiento equitativo, eficiente y eficaz de las oportunidades de capacitación.

- Proponer, promover, organizar y coordinar actividades, servicios y acciones institucionales orientadas a mantener relaciones armoniosas con el personal de la Dirección General.
- Proponer, promover, organizar y coordinar actividades, servicios y acciones institucionales orientadas a brindar bienestar al personal de la Dirección General.
- Crear e implementar mecanismos de comunicación social interactiva con el personal del ministerio, promoviendo así la integración del recurso humano.
- Instrumentar los distintos medios materiales y humanos para el desarrollo de los sistemas organizacionales, conforme a los requerimientos de los objetivos de la Estructura Orgánica de la Institución.
- Coordinar la prestación del apoyo logístico requerido para un eficiente funcionamiento de la Dirección General.
- Mantener la memoria institucional de la Dirección General a través del mantenimiento y control del Archivo General y la actualización del kárdex de la Dirección.
- Asistir a la Dirección General en las acciones de relación con instituciones afines a la administración de Recursos Humanos.
- Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
- Asistir a la Dirección General en las acciones que ésta o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

FUNCIONES

1. Efectuar la gestión financiera de conformidad con los planes de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
2. Llevar registro adecuado de los ingresos por concepto de canon, arrendamiento y derecho de llave.
3. Llevar control adecuado de los subsidios que se deducen del pago mensual de canon, arrendamientos y derecho de llave.

ACCIONES

1. Formular el proyecto de presupuesto de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
2. Administrar la adecuada ejecución del presupuesto de acuerdo a la normativa legal vigente y de acuerdo a las normas de contabilidad.
3. Administrar el Fondo Rotativo y Caja Chica de los fondos institucional y privativo; sus respectivas cuentas bancarias y conciliaciones.
4. Realizar las gestiones de compras de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado.
5. Efectuar los pagos de bienes y servicios, tanto a proveedores como al personal.
4. Llevar adecuado control y registro de las operaciones contables, tarjetas de presupuesto que reflejen la ejecución y saldos presupuestarios disponibles.
5. Llevar control de los reportes de Caja Fiscal, considerando los ingresos y egresos.
6. Administrar el almacén general de la Dirección, de forma que se utilicen los recursos eficazmente y se atiendan los requerimientos internos de manera oportuna.
7. Conciliar las cuentas presupuestarias con la Unidad de Administración Financiera del Ministerio de Comunicaciones.
8. Atender los requerimientos de información de las autoridades superiores de la administración, de los auditores internos y externos.
9. Brindar apoyo a las otras unidades o departamentos de la Dirección, para alcanzar las metas previstas.

DEPARTAMENTO INTERNACIONAL

FUNCIONES

- Asesorar a la Dirección General sobre los fundamentos, las regulaciones internacionales y recomendaciones que surgen en los Congresos, Actas, Convenios, Acuerdos y Reglamentos de Ejecución del Convenio Postal Universal y mantener informado al concesionario sobre los temas de su incumbencia.
- Establecer activas relaciones internacionales con el objeto de mantener actualizada a la DGC y T sobre los avances, logros y políticas a implementar, y estar en condiciones de participar activamente en la formulación de ponencias en el ámbito internacional.
- Efectuar la difusión de las normas y mecanismos internacionales para el desarrollo de proyectos y beneficios de asistencia técnica, que otorgan los organismos internacionales.
- Asistir a la Dirección General en la representación nacional ante los organismos internacionales y en reuniones bilaterales y multilaterales, con administraciones extranjeras de similares servicios.
- Asesorar a la Dirección General en la formulación de las políticas postales en el orden Internacional, respetando los lineamientos de la política exterior del gobierno nacional.

- Coordinar con el Concesionario la presentación y aceptación de las Cuentas Postales Internacionales en los períodos previstos en el Convenio de la Unión Postal Universal.
- Elaborar las Pólizas de Diario de las cuentas postales internacionales aceptadas a favor y en contra de nuestra Administración para su control respectivo.
- Coordinar la elaboración de las Estadísticas de la correspondencia recibida y expedida vía aérea y superficie de otras Administraciones Postales.
- Registrar y controlar las Reclamaciones de envíos EMS, certificados y encomiendas.
- Calcular la moneda internacional Derecho Especial de Giro (DEG) y dólar.

ACCIONES

1. Mantener relaciones con los organismos técnicos de la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), asistiendo a la Dirección General y al Ministerio en su participación en los organismos políticos de tales organizaciones.
2. Dictaminar sobre los expedientes que sean cursados por la Dirección General y realizar todas las tareas administrativas y secretariales propias de Relaciones Internacionales.
3. Participar en las reuniones técnicas y en la elaboración y negociación de tratados, acuerdos y convenios internacionales en la materia de su competencia.
4. Supervisar el buen funcionamiento del programa especial de Cuentas Postales Internacionales (BIT IV) por medio de las actualizaciones enviadas por la Secretaría General de la UPAEP y así llevar un registro preciso y exacto del intercambio de correspondencia entre distintas Administraciones para establecer las cuentas a favor y en contra de nuestro País, obteniendo el 5% de Canon de la liquidación total.
5. Formular estadística de la correspondencia expedida y recibida por el concesionario vía aérea y superficie peso en kilos y número de envíos con destino a otras Administraciones Postales la cual es enviada al Instituto Nacional de Estadística (INE), Oficina Internacional UPU, Secretaría General de la UPAEP y las Administraciones Postales que lo requieran.
6. Controlar diariamente el Derecho Especial de Giro y dólar, para ser utilizado en el cálculo de pago de cuentas internacionales y pago de transporte de correspondencia a las Líneas Aéreas por parte del Operador Oficial.
7. Realizar informes sobre el cálculo de tasas en moneda Derecho Especial de Giro (DEG) por concepto de tránsito, Rebut de Encomiendas y correspondencia mal encaminada.
8. Coordinar las tareas para realizar el programa de Control Continuo de calidad de servicio elaborado por la Oficina Internacional de la UPU.
9. Recibir, revisar, organizar el archivo y seguimiento de Reclamaciones CN-08 elaboradas y recibidas por el Concesionario de distintas Administraciones, así como boletines de verificación (CN-43, CP-78) por anomalías en los servicios para

- tener una información precisa cuando lo requieran las Administraciones, medir la calidad de servicio y cotejar las cuentas internacionales.
10. Asesorar y dar seguimiento al Concesionario en Reclamaciones Internacionales de envíos de Servicio Expreso de Correos (EMS), por los tiempos establecidos para su respuesta.
 11. Elaborar, enviar, recepcionar, traducir, y efectuar seguimiento de documentación, reservaciones y comunicaciones en general concerniente a Congresos de la UPU y de la UPAEP.
 12. Traducir al español toda documentación que se reciba en inglés, francés, portugués o italiano y viceversa de Organismos Internacionales y Administraciones Postales.
 13. Proponer a la Dirección General todas las acciones correctivas o de progreso que se observen en la actividad internacional del Concesionario.
 14. Elaborar el programa de acción anual del Departamento y remitir a Control de Gestión la información de seguimiento y avance de cumplimiento de metas mensuales.
 15. Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
 16. Asistir a la Dirección General en las acciones que éste o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.

DEPARTAMENTO INSPECCIÓN OPERATIVA

FUNCIONES

- Programar las diferentes acciones medulares de inspección operativa, de forma tal que se verifique el cumplimiento de los Reglamentos Operativos y de Control, que hacen a la esencia de la ecuación económica del contrato de Concesión.
- Verificar que operacionalmente el Concesionario cumple con lo que establece el Contrato, Leyes Postales Nacionales e Internacionales que regula la prestación del servicio postal universal y la calidad de servicio comprometida en las condiciones contractuales.
- Verificar que la captación de datos del sistema de estadística y control de gestión, se realiza en condiciones de seguridad y confiabilidad en su fuente de captación primaria (Oficinas).
- Verificar que las modalidades de atención al público, tareas internas, encaminamiento, transportes y distribución de los envíos, se realicen de acuerdo con los estándares comprometidos e informados por el Concesionario.
- Verificar que la implementación de los proyectos de inversión comprometidos por el Concesionario o financiados por el Fondo de Mejoramiento de la Calidad de la UPU se realicen en tiempo y forma.
- Verificar el cumplimiento de las garantías de seguridad, regularidad y rapidez ofrecidos por el concesionario en el desenvolvimiento de todo el procedimientos postal.

ACCIONES

1. Recibir, detectar y proponer en coordinación con Control de Gestión soluciones para las deficiencias en la prestación de los servicios.
2. Supervisar puntualmente a solicitud de Control de Gestión las fuentes primarias de datos que requieran ser verificadas.
3. Controlar por muestreo el procedimientos físico en todas sus fases, detectando errores, incumplimiento de los programas y fallas en los sistemas en coordinación con Control de Gestión.
4. Verificar reclamos presentados por los clientes y colaborar en la mediación en los conflictos de interés entre ellos, y los prestadores de los servicios, que realice la Subdirección General.
5. Revisar por muestreo la red de encaminamiento nacional e internacional y verificar los errores de encaminamiento y analizar los acuerdos de tráfico y enrutamiento de los paquetes de correspondencia.
6. Controlar por muestreo la aplicación del régimen tarifario en la prestación de la totalidad de los servicios que presta el Concesionario, y verificar la lectura de metro contadores de máquinas de franqueo.
7. Efectuar controles por muestreo a la salida de los carteros y la rendición de cuentas al regreso, y realizar recomendaciones al Concesionario con vistas a obtener el más alto coeficiente de calidad en esta tarea.
8. Verificar por muestreo los casilleros de clasificación y ver fallas, detectar imperfecciones y realizar recomendaciones al Concesionario con vistas a obtener el más alto coeficiente de calidad en esta tarea.
9. Verificar y detectar los errores observados en las etapas posteriores al cierre de los atados y despachos, dado que en esta etapa errores de encaminamiento son cuantitativamente muy graves, porque no se trata de piezas aisladamente consideradas, sino la totalidad del correo para una cierta dirección.
10. Verificar y controlar las acciones dirigidas a observar orgánicamente el trazado y cumplimiento de los programas de encaminamiento, y proponer recomendaciones al Concesionario a fin de poder hacer las acciones correctivas o de progreso que los analistas consideren oportunas.
11. Verificar por muestreo los programas establecidos para la salida y el ingreso del correo, constatando si son los más apropiados sobre la base de los medios de transporte disponibles y los imperativos del servicio postal.
12. Verificar por muestreo si en los programas de distribución se respetan los itinerarios y si las entregas se cumplen reglamentariamente.
13. Verificar por muestreo los horarios preestablecidos de los transportes, detectar las demoras si las hubiera, e investigar sus causas y las medidas adoptadas para subsanarlas, teniendo en cuenta que en el diseño de la red se debe procurar siempre la transmisión del envío por la vía más corta, más segura y eliminando intermediarios innecesarios.
14. Verificar diariamente en Oficina de Cambio en el Aeropuerto Internacional, la recepción y entrega del correo, al igual que la presencia en los cierres de los precintos de las puertas de los vehículos que transportan la Carga de Correo, con presencia del delegado de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), y contabilizar las sacas con anomalías e irregularidades.

15. Supervisar la apertura de sacas en el Centro de Tratamiento Postal, remitidas por la Oficina de Fardos Postales para su devolución a las Administraciones Postales de origen, de acuerdo a los plazos establecidos por la legislación vigente Internacional.
16. Inspeccionar activamente en la verificación y control en las operaciones del sector postal a Empresas Individuales o Jurídicas.
17. Verificar que la implementación de los proyectos de inversión y los financiados por el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de la Unión Postal Universal (UPU) se realicen de acuerdo con las pautas comprometidas por el Concesionario.
18. Ejecutar comisiones de investigación delegadas por la Superioridad del Ramo.
19. Preparar el programa de acción anual de la Unidad y remitir a Control de Gestión la información de seguimiento y avance de cumplimiento de metas mensuales.
20. Controlar estrictamente la creación de nuevos servicios y productos por el concesionario para su comercialización.
21. Asentar un estricto control sobre la creación de nuevos prestadores de servicios postales, para su registro respectivo.
22. Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
23. Asistir a la Dirección General en las acciones que éste o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.

DEPARTAMENTO FILATÉLICO

FUNCIONES

- Asistir al Consejo Nacional Filatélico antes, durante y después de las reuniones de trabajo de este organismo.
- Asesorar a la Dirección General de Correos y Telégrafos, en todas las actividades filatélicas nacionales o internacionales que realice la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- Dar seguimiento a las decisiones emitidas por el Consejo Nacional Filatélico y mantener la logística y documentación de soporte de sus resoluciones.
- Sostener un inventario de los activos patrimoniales correspondiente a la Colección Filatélica Nacional.
- Controlar que la actividad filatélica realizada por el Concesionario sea regulada de acuerdo a las normas nacionales e internacionales sobre la materia.

ACCIONES

1. Controlar que no se realicen emisiones filatélicas superiores al número de viñetas anuales autorizadas.
2. Controlar que cada emisión guarde una adecuada proporción con las normas habituales en la materia.

3. Controlar que la definición de los temas de las emisiones se realicen a propuesta del Concesionario en un tercio de las emisiones totales y dos tercios a propuesta de la Junta Asesora de Filatelia.
4. Controlar que en ningún caso se admitan temas que lesionen principios éticos, o impliquen agravios raciales, religiosos o políticos y verificar que pueda verse claramente en las emisiones filatélicas que se trata de sellos guatemaltecos.
5. Mantener en custodia y llevar el registro de las actas y actuaciones que emita el Consejo Nacional Filatélico.
6. Recibir las propuestas de diseño y emisión del Concesionario, asistiendo administrativamente en todo lo pertinente, a cada decisión de emisión de sellos postales que adopte.
7. Elaborar de acuerdo con las directivas del Consejo Nacional Filatélico, el plan anual de emisiones postales.
8. Coordinar todas las tareas administrativas necesarias para efectuar las reuniones del Consejo Nacional Filatélico y preparar el espacio físico y todos los implementos e insumos administrativos que dicho Consejo requiera para llevar a cabo su función.
9. Verificar el cumplimiento por parte del Concesionario de las decisiones adoptadas por el Consejo Nacional Filatélico.
10. Verificar que la totalidad de los sellos postales que sean remitidos a Guatemala por los países miembros de las organizaciones internacionales, que son propiedad del Estado de Guatemala, sean remitidos por el Concesionario.
11. Informar mensualmente a la Dirección General de Correos y Telégrafos, si ha tenido o no recepción de estos sellos postales el Concesionario.
12. Custodiar y mantener (de acuerdo con prácticas sostenidas en la materia) a buen resguardo la Colección Filatélica Oficial, conformada por sellos emitidos en Guatemala, los recibidos por donaciones y los remitidos por los países miembros de la Unión Postal Universal.
13. Coordinar las exposiciones temporales que sobre Filatelia desarrolle la Dirección General de Correos y Telégrafos.
cumplimiento oficial y protocolario.
14. Verificar que la venta de sellos postales no se realicen a un valor superior al facial y controlar la observancia de las normas y recomendaciones nacionales e internacionales en materia de filatelia.
16. Realizar estudios de métodos para el mejoramiento de los servicios filatélicos nacionales.
17. Mantener comunicación con asociaciones y organismos nacionales e internacionales para el intercambio de información y conocimiento sobre especies postales.

18. Elaborar el programa de acción anual del departamento y remitir a la Subdirección General la información de seguimiento y avances de cumplimiento de metas mensuales.
19. Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
20. Actuar de enlace con dependencias que por su naturaleza mantienen relación con la impresión, manejo y control de emisiones postales.
21. Realizar investigaciones con entidades que puedan proporcionar información y fotografías para elaborar nuevas emisiones postales.
22. Dar seguimiento a los acuerdos que están pendientes de aprobación.
23. Asistir a la Dirección General en las acciones que ésta o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.

DEPARTAMENTO JURIDICO

FUNCIONES

- Ejercer las funciones de asesoramiento jurídico permanente y de mediador legal, en asuntos que competen a la Dirección General.
- Ejercer las acciones que hagan efectivos los derechos que impliquen defensa del consumidor.
- Emitir dictámenes jurídicos en los temas y problemas legales relacionados con el Concesionario y las actividades del sector postal.
- Asistir a la Asesoría Jurídica del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda en las acciones y juicios en los que la DGC y T sea parte, sean estos de orden civil, penal, administrativo, laboral o de cualquier otra rama del derecho.
- Realizar los tramites pertinentes que permitan legalizar la titularidad de las agencias postales.

ACCIONES

1. Asesorar y asistir a los niveles de decisión y operativos en todas aquellas materias jurídicas y legales que le sean requeridas.
2. Elaborar los dictámenes legales que correspondieran o le sean solicitados.
3. Autenticar documentos y fotocopias que extiende la Dirección General.
4. Asesorar a clientes que así lo requieran sobre derechos del consumidor.
5. Ejercer la función de mediador legal en asuntos que le interesen a la Dirección General.
6. Intervenir en los procedimientos de registro, autorización, modificación o bajas de los prestadores privados de servicios postales.

7. Intervenir en los trámites destinados a otorgar autorizaciones a prestadores privados para realizar actividades postales.
8. Intervenir en la aplicación del régimen sancionatorio previsto en la normativa regulatoria, de aplicación y control vigente.
9. Participar activamente en la elaboración de normas de prevención de conductas anticompetitivas y de protección y fomento de la competencia en los servicios postales.
10. Participar activamente en las acciones y juicios de cualquier rama del derecho en los que la DGC y T sea parte.
11. Asistir a la Dirección General en la redacción de propuestas de políticas para el sector postal.
12. Elaborar en coordinación con la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, proyectos de Acuerdos y Reglamentos vinculados con los servicios postales.
13. Mantener actualizado el registro de titularidad de los bienes inmuebles asignados a la Dirección General.
14. Elaborar el programa de acción anual del departamento y remitir a la Subdirección General la información de seguimiento y avance de cumplimiento de metas mensuales.
15. Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
16. Asistir a la Dirección General en las acciones que éste o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.

DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTION

FUNCIONES

- Velar por el mantenimiento efectivo de los sistemas de estadística y control de gestión establecidos en el Contrato de Concesión (son parte del referido contrato las bases de la licitación, sus anexos, adendas y oferta del concesionario).
- Participar activamente en las tareas de control asignadas a la Dirección General por la normativa vigente en materia de servicios postales, telegráficos y conexos.
- Mantener un sistema de concentración de la información de nivel de actividad física y económica, calidad del servicio y medios utilizados por el concesionario.
- Proponer las observaciones o sanciones por incumplimiento de la normativa vigente por parte del Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de la normativa aplicable y las condiciones de nivel de actividad, medios utilizados y costos con que opera el Concesionario.
- Proponer acciones correctivas o de progreso que se originen al analizar los resultados estadísticos y de control de la gestión.

ACCIONES

1. Analizar el comportamiento de los sistemas de información suministrados por el Concesionario, con los alcances y en los casos previstos por la normativa aplicable.
2. Participar activamente en la evaluación de los proyectos para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio que realice el Concesionario por intermedio del fondo para tal fin que otorga la UPU.
3. Revisar y controlar el cumplimiento de las metas de calidad de servicio, de los planes de inversión anuales y de los compromisos asumidos en los proyectos financiados por el Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio de la UPU.
4. Participar activamente en coordinación con Inspección Postal en la realización y tareas de campo de las muestras de calidad de servicio que se realicen.
5. Participar activamente en el recuento por muestreo de envíos ordinarios expedidos y recibidos del exterior.
6. Participar activamente en el recuento por muestreo de sacas M recibidas del exterior en la Planta de Procesamiento Postal.
7. Confeccionar estudios comparativos, utilizando como soporte cuadros estadísticos de los servicios, para fundamentar acciones correctivas o de progreso en la gestión.
8. Participar activamente en la elaboración de normas que impliquen la defensa de los derechos del consumidor.
9. Proponer medidas para prevenir conductas desleales y anticompetitivas en el sector postal.
10. Mantener un centro de información técnica y regulatoria para ser consultado por el público en general y difundir las acciones de la Dirección General en defensa de la competencia, del mercado y de los consumidores.
11. Participar activamente en la autorización de operación en el sector postal a particulares o empresas.
12. Elaborar los informes requeridos por el Instituto Nacional de Estadística (INE).
13. Realizar encuestas semestrales de opinión de clientes y evaluar las necesidades de nuevas prestaciones y condiciones de trabajo del personal del concesionario.
14. Destinar personal especializado para entrevistar a los grandes clientes y verificar las condiciones contractuales de calidad y precio del concesionario.
15. Verificar las demoras en ventanilla por cada servicio teniendo en cuenta el tiempo que se juzgue razonable dentro de las aspiraciones del cliente y las posibilidades del personal y equipamiento que éste dispone.
16. Verificar el nivel de reclamaciones y realizar una adecuada clasificación temática para conocer las desviaciones e incumplimientos en la prestación del servicio.
17. Mantener un sistema de clasificación de causas de reclamaciones formuladas por los usuarios y las denuncias concretadas por las dependencias que intervienen en el procedimientos postal, incluido el orden internacional con información extraída de los boletines de verificación y actas de avería que se transmiten entre las administraciones.
18. Realizar informes mensuales sobre nivel de actividad física y económica, calidad de servicio y estado de los medios utilizados, que sean base para el análisis de situación que deberá llevar regularmente la Dirección General.

19. Participar activamente en el análisis de las propuestas tarifas aplicadas al servicio postal, telegráfico y actividades conexas, realizadas por el Concesionario.
20. Elaborar el programa de acción anual del departamento y concentrar la información de seguimiento y avance de cumplimiento de metas mensuales informadas por todos los departamentos.
21. Actuar en colaboración con los programas de trabajo cuya FUNCIONES dependa de otras áreas.
22. Asistir a la Dirección General en las acciones que éste o las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda requieran.



Procedimientos

INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECEPCION DE DOCUMENTOS		
Área responsable	Dirección General	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC001	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

La recepción de correspondencia es un mecanismo que, aunque sencillo, es la función principal de una organización, porque de ello depende que exista fluidez en la comunicación de una manera continua y ordenada y lo que es más , justo a tiempo.

Objetivos del Procedimientos:

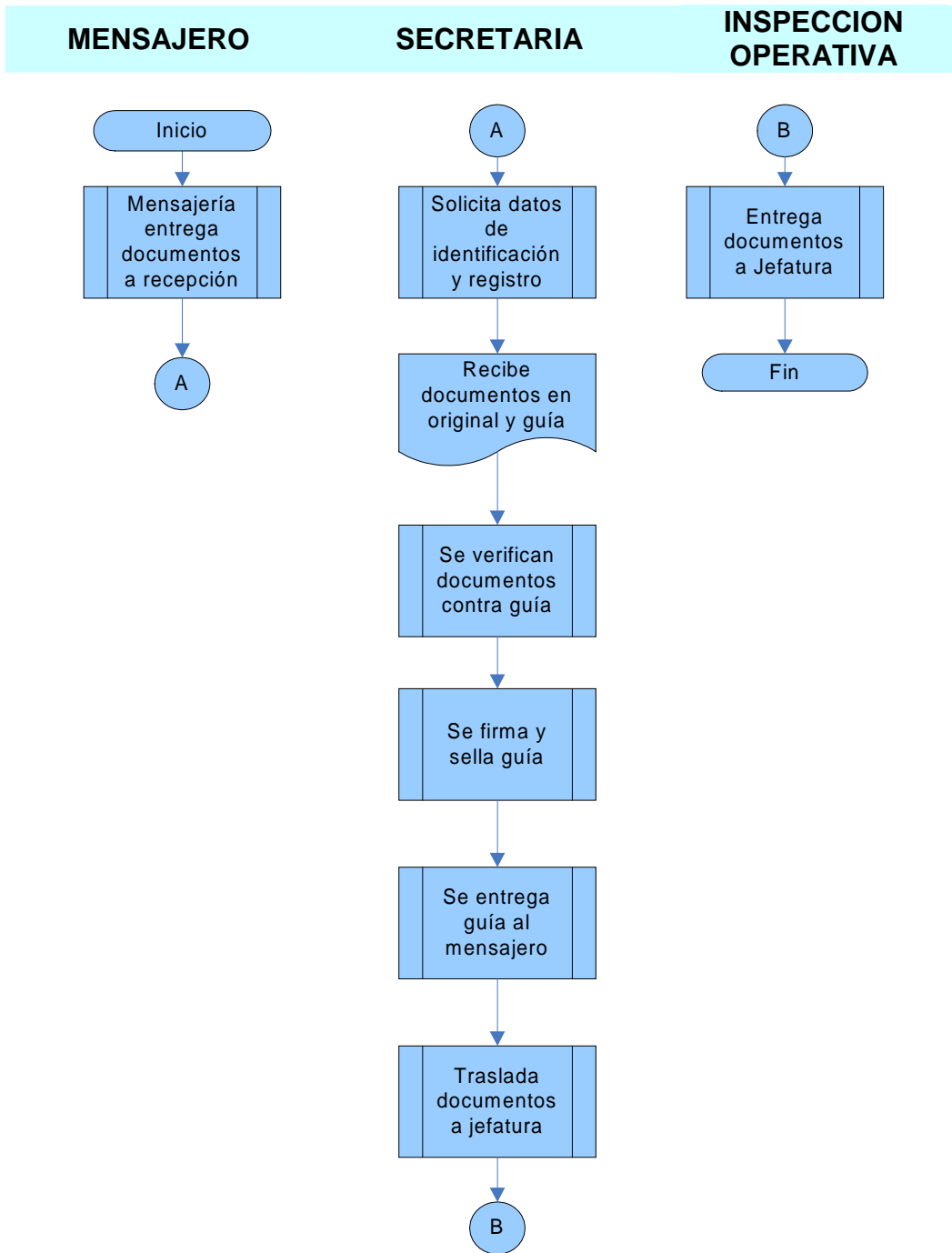
1. Evitar pérdida de documentos que ingresan a la Dirección
2. Entregar justo a tiempo la correspondencia y evitar demoras en el procedimiento de los asuntos.
3. Asegurar que la entrega sea a la persona indicada para evitar atrasos en su trámite.
4. Que prevalezca la fluidez de información , siendo ésta rápida y segura, para resolver el trámite a la mayor brevedad posible.
5. Mantener un registro de toda la documentación que ingresa a la institución para evitar demora en el respectivo trámite.
6. Tener un control y codificar correlativamente los expedientes que entren a la Dirección para su trámite o archivo.

Normas del Procedimientos:

- Prohibida la indiscreción del asunto de la correspondencia porque revelar información puede traer pérdida de tiempo en el desarrollo de las actividades de la Dirección.
- Evitar atrasos en la entrega de documentos , si el documento no es ingresado con el procedimientos adecuado se puede extraviar y demorar su trámite.
- Controlar la recepción de documentos de manera efectiva, todo documento que ingresa a la Dirección se debe registrar de acuerdo a los procedimientos existentes porque de otra manera se podría desperdiciar, perder o atrasar hasta una ayuda internacional.
- Documentar o registrar toda clase de información que ingrese a la institución
- Codificar los documentos que sean recibidos, es importante asignar un número a cualquier documento que ingrese a la institución para mantener un correlativo de los mismo y controlar el ingreso de la información para su respectivo trámite.

INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECEPCION DE DOCUMENTOS		
Área responsable	Dirección General	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC001	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Concesionario	Mensajero	1	Mensajería entrega documentos a recepción
Inspección operativa	Secretaria	2	Solicita datos de identificación y registro a mensajero
Inspección operativa	Secretaria	3	Se recibe documentos en original y la guía respectiva
Inspección operativa	Secretaria	4	Se verifican documentos recibidos contra guía
Inspección operativa	Secretaria	5	Se firma y sella guía
Inspección operativa	Secretaria	6	Se entrega guía al mensajero
Inspección operativa	Secretaria	7	Traslada documentos a jefatura
Inspección operativa	Secretaria	8	Entrega documentos a jefatura



SUB DIRECCION GENERAL	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PROVIDENCIA DEL MINISTERIO		
Área responsable	Oficiales de Secretaria	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC002	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

La providencia es el documento con el que se da respuesta a un oficio que es enviado por una autoridad superior en la cual es requerida información inmediata.

Objetivos del Procedimientos:

- **Definir en forma efectiva la información requerida por las altas autoridades**
- **Dar información detallada y específica.**
- **Agilización del procedimientos de información.**

Normas del Procedimientos:

- Las providencias deben ser entregadas a la autoridad que lo requiera en forma escrita.
- En las providencias de información su contenido tiene que ser exacto y fácil de verificar, no se puede dar información sin ningún fundamento.
- La providencia tendrá que ser firmada y sellada por la Dirección General, y dejar copia archivada de la misma.

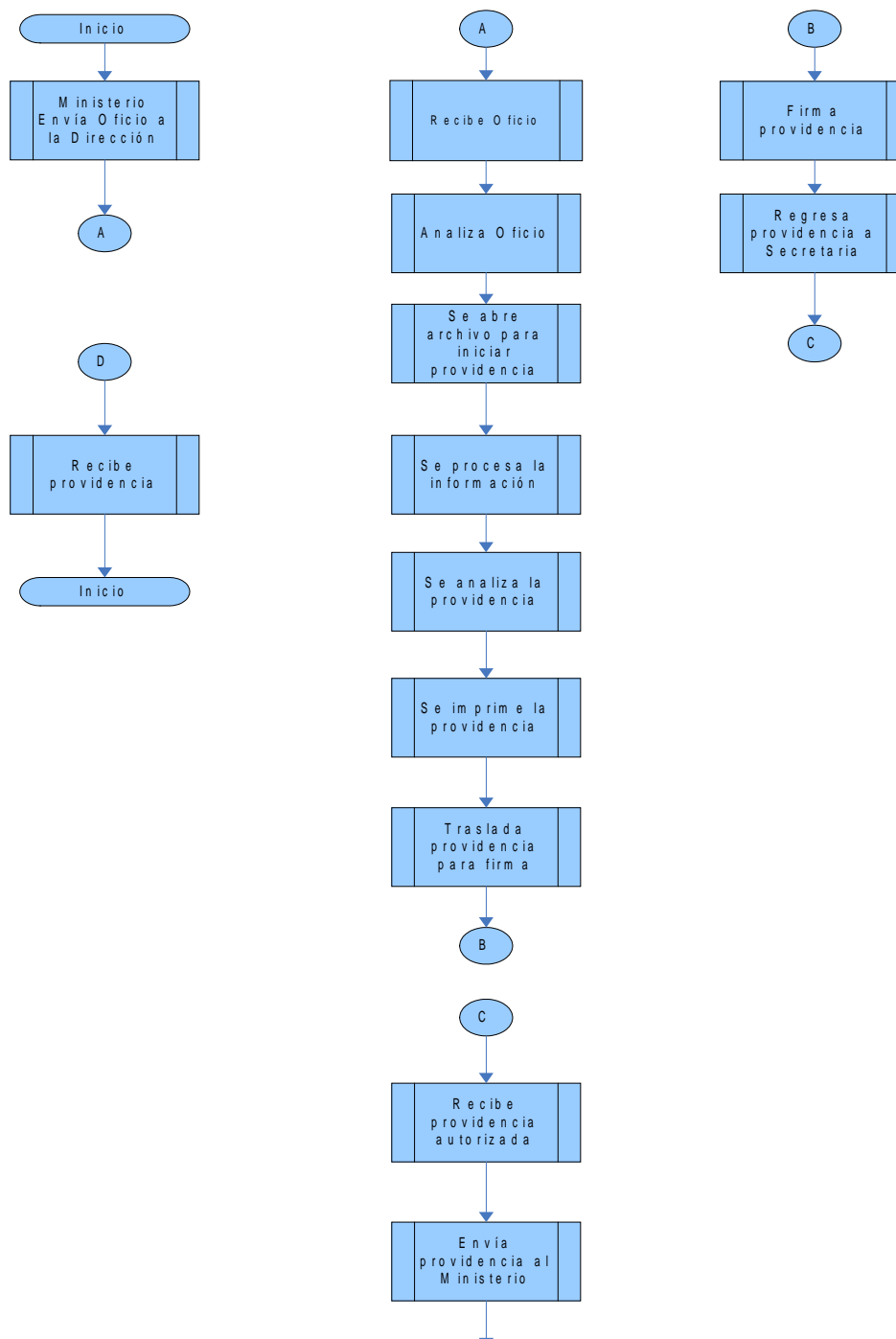
SUB DIRECCION GENERAL	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PROVIDENCIA DEL MINISTERIO		
Área responsable	Oficiales de Secretaria	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC002	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Ministerio	Ministerio	1	Ministerio envía Oficio a la Dirección
Sub Dirección	Secretaria	2	La Sub Dirección recibe oficio
Sub Dirección	Secretaria	3	Se analiza oficio
Sub Dirección	Secretaria	4	Se abre archivo de Word para iniciar Providencia
Sub Dirección	Secretaria	5	Se procesa la información
Sub Dirección	Secretaria	6	Se analiza la providencia
Sub Dirección	Secretaria	7	Se imprime la providencia
Sub Dirección	Secretaria	8	Se traslada al Sub Director para firma
Sub Dirección	Sub Director	9	Regresa el Subdirector la providencia autorizada
Sub Dirección	Secretaria	10	Se envía Providencia al Ministerio

ASESORIA JURIDICA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECOPILACION Y ARCHIVO DE ACUERDOS GUBERNATIVOS Y DECRETOS		
Área responsable	Asesoría Jurídica	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC003	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Def

MINISTERIO SECRETARIA SUB DIRECTOR



Inicio del procedimiento :

Es la recopilación y el archivo de acuerdos gubernativos y decretos que fueron publicados en el Diario de Centro América y son de interés para la Dirección. La providencia es el documento con el que se da respuesta a un oficio que es enviado por una autoridad superior en la cual es requerida información inmediata.

Objetivos del Procedimientos:

- Mantenerse actualizado con las leyes y decretos
- Tener acceso a una base de datos más actualizada
- Proporcionar al personal que así lo requiere información legal de acuerdo al área del trabajo.
- Tomar de base las leyes y reformas para la solución de problemas

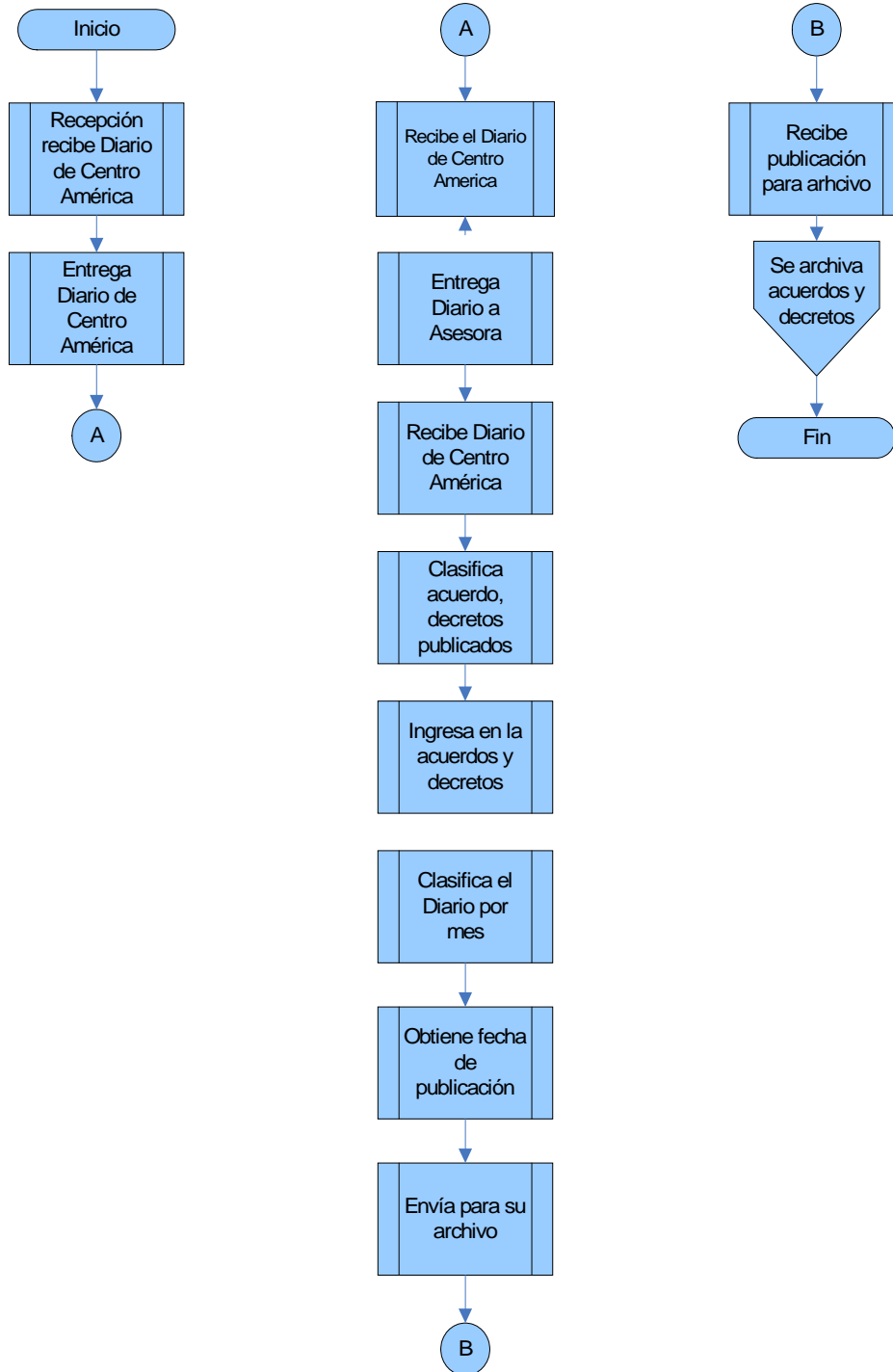
Normas del Procedimientos :

- Ordenar por fecha de publicación los acuerdos y decretos.
- Apegarse a normas de derecho para consulta y resolución de conflictos legales.
- No restringir el acceso de información legal a ningún departamento.

ASESORIA JURIDICA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECOPIACION Y ARCHIVO DE ACUERDOS GUBERNATIVOS Y DECRETOS		
Área responsable	Asesoría Jurídica	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC003	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Inspección Postal	Recepción	1	Recepción recibe el Diario de Centroamérica
Inspección Postal	Recepción	2	Entrega el Diario de Centro América a Secretaria de Asesoría Jurídica
Asesoría Jurídica	Secretaría	3	Recibe Diario de Centro América
Asesoría Jurídica	Secretaría	4	Entrega Diario de Centro América a Asesora Jurídica
Asesoría Jurídica	Asesora Jurídica	5	Clasifica los acuerdos y decretos publicados relacionados a información que es de interés para la Dirección
Asesoría Jurídica	Asesora Jurídica	6	Ingresa a la base de datos los acuerdos gubernativos y decretos publicados
Asesoría Jurídica	Asesora Jurídica	7	Clasifica el Diario de Centro América por mes
Asesoría Jurídica	Asesora Jurídica	8	Se coordina con el centro nacional de leyes para obtener la fecha de publicación.
Asesoría Jurídica	Secretaria	9	Se archiva una copia con la fecha de publicación del acuerdo o decreto, para cuando el personal lo solicite.

RECEPCION ASESORIA JURIDICA SECRETARIA



RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC004	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Se denomina en forma general selección al procedimientos de cobertura de una vacante, desde la decisión de cobertura hasta el ingreso e inducción de la persona.

Objetivos del Procedimientos:

Realizar la contratación del personal con el procedimientos debido de acuerdo a las políticas de la institución, basándose en las normas ONSEC.

Normas del Procedimientos:

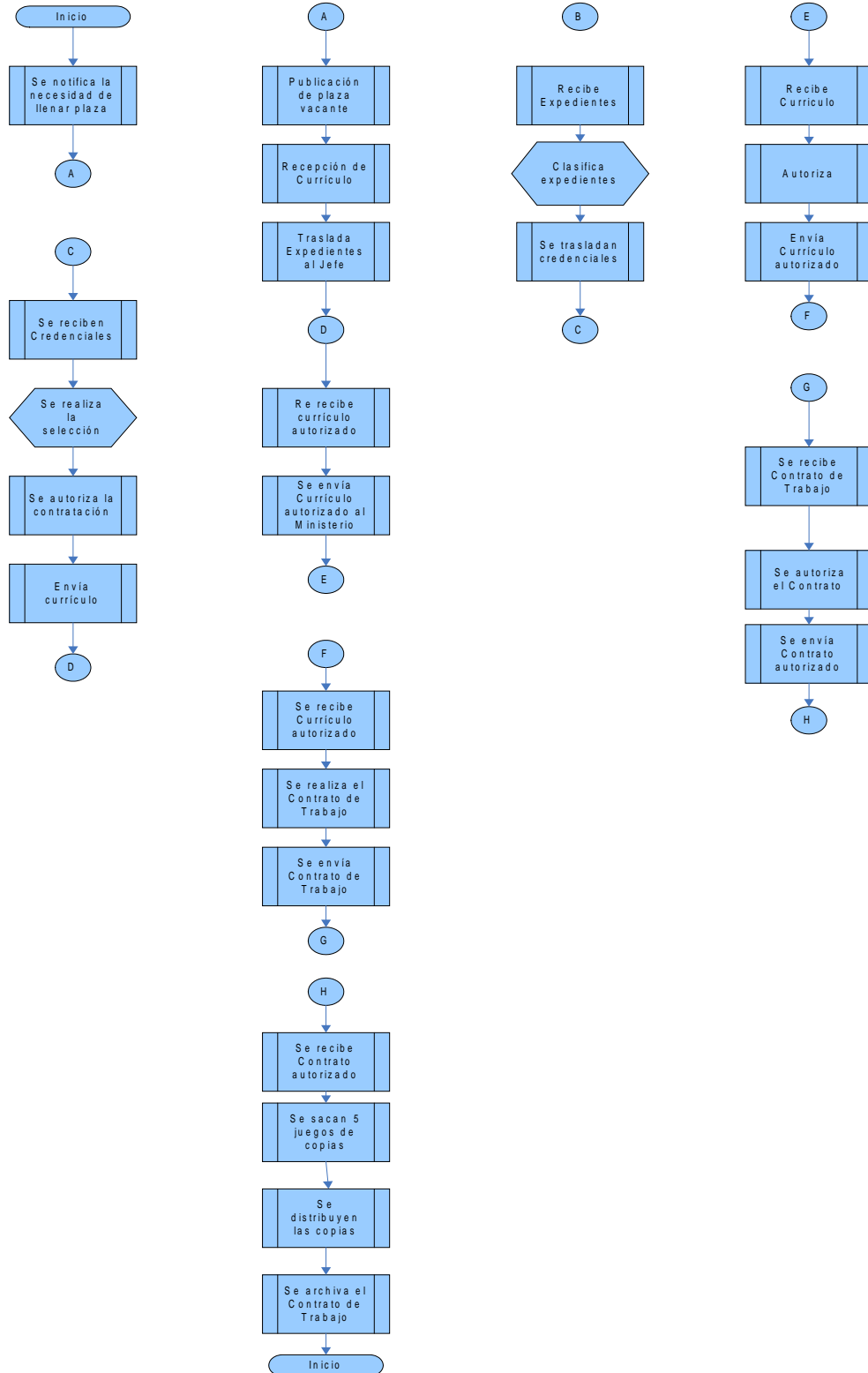
- Se deberá publicar la plaza vacante por medio de comunicación escrita externa.
- Se contratará personal con los conocimientos básicos requeridos por el puesto.
- El Departamento coordinará la búsqueda y será responsable por llevar adelante la acción solicitada.
- Se deberá de realizar el contrato al momento de seleccionar a la persona para cubrir la plaza vacante.
- A l momento de realizar el contrato la persona seleccionada deberá hacer efectivo el pago de la Fianza correspondiente.

- Enviar el contrato ya autorizado y certificado a la Contraloría, Secretaria Administrativa del Ministerio en Ramo, al interesado y a la Dirección General y a la Delegación del Ministerio de Finanzas.

RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC004	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Director General	Dirección General	1	Se notifica a Recursos Humanos la necesidad de llenar una plaza vacante
Recursos Humanos	Asistente	2	Publicación en Prensa Libre de plaza vacante
Recursos Humanos	Asistente	3	Recibe currículum de los aspirantes al puesto
Recursos Humanos	Jefe	4	Clasifica expedientes
Recursos Humanos	Jefe	5	Entrega expedientes clasificados a la Asistente
Recursos Humanos	Asistente	6	Se traslada credenciales a la Dirección General
Dirección General	Director	7	Se realiza la selección
Dirección General	Director	8	Se autoriza la contratación
Dirección General	Director	9	Director regresa Currículum a Recursos Humanos

Recursos Humanos	Asistente	10	Se envía currículum al Despacho Superior del Ministerio en Ramo
Ministerio	Ministerio	11	Ministerio autoriza Currículo y lo regresa a Recursos Humanos
Recursos Humanos	Asistente	12	Se procede a realizar el Contrato de Trabajo
Recursos Humanos	Asistente	13	Se envía el contrato al Ministerio con la Delegación y un Acuerdo Ministerial en donde es aprobado
Recursos Humanos	Jefe	14	Se recibe el contrato ya autorizado por el Ministerio
Recursos Humanos	Asistente	15	Se reproducen 5 juegos de todo el Contrato y se certifican
Recursos Humanos	Asistente	16	Se procede a distribuir a la Contraloría, Secretaria del Ministerio en Ramo, al interesado a la Dirección General y a la UDAF
Recursos Humanos	Asistente	17	Se archiva el Contrato.

DIRECTOR**ASISTENTE****JEFE****MINISTERIO**

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CERTIFICACION DEL ACTA DE ENTREGA DEL PUESTO		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC005	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Son solicitudes que se hacen al departamento de Recursos Humanos de constancias de trabajo, récord de servicio, y actas de entrega de puesto.

Objetivos del Procedimientos:

- Extender al interesado una constancia de trabajo certificada.
- Proporcionar por medio de este procedimientos referencias laborales.
- Realizar actas de entrega de puesto que se requiera.

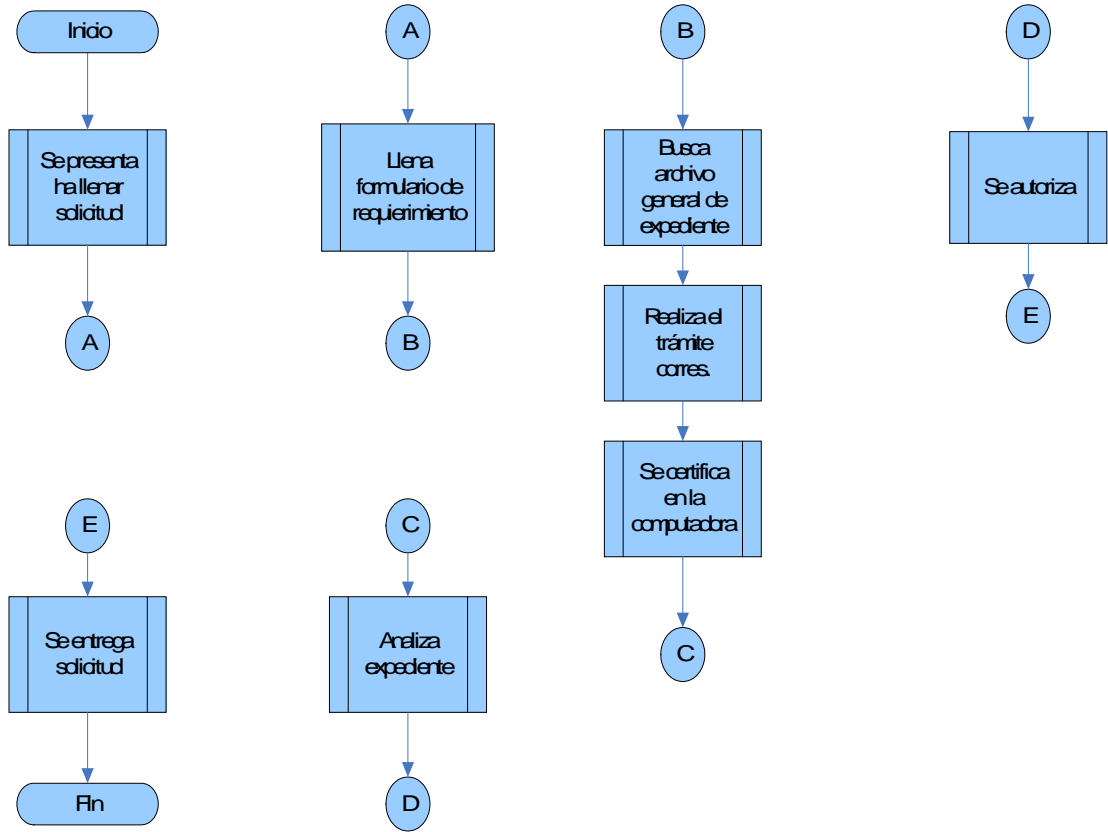
Normas del Procedimientos:

- Llevar un registro de las actas de entrega de puesto de personal.
- Se tendrá que certificar la información requerida para que tenga validez legal.
- No se tendrá que exceder la información en el término de 8 días hábiles a la fecha de su requerimiento.

RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CERTIFICACION DEL ACTA DE ENTREGA DEL PUESTO		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC005	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Recursos Humanos	Secretaria	1	Se presenta el interesado al departamento para hacer la solicitud de expediente
Recursos Humanos	Secretaria	2	Procede a llenar formulario de requerimiento de expediente.
Recursos Humanos	Asistente	3	Se traslada a buscar en el archivo general el expediente y lo baja
Recursos Humanos	Asistente	4	Se realiza el tramite correspondiente
Recursos Humanos	Asistente	5	Se certifica en la computadora
Recursos Humanos	Secretaria	6	Se traslada a la secretaria para que lo analice con el expediente original.
Recursos Humanos	Secretaria	7	Se traslada a Jefatura para autorización
Recursos Humanos	Jefe	8	Firma de autorización para entrega
Recursos Humanos	Secretaria	9	Entrega solicitud al interesado

EMPLEADO SECRETARIA ASISTENTE JEFE



RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS SOLICITUD ESPECIAL DE PERMISOS ESPECIALES		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC006	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimiento:

Los empleados que por asuntos de interés particular necesiten licencias o permisos para no concurrir a sus labores, presentarán una solicitud personalmente o por escrito a su superior inmediato y con la suficiente anticipación, debiendo el trabajador expresar el motivo que justifique este permiso para los efectos de su calificación.

Objetivos del Procedimiento:

- Documentar la aprobación del jefe superior inmediato para ausentarse del trabajo por algunos días.
- Determinar si los permisos especiales aprobados son con o sin goce de salario.
- Dar a conocer a las personas involucradas que se le está dando permiso especial a una persona.
- Realizar los trámites respectivos para los permisos especiales.

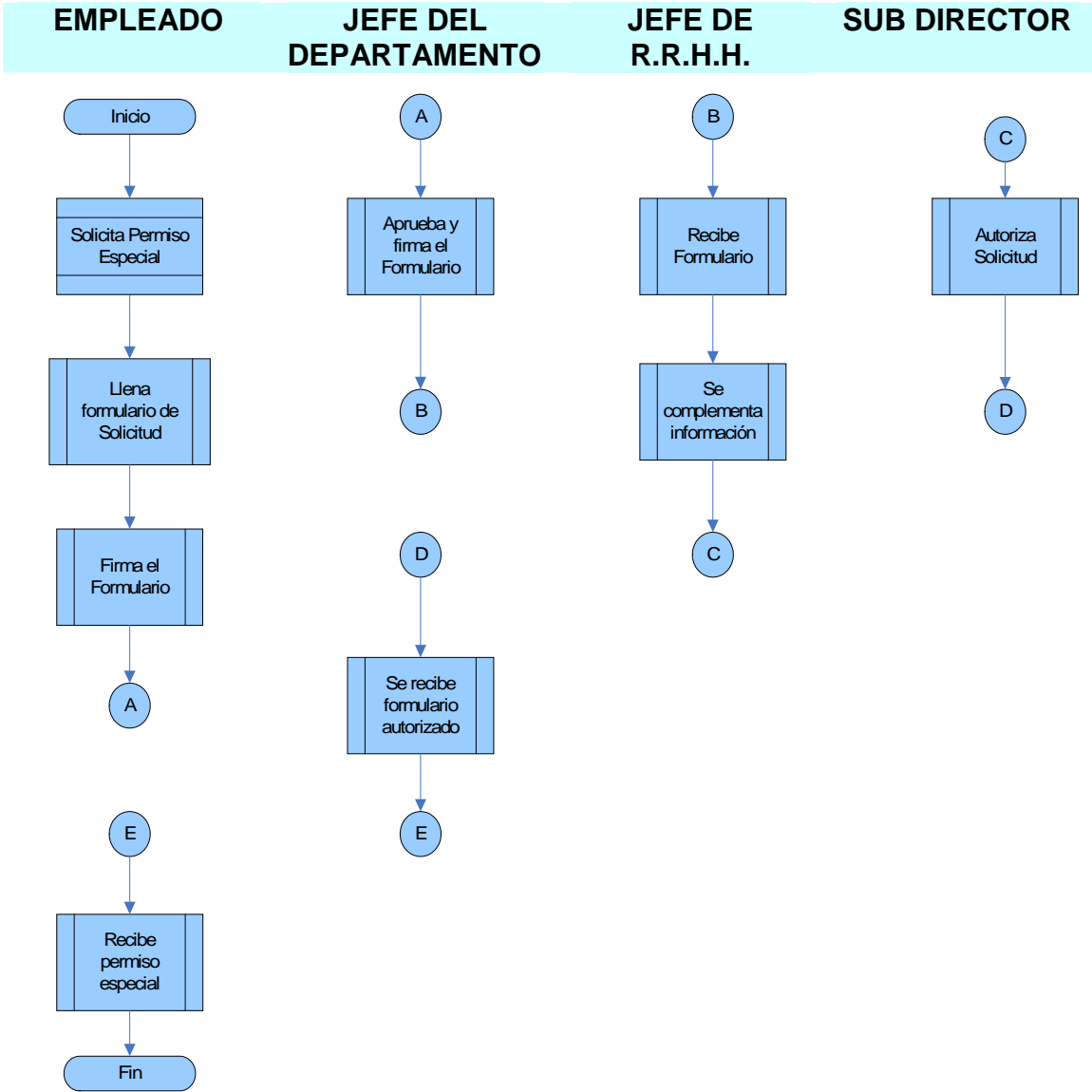
Normas del procedimientos:

- El empleador concederá las siguientes licencias con goce de sueldo. Según establece el Artículo 61 inciso (Ñ) del Código de Trabajo reformado por Decreto No. 64-92 del Congreso de la República:

- Cuando ocurriere el fallecimiento del Cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho al trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
- Para responder a Citaciones Judiciales, por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera de la ciudad de que se trate.
- Examinada la solicitud y según considere que el motivo lo amerita o no, el responsable con facultades para la autorización, caso de considerarla deberá ser expresa y además deberá indicar si se concede con o sin goce de salario según sea la política establecida por la institución. Sin esta constancia escrita el trabajador no podrá dejar de asistir al trabajo, y caso de que no asistiera la empresa podrá tomar las medidas disciplinarias pertinentes, perdiendo además el derecho al pago del día de trabajo.

RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS SOLICITUD DE PERMISOS ESPECIALES		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC006	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Filatelia	Empleado	1	Interesado solicita permiso especial al Jefe del área
Filatelia	Empleado	2	Llena formulario de solicitud de permiso
Filatelia	Empleado	3	Se firma el formulario de solicitud
Filatelia	Jefe	4	Se aprueba y se firma el formulario
Filatelia	Jefe	5	Se traslada formulario a Recursos Humanos
Recursos Humanos	Asistente	6	Se complementa información y Observaciones
Recursos Humanos	Asistente	7	Se traslada a la Sub Dirección
Sub Dirección	Sub Director	8	Recibe formulario y autoriza
Sub-Dirección	Sub Director	9	Envía formulario autorizado a Recursos Humanos
Recursos Humanos	Asistente	10	Recibe y entrega al empleado el permiso especial



RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS NOMINA DE PAGO		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC007	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Documento que sirve de base para la remuneración de todo el personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

Objetivos del Procedimientos:

- Llevar un control detallado de los pagos efectuados a los trabajadores de la Dirección.
- Motivar al trabajador con su pago puntual.

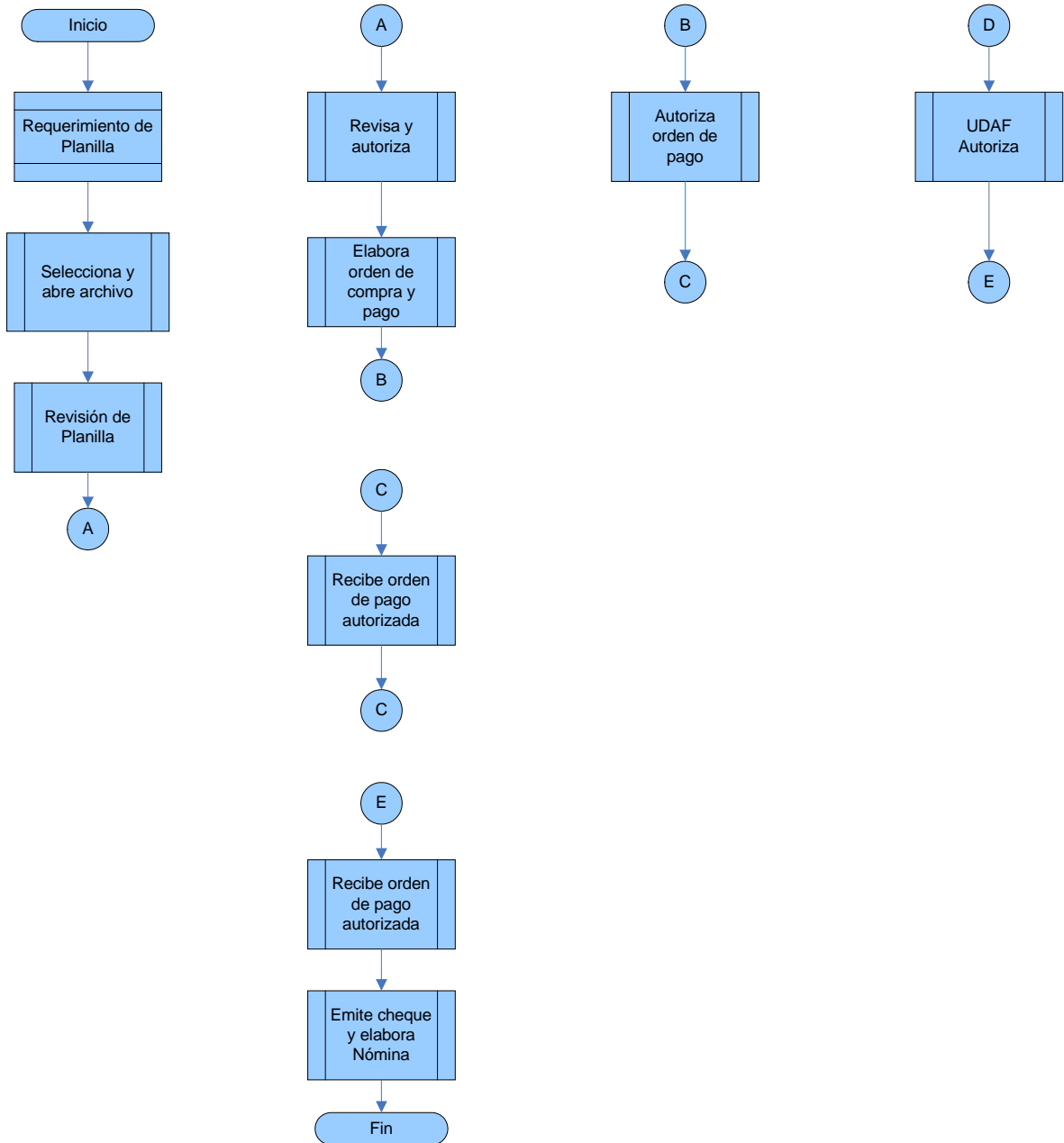
Normas del Procedimientos:

- Llevar un registro exacto de planilla.
- Realizar la planilla de pago en el tiempo estipulado.
- La planilla tiene que ser revisada y firmada por el Director General para que se continúe el trámite de autorización.

RECURSOS HUMANOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS NOMINA DE PAGO		
Área responsable	Recursos Humanos	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC007	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Recursos Humanos	Jefe	1	Requerimiento de planilla.
Recursos Humanos	Jefe	2	Selecciona y abre Archivo de Planilla
Recursos Humanos	Jefe	3	Revisión de Planilla.
Recursos Humanos	Jefe	4	Actualización de datos de Planilla
Recursos Humanos	Jefe	5	Graba cambios de Planillas e imprime
Recursos Humanos	Jefe	6	Envía Planilla a Contabilidad para revisión y autorizaron
Contabilidad	Tesorero	7	Se elabora la orden de compra y pago del documento que respalda la planilla
Contabilidad	Tesorero	8	Se traslada a Dirección General para autorizar
Dirección General	Director	9	Director autoriza y regresa la orden de pago a Contabilidad
Contabilidad	Tesorero	10	Se traslada la orden de pago para su autorización a la UDAF
Contabilidad	Tesorero	11	Contabilidad recibe orden de pago, ya autorizada por la Dirección y la UDAF
Contabilidad	Tesorero		Emite cheque y elabora nómina en el Banco para proceder a acreditar los fondos por trabajador

RECURSOS HUMANOS	TESORERO	DIRECTOR	UDAF
------------------	----------	----------	------



FILATELIA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS EMISION DE SELLO POSTAL		
Área responsable	Filatelía	Fecha de elaboración	Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC008	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Actividad en la cual se procede a la realización de sellos postales para su emisión y publicación para sacar a la venta a clientes filatelistas.

Objetivos del Procedimientos:

- Diseño e implementación de imágenes sobresalientes plasmados en sellos postales
- Dar a conocer nuestra cultura a nivel internacional por medio de sellos postales.
- Innovar los productos filatelistas con la finalidad de atraer nuevos clientes y/o abonados.

Normas del Procedimientos:

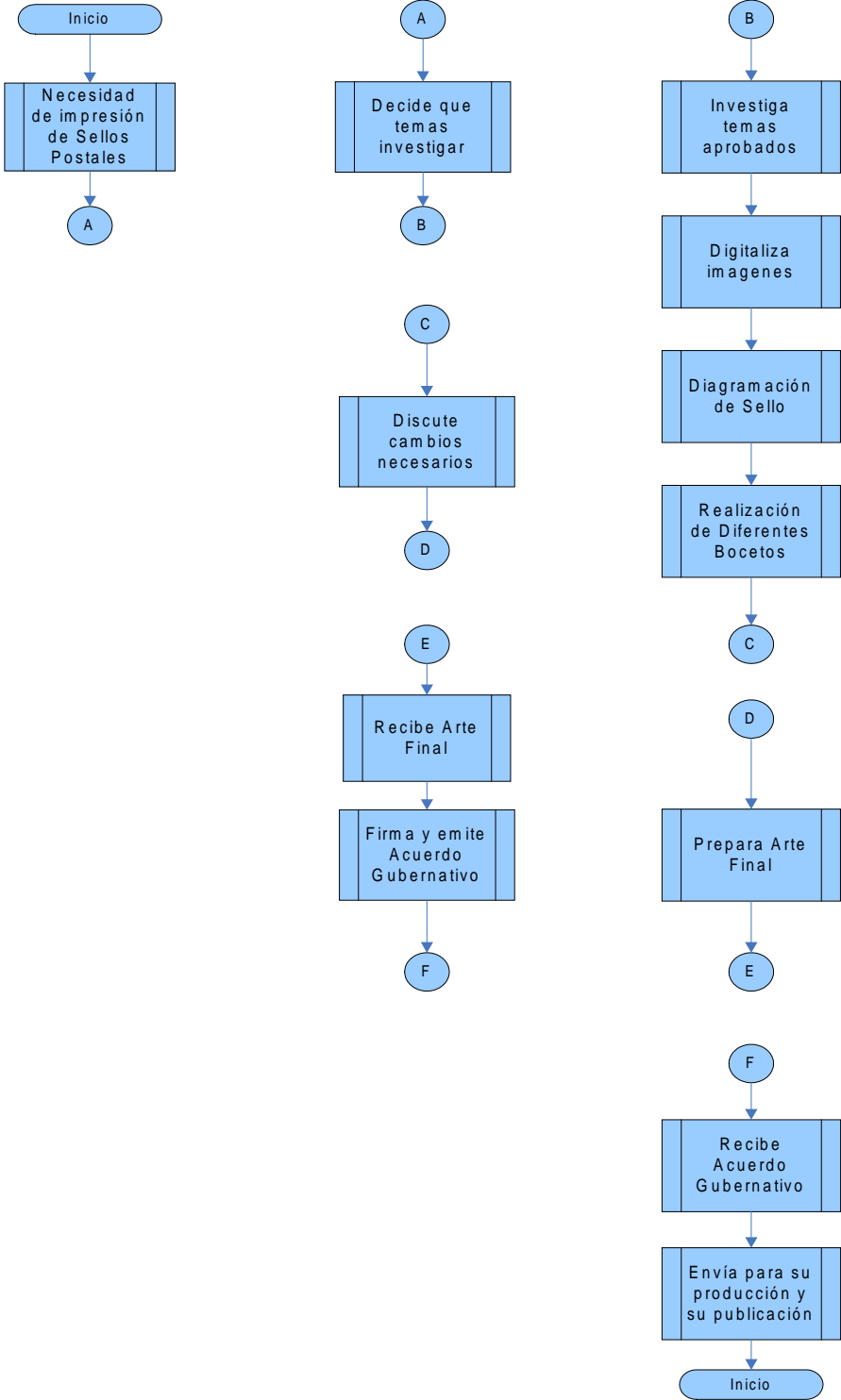
- Se debe Investigar antes de diseñar un sello postal temas sobresalientes para la emisión de sellos postales.
- Se tienen que presentar los bocetos a las Junta Filatelista para su selección y aprobación.
- Emisión de Acuerdo Gubernativo, para que tenga validez Jurídica.
- Se elaborará un plan anual de emisiones postales.
- Se le dará seguimiento a los trámites relacionados con la ampliación de especies postales.

FILATELIA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS EMISION DE SELLO POSTAL		
Área responsable	Filatelia	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC008	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Dirección General	Director General	1	Necesidad de impresión de Sellos Postales.
Consejo Nacional	Consejo Nacional	2	Consejo Nacional Filatélico, decide sobre que Temas se va a investigar.
Filatelia	Diseñadora	3	Se procede a investigar sobre los temas aprobados y fotografías.
Filatelia	Diseñadora	4	Se procede a Digitalizar imágenes.
Filatelia	Diseñadora	5	Diagramación del Sello.
Filatelia	Diseñadora	6	Se hacen diferentes Bocetos para hacer los cambios necesarios.
Filatelia	Diseñadora	7	Se envía el boceto al Consejo.
Consejo Nacional	Consejo Nacional	8	El Consejo discute los cambios necesarios al boceto.
Consejo Nacional	Consejo Nacional	9	Se envía Boceto a Filatelia para preparar Arte Final.
Filatelia	Diseñadora	10	Filatelia prepara Arte Final
Filatelia	Diseñadora	11	Filatelia envía Arte Final a Firma para su aprobación Final.

Consejo Nacional	Consejo Nacional	12	Consejo Nacional Firma y Emite Acuerdo Gubernativo.
Consejo Nacional	Consejo Nacional	13	Consejo Nacional envía Acuerdo Gubernativo a Filatelia.
Filatelia	Diseñadora	14	Filatelia envía Acuerdo Gubernativo y Diseño a Taller Nacional de Grabados en Acero para su recepción y producción.
Filatelia	Diseñadora	15	Se envía la publicación de la nueva emisión de sello postal en el Diario Oficial

DIRECTOR GENERAL CONSEJO NACIONAL DISEÑADORA



FILATELIA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PRESENTACION DE TRABAJOS		
Área responsable	Filatelia	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC009		18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Este procedimiento se realiza a requerimiento de algún departamento que integra la Dirección General y su finalidad es darle una mejor presentación al documento.

Objetivos del Procedimientos:

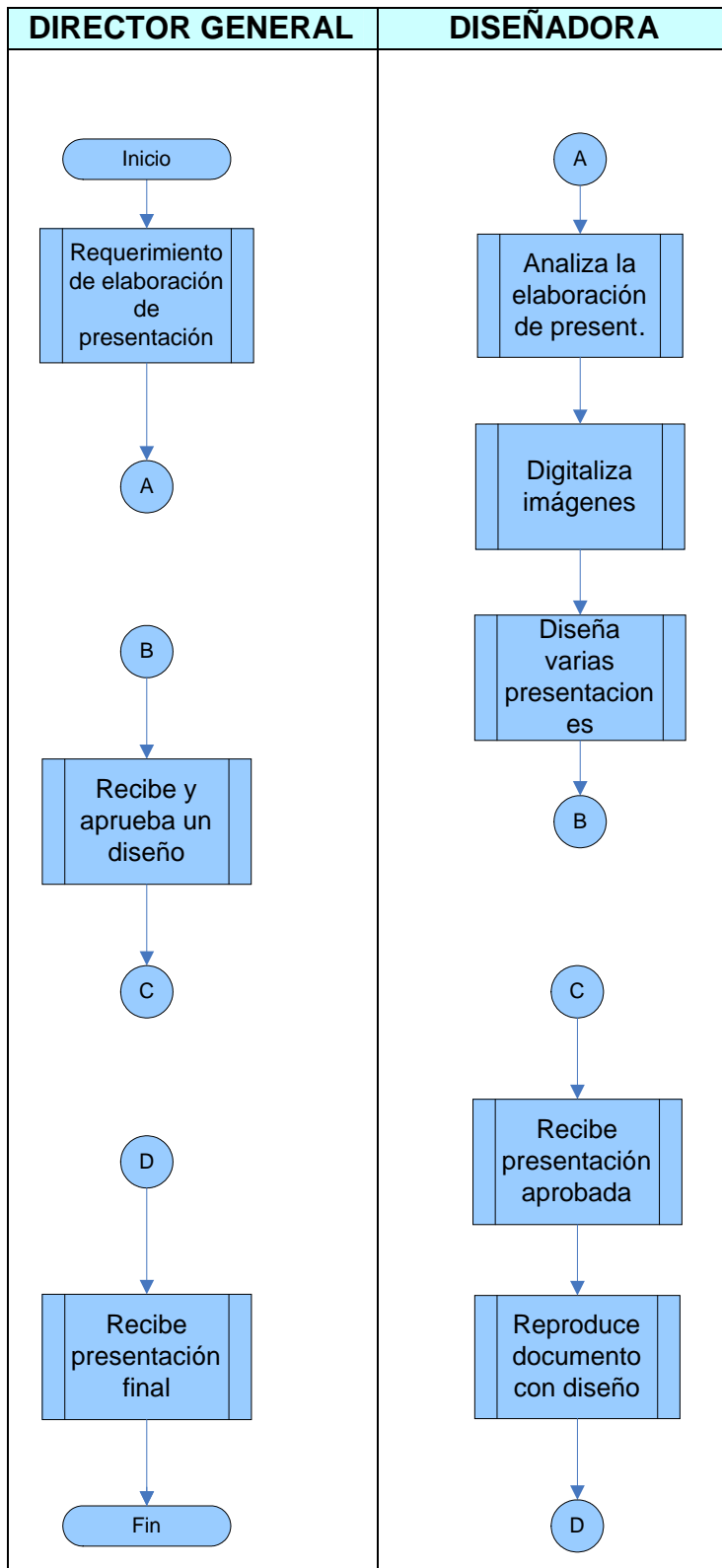
- Mejorar los diseños de los documentos que la Dirección solicite a diferentes instituciones nacionales e internacionales afines.
- Resaltar la imagen de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

Normas del Procedimientos:

- Orientar la el trabajo con imágenes acordes a su información.
- Darle prioridad a toda presentación solicitada.
- Diseñar varias opciones para que el solicitante seleccione.

FILATELIA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PRESENTACION DE TRABAJOS		
Área responsable	Filatelia	Fecha de elaboración	Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC009		18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Dirección General	Director	1	Requerimiento elaboración de presentación y envía a Filatelia
Filatelia	Diseñadora	2	Analiza cómo elaborar la presentación
Filatelia	Diseñadora	3	Digitaliza imágenes
Filatelia	Diseñadora	4	Diseña varias presentaciones
Filatelia	Diseñadora	5	Envía al Director los prediseños
Dirección General	Director	6	El Director recibe y aprueba un diseño
Dirección General	Director	7	El Director regresa el diseño seleccionado a Filatelia
Filatelia	Diseñadora	8	Diseñadora reproduce documento con el Diseño seleccionado
Filatelia	Diseñadora	9	Diseñadora envía presentación final al Director
Dirección General	Director	10	Director recibe la presentación final



INTERNACIONAL	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS HOJA DE AVISO DE INTERCAMBIO DE DESPACHO		
Área responsable	Internacional	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC010	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Consiste en analizar el país de donde viene la operación de cambio, la fecha de expedición, el número de despacho, y cuantas sacas trae el contenido.

Objetivos del Procedimientos:

- Mantener un control continuo de calidad de todo lo que se recibe de los países .
- Por medio del control de calidad.
- Supervisar el informe mensual sobre lo expedido del correo aéreo por el correo de Guatemala, y en base a esto elaborar informe respectivo para el Instituto Nacional de Estadística.
- Supervisar el programa de cuentas postal es Internacionales.

Normas del Procedimientos:

- Se realizara revisión de los procedimientos avión/sal y superficie.
- Al realizar el programa de cuentas postales internacionales BIT IV. Haciendo los cierres mensual y trimestral.
- Elaboración de estado de resumen de despacho después de revisar el aviso de intercambio de despacho.
- Se realizará un oficio de presentación de cuenta.

- Realización de un resumen general llamado cuenta particulares gastos terminales de avión/sal y superficie anualmente.
- En base al resumen se tendrá que elaborar un oficio de presentación para ser trasladado al país de origen y luego elaborar el estado de gastos terminales para que se contabilice.

INTERNACIONAL	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS HOJA DE AVISO DE INTERCAMBIO DE DESPACHO		
Área responsable	Internacional	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC010	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

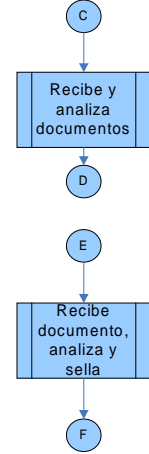
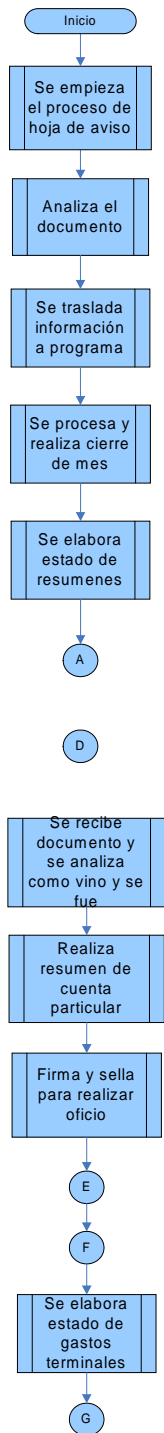
RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Internacional	Asistente Técnico	1	Se empieza el procedimientos de hoja de aviso, intercambio de despacho
Internacional	Asistente Técnico	2	Analizar el país de donde viene, la oficina de cambio, fecha de expedición, número del despacho y la cantidad de sacas que trae el contenido
Internacional	Asistente Técnico	3	Se traslada información a un programa de cuentas internacionales
Internacional	Asistente Técnico	4	Se procesa y se hace un cierre de mes y cada tres meses se realiza dicho procedimientos
Internacional	Asistente Técnico	5	Se procede a la elaboración de un estado de resumen de despacho
Internacional	Traductora	6	Se clasifica la información por país y oficina de cambio y tendrá que firmarse y sellarse
Internacional	Traductora	7	Se traslada a la secretaria para que realice un resumen de presentación de cuenta
Internacional	Secretaria	8	Se procede a sellar en un sobre
Internacional	Secretaria	9	Envío del sobre al destino final
Destino final	Destino final	10	Recibe el destino final y analiza los documentos
Destino final	Destino final	11	El país regresa los documentos analizados y

			aceptados en el término de un mes
Internacional	Asistente técnico	12	Se recibe documento y se procesa anotar cómo se fue el documento y cómo vino el documento si fuese corregido por el país
Internacional	Asistente técnico	13	Se realiza un resumen de cuenta particular gastos terminales avión/sal y superficie.
Internacional	Asistente técnico	14	Se procede a sellar y a firmar para la elaboración del oficio de presentación
Internacional	Asistente técnico	15	Se traslada al país de origen
Destino Final	Destino Final	16	Recibe el documento el país y la analiza la firma y la sella
Destino Final	Destino Final	17	El país regresa el documento ya aceptado.
Internacional	Asistente Técnico	18	Se procede a elaborar un estado de gastos terminales.
Internacional	Asistente Técnico	19	Se traslada a secretaría para que se realice su contabilización.

ASITENTE TECNICO

TRADUCTORA SECRETARIA

DESTINO FINAL



CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS COMPRAS POR MEDIO DE GUATECOMPRAS		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC011	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Por este medio se adquieren los bienes y servicios que se compran para la institución que sea mayor a los Q.30, 000.00

Objetivos del Procedimientos:

- Transparentar el gasto público.
- Dar libertad a que cualquier empresa del mercado pueda ofrecer sus bienes y servicios a la institución.
- Dar la oportunidad a que nos ofrezcan bienes y servicios a un bajo costo.

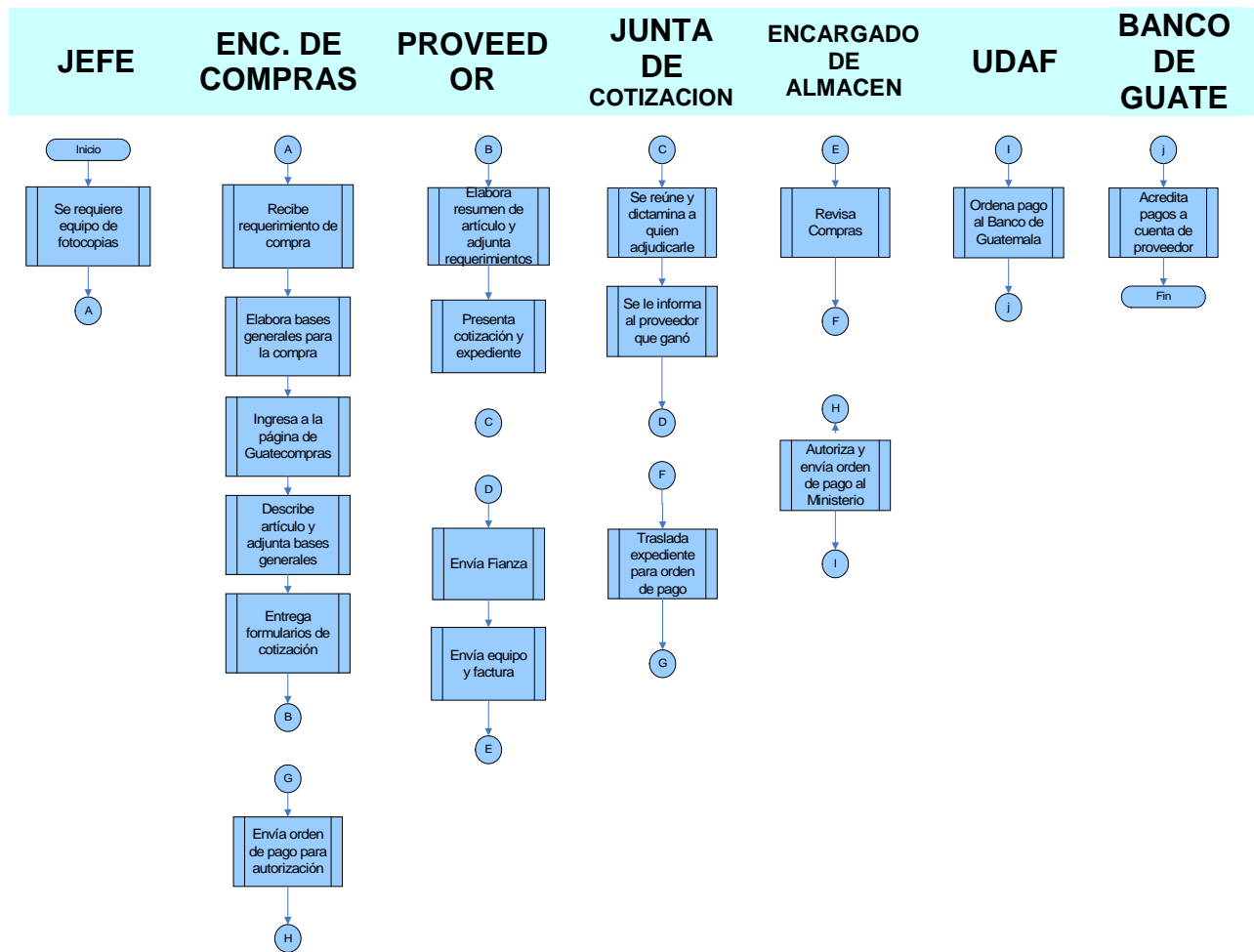
Normas del Procedimientos:

- Elaborar bases legales para la compra.
- La Junta de Cotización debe seleccionar a quien otorgarle la licitación considerando la calidad y el menor costo.

CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS COMPRAS POR MEDIO DE GUATECOMPRAS		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC011	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Recursos Humanos	Jefe	1	Se requiere equipo de fotocopias
Contabilidad	Encargado de Compras	2	Recibe documento de requerimiento
Contabilidad	Encargado de Compras	3	Elabora bases generales para la compra
Contabilidad	Encargado de Compras	4	Ingresa a la Página de Guate-Compras
Contabilidad	Encargado de Compras	5	Describe artículo y adjunta las bases generales
Contabilidad	Encargado de Compras	6	Llegan Proveedores para que se les entregue formulario de Cotización y Aprobación de pedidos.
Proveedores	Proveedor	7	El proveedor elabora un resumen del artículo y adjunta expediente requerido por las bases de licitación
Proveedores	Proveedor	8	El proveedor presenta cotización y expediente en la junta de cotización
Junta de Cotización	Junta de Cotización	9	La junta se reúne y en su oportunidad dictamina a quien adjudicarle y elabora dictamen de adjudicación.

Junta de Cotización	Junta de Cotización	10	Se le informa al proveedor que participó, quien ganó
Proveedor	Proveedor	11	Proveedor envía fianza
Proveedor	Proveedor	12	Envía factura y equipo
Contabilidad	Encargado de Almacén	13	Revisa compras
Junta de Cotización	Junta de Cotización	14	La junta traslada a contabilidad el expediente para tramitar orden de pago
Encargado de Presupuesto	Encargado de Compras	15	Envía orden de pago para su autorización a la UDAF
UDAF	UDAF	16	La UDAF autoriza y envía orden de pago al Ministerio de Finanzas
Ministerio de Finanzas	Ministerio de Finanzas	17	El Ministerio de Finanzas ordena pago al Banco de Guatemala
Banco de Guatemala	Banco de Guatemala	18	Banco de Guatemala acredita pagos a cuenta de proveedor



CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS MANEJO DE CAJA CHICA		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC012	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

La Dirección General de Correos tiene autorizado una cantidad de dinero para la compra de artículos pequeños, que no necesariamente necesita emisión de cheques, por ello la importancia de mantener un fondo de caja chica.

Objetivos del Procedimientos:

- Llevar un buen control y manejo de caja chica y respetar los rubros y cantidades establecidas de compras.
- Realizar las operaciones de liquidación de caja chica con orden y transparencia.
- Contar con un instructivo que permita realizar las compras sin emisión de cheque.
- Definir con claridad, los parámetros que se deben considerar, para el pago de caja chica.
- Respetar las normas establecidas para gastos menores de acuerdo a las mismas.
- Mantener un rubro determinado de dinero para imprevistos y gastos pequeños.
- Evitar contratiempos en los gastos pequeños como son trámites de cheques.

Normas del Procedimientos:

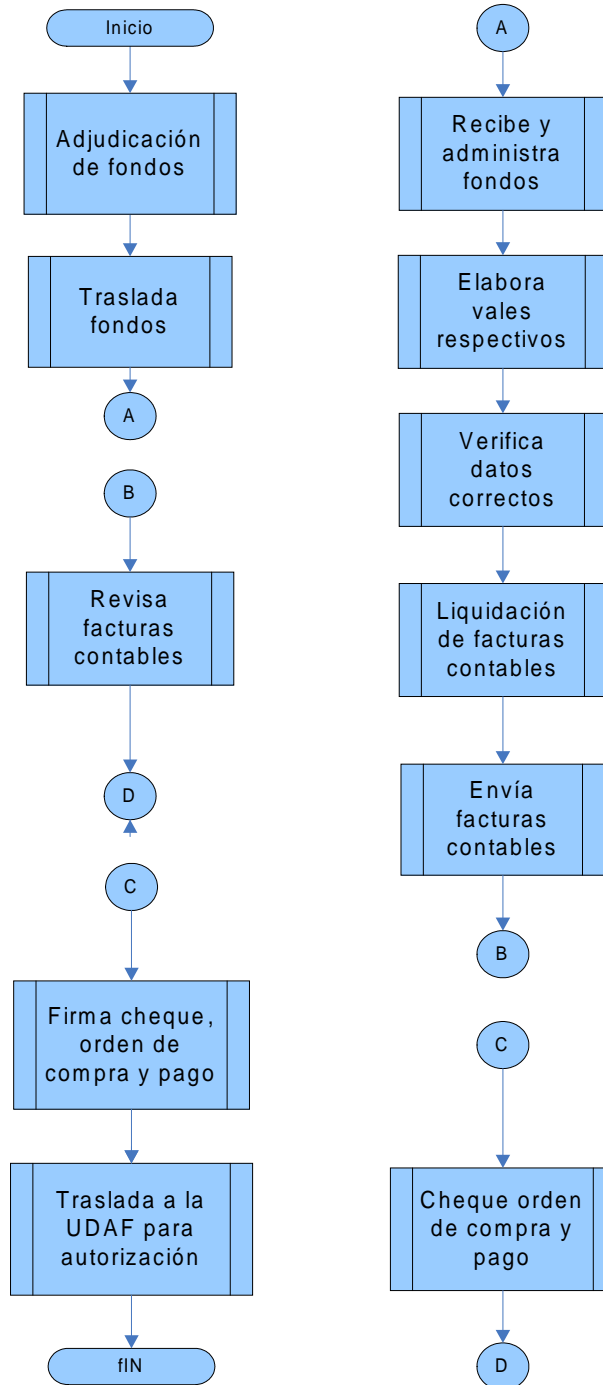
- El fondo fijo autorizado de caja chica, será de Q.7,000.00
- El contador tendrá bajo su responsabilidad el control y custodia del fondo de caja chica.
- El manejo de los fondos será estrictamente efectivo.
- Las facturas que se paguen con caja chica no deberán contener tachones, alteraciones, enmiendas y debe de cumplir con los requisitos siguientes: nombre de la empresa, dirección, fecha de emisión del documento, descripción del gasto, nombre de la persona que efectuó el gasto (al reverso del documento)
- El contador para entregar efectivo, deberá elaborar vales que contengan los siguientes datos: fecha de emisión, valor, concepto de gasto, nombre y firma del solicitante, firma de autorización del Director.
- Se establecen las siguientes prohibiciones: El encargado del fondo utilice efectivo para uso personal, cambio en cheques personales, entregar efectivo sin requerir el vale correspondiente, conceder anticipo sobre sueldos, pago de facturas que no cuenten con autorización correspondiente.

CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS MANEJO DE CAJA CHICA		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC012	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Dirección General	Director	1	Adjudicación de Q.7,000.00 para caja chica
Dirección General	Director	2	Se traslada fondo a contabilidad
Contabilidad	Contador	3	Recibe y administra fondos
Contabilidad	Contador	4	Elaborar los vales respectivos por cada compra
Contabilidad	Contador	5	Requerir y verificar datos correctos de los documentos.
Contabilidad	Contador	6	Liquidar facturas contables al Director
Dirección General	Director	7	Revisa facturas contables y traslada a contabilidad
Contabilidad	Contador	8	Emite cheque, orden de compra y pago, traslada a Director para firma
Contabilidad	Contador	9	Director traslada orden de compra y pago, adjuntando cheque, a la UDAF para su autorización

ASISTENTE TECNICO

TRADUCTORA



CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTO		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC013	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

La ejecución de las actividades requiere contar con los recursos financieros adecuados para lo cual se debe elaborar un presupuesto anual que contemple todos los ingresos y egresos para cumplir con los proyectos, programas y actividades.

Objetivos del Procedimientos:

- Estimar un valor para la ejecución de las actividades a realizar.
- Determinar el monto de dinero que se va a utilizar en un año.
- Maximizar los recursos financieros de la institución de la Dirección de Correos.
- Realizar una programación de los gastos anuales de la Institución.
- Hacer los gastos de acuerdo al presupuesto establecido para evitar hacer gastos innecesarios y traslados de fondos.
- Llevar un mejor control de los egresos, de acuerdo a lo establecido y a los programas de capacitación, de manejo del Presupuesto.

Normas del Procedimientos:

- Justificar los gastos por la planificación de los proyectos programados.

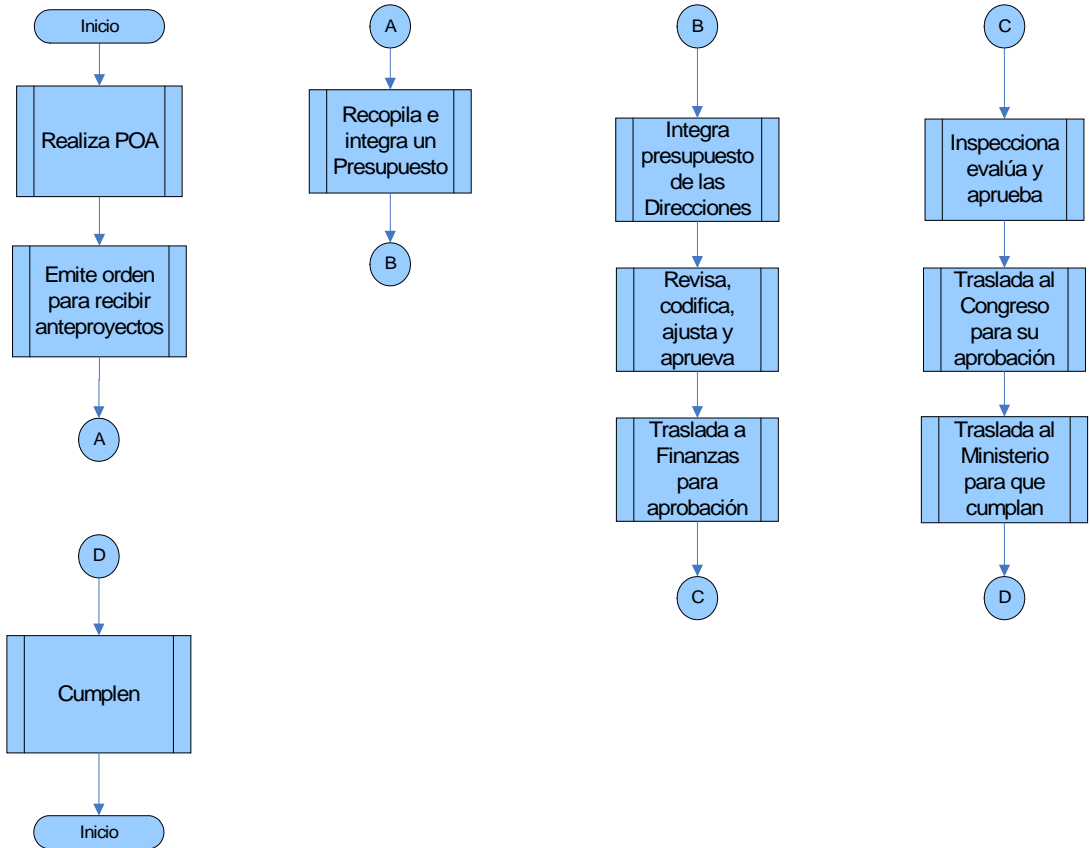
- Presentar requerimiento de sus necesidades en el primer trimestre de sus necesidades cada año.
- Realizar sus requerimientos de acuerdo al presupuesto y no realizar gastos innecesarios que no estén establecidos en el presupuesto.
- Desarrollar programas viables de acuerdo a la realidad del país y de los programas de capacitación de manejo del Presupuesto.
- Considerar todos los recursos necesarios para el año siguiente.
- No improvisar gastos, a fin de evitar quedarse sin presupuesto antes de finalizar el año.

CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTO		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC013	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Dirección General	Director	1	Realiza el Plan Operativo Anual (POA)
Dirección General	Director	2	Emite orden para recibir ante-proyectos de presupuestos, programas y actividades, etc.
Contabilidad	Encargado del Presupuesto	3	Recopila presupuestos e integra un Presupuesto General para la Dirección General de Correos y Telégrafos.
Contabilidad	Encargado del Presupuesto	4	Traslada presupuesto a la UDAF
UDAF	UDAF	5	Integra presupuestos de todos las direcciones para hacer el Ministerial
UDAF	UDAF	6	Revisa, codifica, ajusta y aprueba
UDAF	UDAF	7	Traslada a Finanzas para su aprobación
Ministerio	Ministro	8	Inspecciona, evalúa y aprueba, ajustes al presupuesto.
Ministerio	Ministro	9	Traslada al Congreso para su aprobación Final.
Ministerio	Ministro	10	Se traslada al Ministerio de Comunicaciones e Infraestructura para que lo lean y cumplan.
Ministerio		11	Ministerio de Comunicaciones e Infraestructura traslada a la Dirección General de Correos y

Telégrafos para que lo lean y cumplan.

DIRECTOR GENERAL ENCARGADO DE PRESUPUESTO UDAF MINISTRO



CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS DOCUMENTOS CONTABLES		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC014	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Entre las actividades administrativas de la Dirección General de Correos y Telégrafos se encuentra la adquisición de insumos o servicios que requieren llevar a un control de documentos contables de la mejor manera posible para trasladarlo acorde a las reglas establecidas internamente y por la UDAF.

Objetivos del Procedimientos:

- Presentar los documentos contables completos de acuerdo a los requerimientos de la Unidad de Administración Financiera (Udaf).
- Contar con información veraz y confiable.
- Evaluar si los mecanismos de Contabilidad se llevan adecuadamente.
- Analizar la papelería contable en el momento adecuado y no con atraso.
- Pasar a la Jefatura de Contabilidad de la Institución la papelería completa y sin atraso.

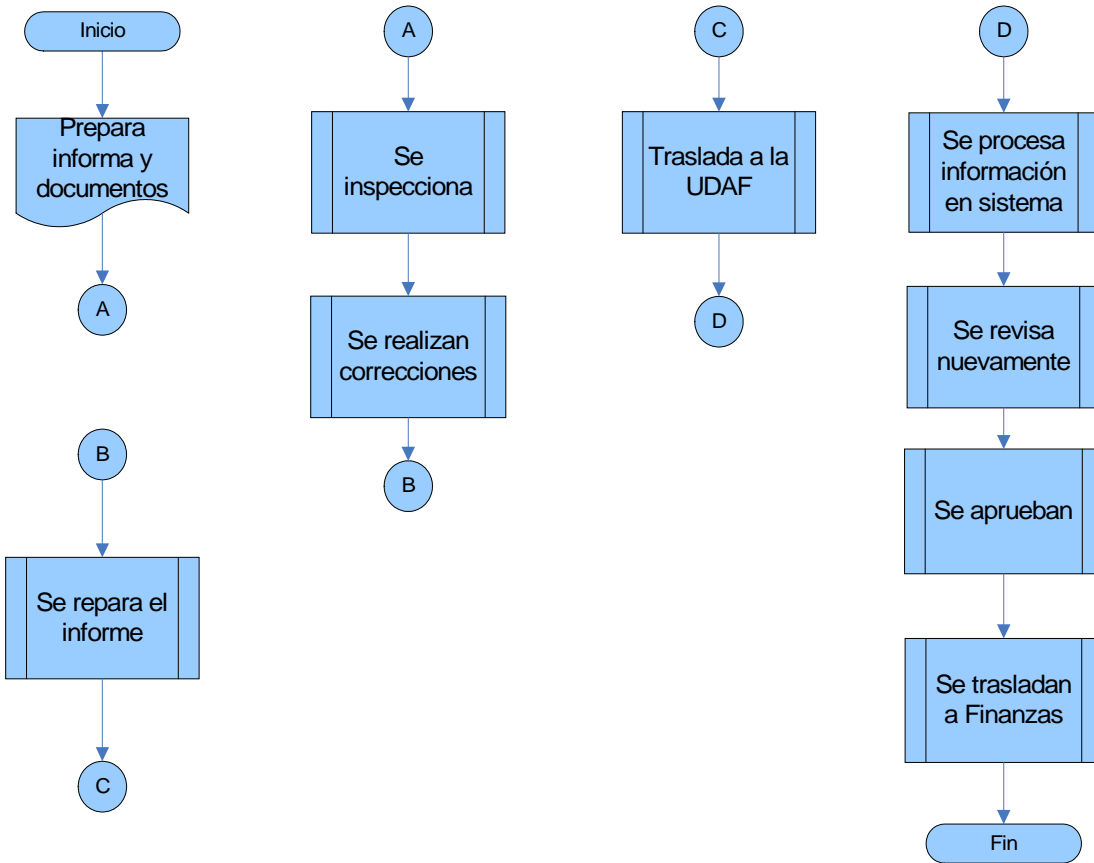
Normas del Procedimientos:

- Entregar papelería completa revisada y autorizada en la fecha establecida.
- Trasladar documentos contables a más tardar el 01 del mes siguiente.
- No trasladar documentos del mes anterior.
- Entregar papelería sin correcciones.

CONTABILIDAD	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS DOCUMENTOS CONTABLES		
Área responsable	Contabilidad	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC014	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Contabilidad	Contador	1	Contador prepara informes y documentos
Contabilidad	Jefe	2	Se Realiza la inspección
Contabilidad	Jefe	3	Se realiza las correcciones
Contabilidad	Contador	4	Se repara el Informe
Dirección General	Director	5	Se traslada a la UDAF
UDAF	UDAF	6	Se procesa información en sistema
UDAF	UDAF	7	Se revisa nuevamente
UDAF	UDAF	8	Se aprueban
UDAF	UDAF	9	Se traslada a Finanzas

CONTADOR	ENCARGADO DE PRESUPUESTO	UDAF	MINISTRO
-----------------	---------------------------------	-------------	-----------------



INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CONTROL DE AGENCIA		
Área responsable	Inspección Operativa	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC015	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Procedimientos:

Este procedimiento contabiliza las piezas dependiendo su categoría, su porte, cobro y peso. Confiscando las piezas que presenten anomalías.

Objetivos del Procedimientos:

- Llevar un control eficiente con la correspondencia que ingresa a la agencia para evitar el mal servicio.
- Supervisar el correcto ingreso de correspondencia.
- Revisar en informar todo el procedimientos para buscar medidas de acción para la mejora de la correspondencia.

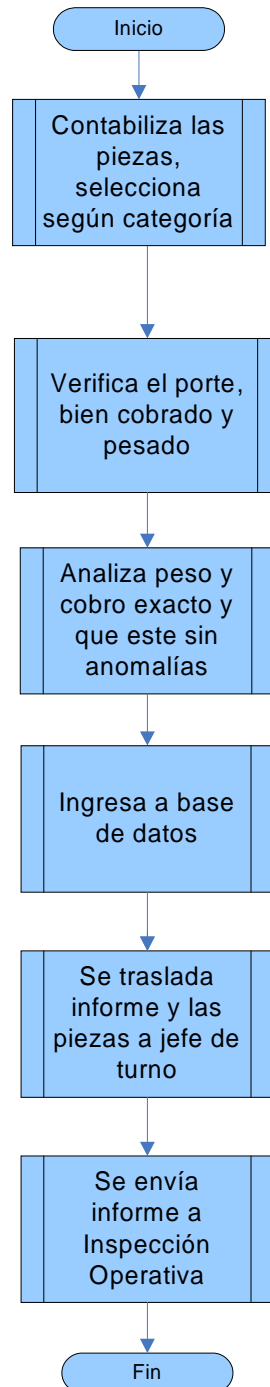
Normas del Procedimientos:

- Inspeccionar todas las áreas del procedimientos postal
- Entrega diaria de informe de las acciones que se ejecute.
- Consolidar datos estadísticos de los volúmenes.
- Verificar reclamos presentados con los usuarios.

INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CONTROL DE AGENCIA		
Área responsable	Inspección Operativa	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC015	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Inspección Operativa	Inspector	1	Se contabiliza las piezas, se seleccionan dependiendo a la categoría
Inspección Operativa	Inspector	2	Se verifica el porte, si va bien cobrado y el peso.
Inspección Operativa	Inspector	3	Se analiza el peso y su cobro exacto que tenia que hacerse y se confisca si se encuentra alguna anomalía.
Inspección Operativa	Inspector	4	El encargado de grupo lo ingresa a una base de datos.
Inspección Operativa	Inspector	5	Se traslada el informe y las piezas confiscadas al supervisor de turno del concesionario
Inspección Operativa	Inspector	6	Se envía copia de informe al departamento de Inspección Operativa

INSPECTOR



INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CORREO DE IMPORTACION VIA AREA		
Área responsable	Inspección Operativa	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC016	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

Definición del Poces:

Control de los horario de los arribo de todos los v uelos de las aerolíneas en aeropuerto e inspección del procedimientos de transporte dentro de la rampa

Objetivos del Procedimientos:

- Consolidar datos de ingresos del correo internacional para llevar un control adecuado.
- Tomar diariamente los datos estadísticos de sacas con anomalías para presentar informes y darles seguimiento para evitar que se sigan dando estos errores.

Normas del Procedimientos:

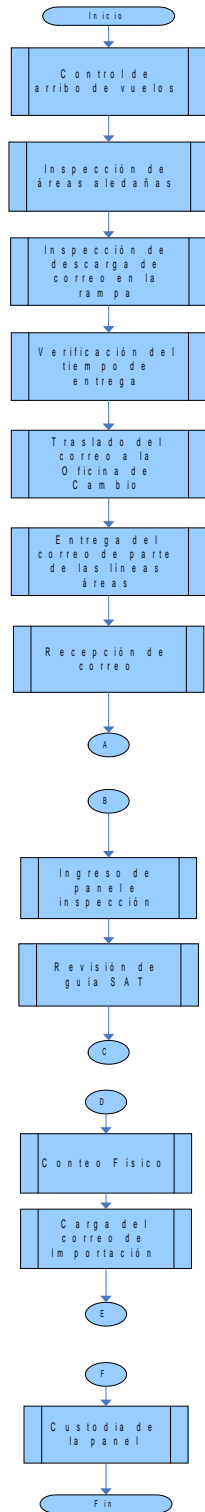
- Inspeccionar todas las áreas del procedimientos postal en la oficina de cambio.
- Entrega diaria de informe de las acciones que ejecuten.
- Verificar el traslado de correo de dicha oficina hacia el centro de tratamiento postal.
- Tomar datos estadísticos de sacas con anomalías
- Presencia de un delegado, para conteo e ingreso de sacas a la panel, posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.
- Revisión de la guía SAT y marchamos de seguridad.

INSPECCION OPERATIVA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS CORREO DE IMPORTACION VIA AREA		
Área responsable	Inspección Operativa	Fecha de elaboración	de Mayo 2006
Código del procedimientos	DGC016	Fecha de Implementación	18 de junio 2007

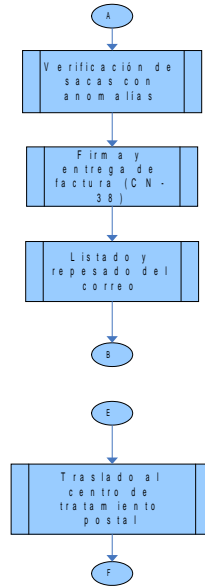
RESPONSABLE		No.	ACTIVIDAD
DEPTO.	PUESTO		
Inspección Operativa		1	Control de pantalla de los horarios de los arribo de todos los vuelos de las aerolíneas en aeropuerto.
Inspección Operativa	Inspector	2	Inspección de las áreas aledañas para control del curso normal del procedimientos de transporte dentro de rampa.
Inspección Operativa	Inspector	3	Inspección de la descarga de correo en la rampa
Inspección Operativa	Inspector	4	Verificación del tiempo de entrega a Oficina de Cambio.
Inspección Operativa	Inspector	5	Traslado del correo a la Oficina de Cambio.
Inspección Operativa	Inspector	6	Entrega del correo de parte de las líneas aéreas a la Oficina de Cambio.
Inspección Operativa	Inspector	7	Recepción de correo por parte del personal autorizado
Concesionario	Supervisor	8	Verificación de sacas con anomalías, por sacas rotas, liquido derramado, objetos sospechosos o con menos peso, el cual se reporta inmediatamente por medio de la CN-

			24, (Acta de Procedimientos Verbal.)
Concesionario	Supervisor	9	Firma y entrega de la factura de Entrega (CN - 38)
Concesionario	Supervisor	10	Listado y repesado del correo que ingresa.
Inspección Operativa	Inspector	11	Ingreso de la panel; inspección de que se encuentra vacía para la carga.
Inspección Operativa	Inspector	12	Revisión de la guía SAT y marchamos de seguridad.
SAT	Delegado	13	Solicitud de presencia de un delegado, para conteo e ingreso de sacas a la panel, posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.
Inspección Operativa	Inspector	14	Conteo físico de la cantidad de las sacas que se van a ser enviados a la Centro de Tratamiento Postal.
Inspección Operativa	Inspector	15	Carga del correo de importación. Posteriormente cierre del vehiculo con sus respectivos marchamos.
Concesionario	Supervisor	16	Traslado de la panel al Centro de tratamiento Postal.
Inspección Operativa	Inspector	17	Custodia de la panel del correo, en el primer viaje que realiza de la oficina de cambio hacia el Centro de Tratamiento Postal.

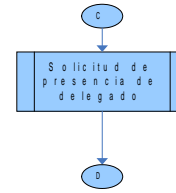
RECEPCION



ASESORIA JURIDICA



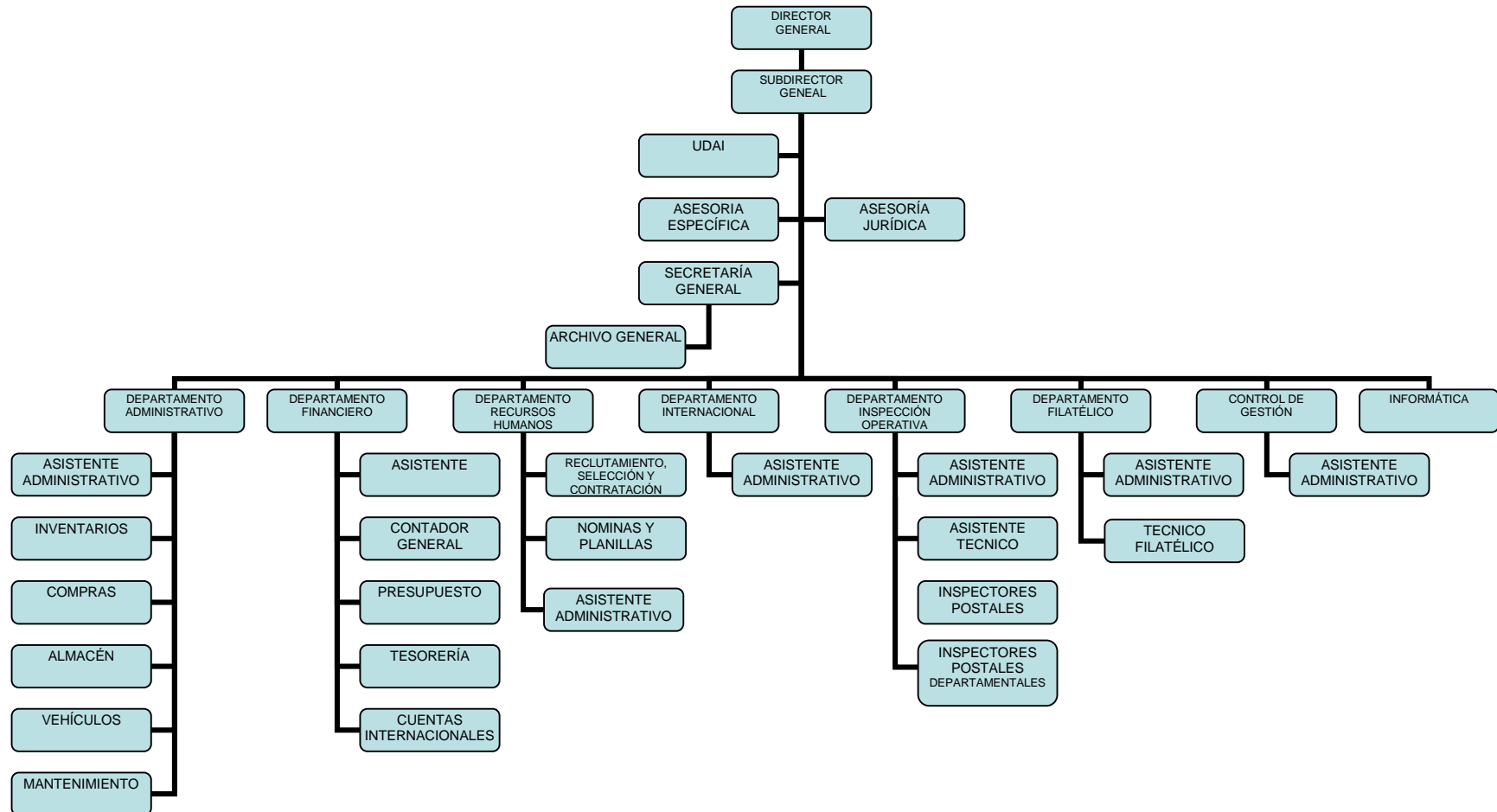
SECRETARIA



ANEXOS



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS



TERMINOLOGIA TECNICA

Acción: Efecto de hacer: Hecho en que se materializa una iniciativa, un proyecto o las actividades de la administración.

Acción concertada: Acuerdo suscrito entre las empresas de un sector industrial y el Estado en el marco de un plan o programa.

Actividad: Facultad de obrar o actuar. Serie de operaciones afines cuyo conjunto integra un procedimiento. Desde la perspectiva de las técnicas Pert y Cpm, es el lapso de tiempo que toma realizar una operación.

Administración: Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas orientado al logro de resultados.

Administración participativa: Programa o sistema que alienta al personal de una organización a contribuir con sus ideas y su participación al logro de los objetivos propuestos.

Alternativa: Posibilidad de elegir entre dos opciones posibles para lograr los fines propuestos.

Ambigüedad de funciones: Sentimiento que surge cuando los papeles se definen en forma inadecuada o se desconocen.

Ámbito: Alcance de una acción. Área de influencia o cobertura abarcada por las acciones de una unidad administrativa, programa o proyecto de una organización.

Analista: Nombre con el que se designa a un técnico o profesional que realiza tareas de investigación y análisis en un campo o materia específico.

Anteproyecto: Documento o bosquejo preliminar que se formula para justificar los contenidos de un estudio.

Aplicación: Llevar a la práctica un planteamiento para desarrollar una función, implantar un proyecto o un procedimiento. Programa ejecutable de computadora que realiza funciones útiles para el manejo de datos en una organización.

Apoyo administrativo: soporte que se brinda a las unidades administrativas de una organización para que efectúen sus tareas en condiciones adecuadas.

Archivo: Conjunto de expedientes o documentos organizados con el fin de integrar una fuente de información acorde con las actividades de una organización.

Autoridad Lineal: Es aquella que fluye a través de las líneas de mando de una estructura organizacional.

Autoridad funcional: Representa la relación de mando especializado y no de la dependencia jerárquica. La autoridad funcional puede existir en forma paralela a la autoridad de línea o entre un órgano especializado y los subordinados de otras unidades de línea.

Atribución: Ordenamiento jurídico que confiere facultades a un órgano o entidad para el cumplimiento de un cometido. Procedimientos en el que las personas interpretan las causas de su propio comportamiento y el de otros.

Cadena de mando: Canal formal que distribuye la autoridad de una organización a través de su estructura orgánica.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos .

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos de elementos relacionados entre sí o orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado .

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

Cambio organizacional: Capacidad de una organización para evolucionar y adaptarse a su contexto.

Carga de Trabajo: Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa.

Coordinación: Procedimientos de integración de las acciones administrativas de una o varias organizaciones para lograr la unidad de acciones orientadas a conseguir objetivos.

Control de Gestión: Procedimientos a través del cual el personal de todos los niveles de una organización se asegura de que se implanten las estrategias formuladas.

Delegación de autoridad: Asignación de facultades y responsabilidades a un subordinado.

Descentralización administrativa: Acción de crear o transferir facultades que realizan organismos con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Diagrama: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas con diferentes especialidades que se conjunta de manera intencional y programada para trabajar en un proyecto, programa o empresa.

Especialización: Organización del trabajo establecida conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, procedimiento, función, área geográfica, etcétera.

Estrategia: Ruta fundamental de acción y asignación de recursos que se sigue para alcanzar los mejores resultados organizacionales.

Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización, de cuyo ejercicio es responsable un órgano, departamento o persona.

Habilidad Técnica: Conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un procedimiento o técnica.

Incertidumbre: Estado que existe cuando quienes toman decisiones no tienen información suficiente.

Jerarquía: Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización. Nivel organizacional derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad en una estructura orgánica.

Lineamiento: Directriz que establece las pautas con base en las cuales se realizarán las actividades, así como las características generales de estas.

Logística: Modelo de optimización que trata como un solo sistema a toda la empresa, abarcando las funciones básicas en términos de los objetivos de negocio. Movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado.

Método: Modo, prescrito de realizar un trabajo para alcanzar resultados mediante la optimización de recursos.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o llevar a cabo estudios a través de un análisis fundamentado en un método.

Nivel Jerárquico: Posición en una estructura en la que se ubican todas las unidades que tienen rango, autoridad y responsabilidad similares, independientemente de las funciones que cumplen.

Nomenclatura: Nombre utilizado para identificar a las unidades administrativas de una organización.

Normas: Creencias compartidas sobre la forma en que las personas deben pensar y comportarse.

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar al llevar a cabo una operación, actividad, función o procedimientos.

Operación: Cada una de las acciones, pasos o etapas físicos o mentales que es necesario realizar para ejecutar una actividad. División mínima del trabajo administrativo.

Optimización: Logro del mejor equilibrio posible entre diversas metas.

Organización: Función administrativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar resultados.

Percepción: Procedimientos de recibir e interpretar la información para crear una visión del mundo.

Poder: Capacidad de influir en los demás.

Procedimientos: Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva que concluye con la obtención de un resultado.

Programa: Unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final, a la que se asignan recursos con el fin de que produzca bienes o servicios.

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla.

Retroalimentación: Función de un sistema que compara las salidas con criterios o estándares previamente establecidos.

Sector Público: Conjunto organizado de instituciones de gobierno que por ley tienen a su cargo funciones legislativas, de regulación, producción y financiamiento, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población.


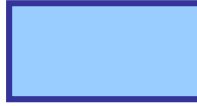
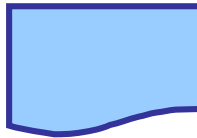
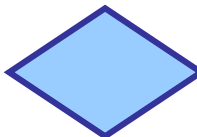
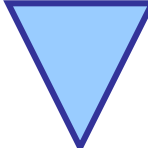

Seguimiento: Supervisión, vigilancia o control de un procedimiento, función, sistema, programa o proyecto, con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable.

Simplificación del trabajo: Reducción o eliminación de pasos, documentos, funciones o procedimientos para realizar el trabajo en forma accesible y sencilla.

Sistema: Conjunto de elementos de elementos relacionados entre sí orientados hacia un propósito común.

Unidad administrativa: Órgano que tiene funciones propias derivadas de su ubicación en el organigrama de una organización.

**SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO
(DIAGRAMACION ADMINISTRATIVA)**

Definición	Símbolo
<p>Inicio o término: indica el principio o fin del procedimiento</p>	
<p>Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>	
<p>Documento: representa cualquier documento que entre, se utilice, se genera o salga del procedimiento.</p>	
<p>Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>	
<p>Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.</p>	
<p>Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>	
<p>Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.</p>	