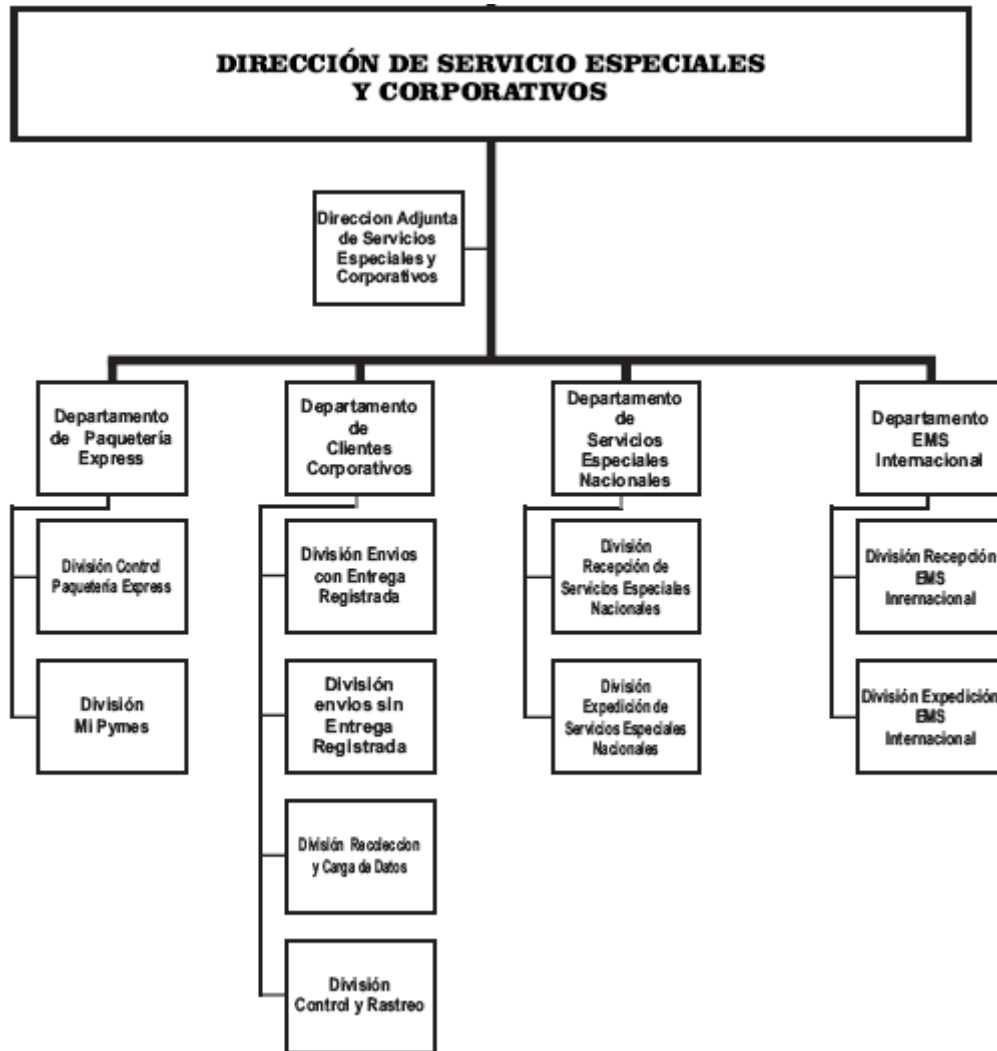




10 DIRECCION DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS





Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Dirección	Denominación
	10.1 Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
Objetivos:	Dirigir una administración controlada, consistente en la verificación de todas las documentaciones que se requieran previamente, para el proceso definitivo de realización de las actividades comprometidas en el servicio.
Dependiente de:	Dirección General.
Dependencias:	Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos, Dpto. de Paquetería Express, Dpto. de Clientes Corporativos, Dpto. de Servicios Especiales Nacionales, Dpto. EMS Internacional.

Funciones		Frecuencia
1	Administrar, controlar, supervisar, los procedimientos aplicados sean los más efectivos para el desarrollo de las actividades convenidas en el área.	En todo momento
2	Coordinar y Asegurar que los recursos humanos reciban la capacitación adecuada y necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.	Para cada caso
3	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil que se necesita en cada área.	En cada caso
4	Controlar que los procesos operativos se cumplan conforme a los estándares y metas.	En cada caso
5	Mantener un ambiente armónico en relación con los clientes corporativos y casuales.	En todo momento
6	Coordinar los procesos que se aplicaran para el servicio a cada cliente, conforme a las condiciones acordadas.	Para cada caso
7	Verificar que los reclamos sean atendidos en los plazos establecidos y en forma.	En cada caso
8	Coordinar con la Dirección de Operaciones la Entrega en todas las áreas de Distribución, de acuerdo a las obligaciones contraídas con los clientes.	Para cada caso
9	Coordinar con todas las áreas, la gestión y/o autogestión de las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10	Agilizar los procesos operativos a fin de que los envíos sean entregados en los plazos comprometidos. Conocer a cabalidad las condiciones contractuales de cada tipo de servicio.	En cada caso
11	Mantener un ambiente laboral armónico entre sus colaboradores, a fin de incentivar el rendimiento eficiente entre los mismos.	En todo momento
12	Controlar que el servicio de paquetería cumpla con las documentaciones exigidas por la leyes y normas vigentes, a fin de que estos puedan ser entregados sin inconveniente alguno, en Coordinación con la Dirección General de Aduanas.	Permanentemente
13	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos a fin de sugerir modificaciones que racionalice y agilice las tareas del área.	En cada caso
14	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamientos y posibles necesidades.	Mensualmente
15	Informar permanentemente sobre los resultados de las actividades realizadas a la superioridad inmediata.	En cada caso
16	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
17	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18	Las demás tareas que le sean asignadas y que corresponda por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	10.1.1 Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos
Objetivos:	Asistir a la Dirección en todas sus funciones y coordinar las tareas de sus dependencias, conforme a las necesidades de los clientes y las normativas vigentes.
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Asistir a la Dirección de Servicios Especiales en todas las actividades correspondientes al buen desempeño del área.	En todos los casos
2	Coordinar con la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos los mecanismos que serán utilizados para el desarrollo de las actividades del área.	Permanentemente
3	Verificar que los procesos operativos sean implementados de acuerdo a las Leyes y Normas vigentes a fin de establecer las pautas laborales.	Permanentemente
4	Mantener una buena relación con los colaboradores y brindar prioridad a las necesidades de los clientes.	Permanentemente
5	Verificar que los procesos operativos de cada Departamento dependiente de la Dirección del área, sean realizados conforme a las normativas respectivas y a las condiciones contractuales.	Para cada caso
6	Controlar que los reclamos sean respondidos en los plazos establecidos y verificar que se subsanen los errores que hayan influido para la confección de estos.	Diariamente
7	Verificar que las entregas en todas las áreas de Distribución, se realicen conforme a los compromisos adquiridos con cada cliente.	Permanentemente
8	Coordinar con todas las áreas las actividades que deberán desarrollarse a fin obtener el óptimo rendimiento de los colaboradores.	Permanentemente
9	Realizar las gestiones y/o autogestiones necesarias que contribuyan al buen desempeño y al desarrollo de las actividades competentes al área.	Diariamente
10	Verificar que el servicio de paquetería se desarrolle conforme a las reglamentaciones nacionales e internacionales.	En cada caso
11	Verificar la seguridad y la eficiencia en la entrega de los envíos, para mantener la buena calidad del servicio.	Diariamente
12	Tener conocimiento de las reglamentaciones aduaneras que competan al servicio.	En cada caso
13	Gestionar los equipos y materiales necesarios que serán utilizados para las distintas dependencias de la Dirección.	Permanentemente
14	Verificar que todas las dependencias presenten en el plazo establecido los datos estadísticos al Departamento correspondiente para el caso.	Permanentemente
15	Mantener informado al Director/a del área sobre el desarrollo de las actividades realizadas en el área y los resultados obtenidos.	En cada caso
16	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos a fin de sugerir modificaciones que racionalicen y agilicen las tareas competentes al buen desempeño de las actividades de las dependencias de la Dirección.	En cada caso
17	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
18	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
19	Las demás tareas que le sean asignadas y que corresponda por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Departamento	Denominación
	10.1.2 Departamento de Paquetería Express
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos del servicio postal de paquetería Express, controlar el encaminamiento para todos los destinos a nivel país. Controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos, a través de una plataforma informática.
Dependiente de:	Dirección De Servicios Especiales y Corporativos.
Dependencias:	División Control Paquetería Express; División MiPyMEs.

Funciones		Frecuencia
1	Dirigir los procesos operativos del área, así como los procesos aduaneros, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.	En todo momento
2	Mantener información actualizada del servicio prestado para cada cliente a fin de poder identificar y clasificarlo.	En todo momento
3	Mantener informados al cliente sobre los servicios que ofrece el área de paquetería.	En cada caso
4	La divulgación de los servicios ofrecidos, a través de las redes sociales, la prensa oral, escrita y televisiva.	Permanentemente
5	Verificar que los procesos operativos se realicen de acuerdo al servicio ofrecido.	En todo momento
6	Mantener información actualizada de las leyes y normas internacionales por las que se rige el servicio.	Permanentemente
7	Participar en las campañas publicitarias que puedan ayuden a la expansión de las promociones de la servicio de paquetería, en coordinación con la Dirección Comercial.	En cada caso
8	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos manejados en el área y remitirlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
9	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	En cada caso
10	Mantener actualizada las reglamentaciones aduaneras que afecte al servicio, a fin de no tener inconvenientes en las expediciones de nuestros paquetes.	Permanentemente
11	Mantener un archivo informatizado de datos de clientes, y los servicios que han adquirido con la institución.	Permanentemente
12	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
13	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
14	Las demás tareas que le sean asignadas y que corresponda por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.2.1 División Control de Paquetería Express
Objetivos:	Controlar que los procesos operativos de paquetería se realicen de acuerdo a los estándares de calidad establecidos con el cliente a través de una plataforma informática.
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.
Dependencias:	Ninguna.

	Funciones	Frecuencia
1	Controlar que todos los procesos operativos de los servicios de paquetería se cumplan conforme a las leyes y normas vigentes.	En todo momento
2	Conocer detalladamente las condiciones que presta el servicio.	Permanentemente
3	Comparar que los despachos recibidos coincida con las condiciones de la recepción en el CN38 y la vía aérea.	En cada caso
4	Realizar la apertura del despacho verificando las condiciones de recepción del envío (peso y estado del envío), en caso de no coincidir con la documentación adjunta, elaborar el CN24 correspondiente.	En cada caso
5	Realizar la entrega a la dirección indicada por el remitente.	Permanentemente
6	Mantener informado a los usuarios sobre los servicios que presta el area	
7	Conocer las reglamentaciones las leyes y normas internacionales que rigen al servicio.	Permanentemente
8	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos manipulada en el área y elevar al área correspondiente	Permanentemente
9	Conocer en forma detallada las reglamentaciones aduaneras que afecta al servicio.	permanentemente
10	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
11	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que corresponda por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación 10.1.2.2 División MiPyMEs
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos del servicio postal de las MiPyMEs, conforme a la normativa postal vigente nacional, mantener una relación estrecha con la aduana para coordinar los procesos que afecten a la institución. Fomentar la utilización del servicio.
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.
Dependencias:	Ninguno.

Funciones		Frecuencia
1	Coordinar los procesos operativos relacionados a las MiPyMEs.	En todo momento
2	Mantener una relación estrecha con el Vice Ministerio de Industria y Comercio, en lo que se refiere la MI PYMES.	En cada caso
3	Conocer las cláusulas del convenio por cada tipo de servicio, controlar que los procesos se cumplan conforme a las normas vigentes establecidas.	Permanentemente
4	Mantener actualizada la información relacionado al servicio.	Permanentemente
5	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En cada caso
6	Conocer las normas que rigen el servicio.	En todo momento
7	Elaborar una estadística de la cantidad envíos manipulada en el área y elevarlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
8	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
9	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecte al servicio.	Permanentemente
10	Mantener informado al superior inmediato, sobre las actividades realizadas en el área y los logros obtenidos	Permanentemente
11	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
12	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
13	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Departamento	Denominación
	10.1.3 Departamento de Clientes Corporativos
Objetivos:	Gerenciar los procesos operativos de retiro, admisión, ensobrado, clasificación, expedición, distribución, para todos los destinos del interior del país, zona central y capital, controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos Comprometidos.
Dependiente de:	Depende la Dirección de Servicios Especiales Corporativos.
Dependencias:	División Envíos con Entrega Registrada; División Envíos sin Entrega Registrada; División Recolección y Carga de Datos; División Control y Rastreo.

Funciones		Frecuencia
1	Conocer las condiciones contractuales de cada Cliente Corporativo.	En todo momento
2	Desarrollar los procesos que contribuyan al buen desempeño de sus funciones.	En cada caso
3	Conocer el calendario de ingreso de los ciclos de cada cliente, a fin de coordinar los procesos operativos.	En cada caso
4	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En todo momento
5	Coordinar la confección del despacho y Transferirlo al área de expedición del Departamento de Servicios Especiales Nacionales.	Permanentemente
6	Velar por el cumplimiento de los plazos en las áreas de Distribución.	Para cada caso
7	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil necesario.	En cada caso
8	Mantener buenas relaciones con sus respectivos clientes para el buen desarrollo de los procesos de entrega.	En todo momento
9	Controlar las devoluciones y reencaminar los envíos que están en proceso de distribución.	En cada caso
10	Mantener permanente contacto con las Áreas de Distribución en relación a los reclamos y plazos de entrega.	Permanentemente
11	Verificar y controlar la carga de datos, las devoluciones e informaciones requeridas para el informe final, de los respectivos Clientes.	En todo momento
12	Verificar que el informe se remita dentro los plazos establecidos.	En todo momento
13	Mantener informado al superior inmediato de todas las novedades y gestiones inherente a sus funciones.	Permanentemente
14	Mantener ordenado y actualizado los datos estadísticos por cada cliente.	En todo momento
15	Elevar un informe estadístico al departamento correspondiente.	Permanentemente
16	Mantener informado al superior inmediato sobre los resultados y novedades del servicio.	En todo momento
17	Preparar la documentación necesaria para la facturación de los servicios, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	En cada caso
18	Preparar las devoluciones que deben ser remitidas a cada cliente, según su requerimiento.	En todo momento
19	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
20	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
21	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.3.1 División Envíos Con Entrega Registrada
Objetivos:	Recepcionar y procesar los envíos con entrega registrada, coordinar y controlar la actualización de la base de datos de la central con las agencias de correos, la recolección de información, la carga de datos de entrega, los informes a ser remitidos a los clientes, los sistemas de rastreo la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Recepcionar, clasificar, planillar y transferir a las áreas de distribución los envíos con entrega registrada.	En todo momento
2	Controlar y habilitar la base de datos central y coordinar la actualización para las Agencias y demás áreas de distribución.	En todo momento
3	Recepcionar las planillas de entrega de los carteros para registrar en el sistema informático.	En cada caso
4	Controlar que las planillas contengan todos los datos necesarios, numero de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, numero del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, firma del cartero responsable de la Entrega.	En cada caso
5	Coordinar la carga de datos con los operadores habilitados.	En todo momento
6	Verificar que los datos se reciban y se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
7	Coordinar los cierres de informes y remitirlos a los clientes a través de medios informáticos en las fechas establecidas.	En cada caso
8	Elaborar por cada cliente el informe final general de acuerdo a la base de datos consignando la fecha de entrega y receptor de cada envío por medios informáticos o electrónicos, a través de la Dirección de Tecnología.	En todo momento
9	Verificar que estén al día el archivo de las documentaciones por clientes.	Permanentemente
10	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
11	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	En cada caso
12	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
13	Controlar los procesos operativos conforme a las leyes y normas.	En cada caso
14	Mantener actualizado los archivo a fin contar con información veraz cuando se requiera.	En todo momento
15	Preparar la documentación para la facturación de los servicios prestados, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	Permanentemente
16	Velar por el buen desempeño de todos las dependencias a su cargo.	En todo momento
17	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

<i>Nivel</i> División	<i>Denominación</i>
	10.1.3.2 División Envíos Sin Entrega Registrada
Objetivos:	Coordinar con las áreas de distribución la entrega de envíos sin registrar para un resultado eficiente; controlar que los requerimientos de los clientes sean atendidos en forma inmediata; coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos devueltos, realizar control por muestreo en relación a las entregas.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Controlar la distribución por muestreo, en coordinación con las Áreas de Distribución.	En cada caso
2	Informar a cada cliente de acuerdo a sus requerimientos sobre el servicio que se le presta.	En cada caso
3	Elaborar los resúmenes de envíos de los clientes corporativos.	Permanentemente
4	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
5	Mantener un buen relacionamiento con sus colaboradores y clientes.	Permanentemente
6	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
7	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	Permanentemente
8	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
9	Controlar los procesos operativos que se realicen conforme a los acuerdos con los clientes y las respectivas normativas.	En cada caso
10	Recabar la información necesaria para la facturación de los servicios a ser remitidos a la Dirección Administrativa, acompañado de la documentación respectiva.	Permanentemente
11	Controlar la distribución por muestreo, en coordinación con las Áreas de Distribución.	En cada caso
12	Informar a cada cliente de acuerdo a sus requerimientos sobre el servicio que se le presta.	En cada caso
13	Mantener técnica de trabajo, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
14	Velar por el buen desempeño de todos las dependencias a su cargo	En todo momento
15	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.3.3 División Recolección y Carga de Datos
Objetivos:	Recepcionar y cargar información de entrega, mantener actualizado las bases de datos de los clientes corporativos, confirmar entrega, elaborar informes finales, remitir a cada cliente por medios informáticos el informe final, rastrear envíos a través del sistema, reubicar direcciones, cambiar datos de la facturas verificada.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Controlar todo el proceso de carga de datos de los clientes corporativos.	Permanentemente
2	Recepcionar las planillas de entrega de los carteros posteriormente se cargara en el sistema.	En cada caso
3	Coordinar y controlar la productividad de la carga de datos con los operadores habilitados.	En cada caso
4	Verificar que los datos recibidos, se registren dentro de los plazos establecidos en el sistema.	En cada caso
5	Controlar que la información recolectada sea cargado en el sistema, en coordinación con las Áreas de Distribución.	En cada caso
6	Controlar que las planillas contengan los todos los datos necesarios, numero de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, numero del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, firma del cartero responsable de la Entrega.	Permanentemente
7	Cargar datos de entrega de los envíos de los clientes. Corporativos.	Permanentemente
8	Controlar que los datos sean recepcionados dentro de los plazos establecidos para la entrega.	En cada caso
9	Actualizar en coordinación con del Departamento de Informática la base de datos de los clientes de acuerdo a ciclo que ingrese.	En cada caso
10	Cargar datos de entrega a través de los operadores de informática para las planillas de carteros.	En cada caso
11	Cerrar la carga de datos para el informe final conforme a la fecha establecida por cada cliente.	En cada caso
12	Recepcionar por medio electrónico reclamos de envíos de cada cliente.	Permanentemente
13	Rastrear envíos en el sistema de seguimiento habilitado para el efecto.	En cada caso
14	Ubicar el último evento del envío reclamado y derivar la información al área de distribución.	Permanentemente
15	Reubicar direcciones a través de llamadas al titular del envío o por cambio de la localidad.	En cada caso
16	Cargar datos de los envíos reubicados con sus respectivas nuevas direcciones.	En todo momento
17	Reencaminar envíos reubicados a su nuevo destino, acompañado de su planilla respectiva.	En todo momento
18	Mantener informado al superior inmediato de las novedades de su dependencia.	Permanentemente
19	Elaborar resúmenes por cliente y por ciclo recibido para el informe estadístico.	En todo momento
20	Elaborar los resúmenes de envíos entregados, devueltos y reubicados y remitir al Departamento Financiero para la facturación y cobro respectivo.	Permanentemente
21	Solicitar periódicamente mantenimiento de los equipos a su cargo.	Según necesidad
22	Mantener una comunicación cordial con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
23	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
24	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
25	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.3.4 División Control y Rastreo
Objetivos:	Coordinar y controlar la actualización de la base de datos central y con las agencias de correos; verificar y controlar la recolección de información; la carga de datos de entrega; controlar y desarrollar los sistemas de rastreo a fin de tener la información inmediata a requerimiento de los clientes corporativos; coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Controlar que el sistema de rastreo funcione y que la base de datos por clientes este habilitado para su utilización para la carga de datos y rastreo requerido.	En todo momento
2	Controlar la habilitación de la base de datos e la central además coordinar la actualización con las Agencias.	En todo momento
3	Controlar los datos recopilados será cargado en el sistema, en coordinación con las Áreas de Distribución.	Permanentemente
4	Coordinar y controlar la carga de datos con los operadores habilitados.	Permanentemente
5	Verificar que los datos se reciban y se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En cada caso
6	Realizar los cierres e informes y remitirlos a los clientes a través de medios informáticos en las fechas establecidas.	Permanentemente
7	Remitir a cada cliente el informe final general de acuerdo a la base de datos consignando la fecha de entrega y receptor de cada envío por medios informáticos o electrónicos.	Permanentemente
8	Verificar que las documentaciones por clientes estén al día.	En cada caso
9	Elaborar los resúmenes de clientes corporativos.	En todo momento
10	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
11	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
12	Elaborar la estadística por cliente y por tipo de envíos mensualmente.	En todo momento
13	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	En todo momento
15	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
16	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.	Permanentemente
17	Mantener un buen relacionamiento laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
18	Controlar la veracidad de los datos manipulados permanentemente.	En cada caso
19	Verificar y analizar que los sistemas informáticos utilizado cumplan con lo dispuesto y proponer nuevos procedimientos que racionalice los procesos.	En cada caso
20	Velar por el buen desempeño de todos las dependencias a su cargo.	En todo momento
21	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
22	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Departamento		Denominación
		10.1.4 Departamento de Servicio Especiales Nacionales
Objetivos:	Coordinar, controlar, verificar el buen desarrollo de los procesos de la recepción y la expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos, elaborar los despacho de envíos especiales para todas las agencias del país, recepcionar despachos y envíos de las agencias y áreas de admisión, transferir los envíos especiales a las áreas de distribución.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción de Servicios Especiales Nacionales; División Expedición de Servicios Especiales Nacionales.	

Funciones		Frecuencia
1	Controlar la Recepción de envíos especiales procedentes de las Áreas de Admisión y Agencias del país.	En todo momento
2	Controlar la Expedición de envíos especiales a las Áreas de Distribución y Agencias del país.	Permanentemente
3	Recoger envíos de los clientes conforme a las condiciones contractuales.	En cada caso
4	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En cada caso
5	Controlar los procesos operativos conforme a las normativas vigentes.	En cada caso
6	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición y recepción.	En todo momento
7	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En todo momento
8	Coordinar con la Dirección de Operaciones la Entrega en todas las áreas de Distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En cada caso
9	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
10	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.	En todo momento
11	Mantener un buen ambiente laboral entre sus colaboradores.	En todo momento
12	Mantener un buen relacionamiento laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
13	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	En todo momento
14	Llevar una estadística ordena y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
15	Llevar una estadística ordena y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
16	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
17	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.4.1 División Recepción de Servicios Especiales Nacionales
Objetivos:	Controlar la recepción, apertura y transferencias a las áreas de distribución de los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país.
Dependiente de:	Departamento de Servicios Especiales Nacionales.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Recibir y procesar en forma inmediata los envíos especiales procedentes de las Diferentes Áreas de Admisión.	En todo momento
2	Controlar el estado físico del contenedor(sacas-sobres), precinto y etiqueta de cada despacho recepcionado.	En todo momento
3	Aperturar los despachos de envíos especiales recibidos de las diferentes Agencias del país.	En cada caso
4	Controlar que los números de despachos figuren y sean correlativos por Agencia, en caso de que falten los números inmediatamente se informa a la oficina de origen.	En todo momento
5	Clasificar por destino y transferir los envíos especiales a las áreas correspondientes.	Permanentemente
6	Elaborar las documentaciones necesarias (Boletines-Actas), en caso de irregularidades.	En cada caso
7	Controlar los envíos conforme a la hoja de ruta o guía de despacho, a fin de verificar que se reciban todos los envíos que figuran en las documentaciones respectivas.	Permanentemente
8	Registrar en el sistema informático los envíos de destino vía área, transferirlos donde corresponda con sus respectivas planillas.	En todo momento
9	Informar inmediatamente de cualquier irregularidad a la Oficina de Origen y al superior inmediato.	En todo momento
10	Controlar que se cumplan los plazos y procedimiento establecidos conforme a la normativa vigente.	En cada caso
11	Mantener un buen relacionamiento con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
12	Verificar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
13	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones.	Permanentemente
14	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.4.2 División Expedición de Servicios Especiales Nacionales
Objetivos:	Controlar la expedición, confección de despachos, traslado al área de transporte con destino a las agencias, los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país y verificar el buen desarrollo de los procesos de expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos.
Dependiente de:	Departamento de Servicios Especiales Nacionales.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Expedir y controlar los envíos especiales a las áreas de distribución y Agencias del país.	En todo momento
2	Clasificar los envíos especiales conforme a cada destino.	En cada caso
3	Elaborar los despachos de envíos especiales con destino a las diferentes Agencias del país.	Permanentemente
4	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos, por Agencias.	En todo momento
5	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
6	Transferir los despachos al área de transporte para su expedición a destino.	En cada caso
7	Atender las reclamaciones de despachos en coordinación con el área de Transporte.	En todo momento
8	Controlar que se cumplan los procedimientos establecidos a nivel nacional e internacional.	En todo momento
9	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones por Agencias y clientes corporativos.	Permanentemente
10	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
11	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
12	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En todo momento
13	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En todo momento
15	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	Permanentemente
16	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado.	En todo momento
17	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en el más breve tiempo posible.	En cada caso
18	Coordinar con la Dirección de Operaciones la Entrega en todas las áreas de Distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En todo momento
19	Realizar las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
20	Mantener un buen ritmo laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos	En todo momento
21	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería	Permanentemente
22	Llevar una estadística ordenada y veraz, por tipo de envío y clientes para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades mensualmente	Permanentemente
23	Informar permanentemente de las novedades al superior inmediato	En todo momento
24	Expedir y controlar los envíos especiales a las áreas de distribución y Agencias del país.	En todo momento
25	Clasificar los envíos especiales conforme a cada destino.	En cada caso
26	Elaborar los despachos de envíos especiales con destino a las diferentes Agencias del país.	Permanentemente
27	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos, por Agencias.	En todo momento
28	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
29	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
30	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Departamento	Denominación
	10.1.5 Departamento EMS Internacional
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de EMS Courier internacional, controlar el encaminamiento para todos los destinos a nivel nacional e internacional, a través de un sistema informático específico del servicio.
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.
Dependencias:	División Recepción Internacional y División Expedición Internacional.

Funciones		Frecuencia
1	Coordinar los procesos operativos postales de EMS Courier Internacional, conforme a la normativa postal vigente nacional e internacional.	Permanentemente
2	Conocer las condiciones contractuales de cada tipo de servicio y cliente.	En todo momento
3	Conocer los procesos operativos a ser aplicado a cada cliente.	En cada caso
4	Ofrecer una atención eficiente a los cliente	En todo momento
5	Controlar que los procesos se cumplan conforme a los acuerdos postales internacionales.	Permanentemente
6	Mantener actualizado la información que debe llegar a los clientes.	En cada caso
7	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En todo momento
8	Conocer las reglamentaciones internacionales que afecta al servicio.	Permanentemente
9	Controlar el cumplimiento de las normativas relacionadas con el EMS Courier Internacional y los niveles de calidad.	En todo momento
10	Velar por la elaboración de una estadística ordenada de los envíos por destino.	En cada caso
11	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de las funciones.	En cada caso
12	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecte el servicio.	En todo momento
13	Velar por el cumplimiento de las normas Institucionales	Permanentemente
14	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.5.1 Recepción EMS Internacional
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de Recepción de EMS Courier Internacional, controlar encaminamiento para todos los destinos nacionales, de acuerdo a los plazos comprometidos, a través de un sistema informático específico del servicio.
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.
Dependencias:	Ninguno

Funciones		Frecuencia
1	Mantener actualizados los datos sobre Reglamentos y Leyes nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
2	Controlar los procesos operativos que serán aplicados para el desarrollo de las actividades el área.	En cada caso
3	Mantener una cordial relación con todos los clientes, priorizando la excelencia en la atención a los mismos, a fin de satisfacer las expectativas de estos.	Permanentemente
4	En el momento de la recepción, verificar que los despachos recibidos contengan las documentaciones requeridas por las normas vigentes.	Permanentemente
5	Comparar que en el CN 38, coincidan las condiciones de recepción en caso contrario, elaborar los Boletines de Verificación pertinentes para deslindar de responsabilidades innecesarias a la Institución.	En cada caso
6	Registrar los eventos en el sistema habilitado para el efecto (IPS LIGHT), tales como el de llegada del despacho (RESDES), el registro de entrada del envío (Evento emd), el de salida para las Agencias y Sucursales correspondientes (Evento emf), el de llegada a las Agencias o sucursal de destino (Evento emg), el motivo del retraso de la entrega, o no entrega (Evento emh), y la confirmación de la entrega final a destino (Evento emi).	Para cada caso
7	Verificar que los despachos destinados para las Agencias y sucursales del país, sean formados con todas las documentaciones para realizar el control cruzado en origen y destino del mismo.	Permanentemente
8	Elaborar una estadística ordenada de los envíos que hayan sido registrados en recepción por país de origen y elevarla al departamento correspondiente.	En cada caso
9	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	Permanentemente
10	Verificar la entrega de los envíos, así como la no entrega y sus motivos dentro de los plazos establecidos, a fin de que la calificación obtenida por la Cooperativa EMS, nos mantenga en un lugar privilegiado.	En cada caso
11	Velar por la seguridad física de los envíos de recepción, a fin de deslindar de responsabilidades al área y a la Institución.	En cada caso
12	Mantener un registro correlativo de los despachos recibidos, tanto en anotaciones, como en archivos del CN31, CN33, y/o los Manifiestos de Despachos recibidos por cada país de origen, para que el departamento correspondiente pueda generar las cuentas a cobrar a cada país por los despachos recepcionados.	Permanentemente
13	Elaborar los boletines de verificación correspondientes ya sea por despachos y/o envíos faltantes, así como ante cualquier duda de irregularidad que pudiera presentarse, y deslindar de responsabilidades por ello a la administración.	En todo momento
14	Controlar que las respuestas a los reclamos realizados por los Operadores EMS, a través del sistema habilitado al efecto sean efectuadas conforme a las Normas EMS y a los plazos establecidos.	Para cada caso
15	Mantener un archivo ordenado y actualizado de las documentaciones de todos los despachos expedidos a las diferentes Agencias y Sucursales del país, tanto en anotaciones, como en archivos de las Transferencias, y Guías de despachos, que indican los envíos incluidos en los mismos.	Permanentemente
16	Realizar el seguimiento correspondiente de todos los despachos y envíos expedidos a nivel nacional, a fin de corroborar la entrega al destino indicado.	En cada caso
17	Mantener actualizados los datos sobre Reglamentos y Leyes nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
18	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	Permanentemente
19	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel División	Denominación
	10.1.5.2 Expedición EMS Internacional
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de Expedición de EMS Courier internacional, controlar el encaminamiento para todos los destinos internacionales a través de un sistema informático específico del servicio.
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.
Dependencias:	Ninguno.

Funciones		Frecuencia
1	Coordinar y realizar los retiros de envíos de clientes corporativos y/o cuentas correntistas.	En cada caso
2	Comparar que en la guía de manifiesto coincida con las condiciones de recepción.	Permanentemente
3	Verificar que la clasificación de los envíos admitidos se realice por países y de acuerdo a los encaminamientos para cada destino.	Para cada caso
4	Mantener actualizados los datos Leyes y normas nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
5	Mantener una relación cordial con todos los clientes y resolver las situaciones de conflicto.	Permanentemente
6	Verificar que los despachos expedidos se elaboren conforme a lo dispuesto en los convenios de la UPU, UPAEP, Acuerdos bilaterales y multilaterales vigentes.	Permanentemente
7	Registrar los eventos en el sistema habilitado para el efecto (IPS LIGHT), tales como la salida del despacho (PREDES), Que registra la admisión del envío en ventanillas (Evento ema), la confirmación de llegada del envío a la oficina de cambio de salida (Evento emb), y la confirmación de que el envío va insertado en el despacho que se expide a algún país de destino (Evento emc).	En cada caso
8	Responder y coordinar en breve los reclamos a fin de evitar reembolsos y/o indemnizaciones innecesarias.	Permanentemente.
9	Elaborar una estadística ordenada de la cantidad de envíos despachados al exterior, por países de destino y elevarla al departamento correspondiente.	Mensualmente
10	Gestionar los recursos necesarios para el buen cumplimiento de las actividades del área.	Permanentemente
11	Realizar seguimientos de los despachos expedidos con destino al exterior del país, a fin de confirmar su llegada a destino final.	En cada caso
12	Velar por la seguridad física de los envíos internacionales de expedición.	En todo momento
13	Controlar que respuesta a las reclamos a los Operadores EMS, sean realizadas en los plazos establecidos, por medio del sistema habilitado al efecto.	En cada caso
14	Mantener un archivo correlativo de las documentaciones de todos los despachos expedidos al exterior, por países de destino; adjuntando el CN31 y el CN 38, firmado en recepción por la compañía aérea responsable del transporte a destino de nuestros despachos.	Permanentemente
15	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
16	Administrar los insumos de su dependencia y resguarda los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad