



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 324/17 DG/SG/DPP

| Nivel Staff | Denominación |
|------------------------|---|
| | 4.1.7 Centro Nacional de Control de Operaciones |
| Objetivos: | Ejercer el Control de las operaciones para el mejoramiento de los procesos operativos y la calidad del servicio postal. |
| Dependiente de: | Dirección General. |
| Dependencias: | Coordinación, Reclamos. |

| Funciones | | Frecuencia |
|------------------|--|-------------------|
| 1 | Realizar el seguimiento para verificar el cumplimiento de los procesos operativos en tiempo y forma. | Diariamente |
| 2 | Sugerir la implementación de acciones para el mejoramiento de los procesos operativos y la calidad del servicio postal con los Directores y Asesores de las áreas respectivas. | Según el caso |
| 3 | Monitorear, controlar y registrar el cumplimiento de todos los procesos operativos | Diariamente |
| 4 | Promover la aplicación de las normas y procedimientos nacionales de la UPU y UPAEP y otros organismos internacionales. | Diariamente |
| 5 | Desarrollar acciones para la implementación del manual para la Organización del control sobre las operaciones postales. | Según el caso |
| 6 | Programar las actividades propias de sus dependencias conforme a sus metas y objetivos institucionales. | Diariamente |
| 7 | Promover y fomentar la eficiencia, celeridad y productividad basado la aplicación del manual de procedimientos postales. | Diariamente |
| 8 | Apoyar la buena atención a los clientes por parte del personal. | Diariamente |
| 9 | Preparar y remitir a la superioridad los informes de las actividades desarrolladas en el área operativa y registrar la información. | Diariamente |
| 10 | Mantener informado al Director de Correos de las novedades de sus dependencias. | Según el caso |
| 11 | Controlar que los registros mantengan el orden de las documentaciones recibidas y remitidas. | Diariamente |
| 12 | Mantener buen relacionamiento permanente a nivel nacional e internacional en temas operativos. | Diariamente |
| 13 | Velar por el buen funcionamiento de las dependencias a su cargo. | En todo momento |
| 14 | Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo. | Permanentemente |
| 15 | Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo. | Según necesidad |



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 324/17 DG/SG/DPP

| | |
|------------------------|--|
| Nivel Staff | Denominación 4.1.7.1 Coordinación del Centro Nacional de Control de Operaciones |
| Objetivos: | Monitorear e informar el movimiento de las actividades relacionadas a la operativa así como velar por la correcta aplicación del manual de CNC y de las normas nacionales e internacionales. |
| Dependiente de: | Centro Nacional de Control de Operaciones. |
| Dependencias: | Ninguna. |

| Funciones | | Frecuencia |
|------------------|---|--------------------|
| 1 | Planificar y Coordinar los trabajos a realizar con sus superiores. | Diariamente |
| 2 | Asegurar la correcta aplicación de las tareas de monitoreo del área operativa. | En todos los casos |
| 3 | Proponer métodos laborales, eficientes a cualquier dificultad que pudieran presentarse en el área operativa. | En cada Caso |
| 4 | Analizar la estadística del área de reclamos e informar sobre su evolución. | En todos los casos |
| 5 | Diseñar sistemas de control de procedimientos operativos basados en el manual de CNC en común acuerdo con la Asesoría. | En cada caso |
| 6 | Coordinar la implementación del plan de acción del CNC. | En cada caso |
| 7 | Mantener los archivos ordenados y actualizados. | En todo momento |
| 8 | Informar sobre irregularidades que pudieran detectarse y sugerir soluciones eficientes. | En cada caso |
| 9 | Coordinar la aplicación de normas y procedimientos nacionales e internacionales vigentes, tales como los provenientes de la UPU y la UPAEP y otros organismos internacionales, en todas sus dependencias según directrices emanadas del Asesor del CNC. | En todos los casos |
| 10 | Coordinar y Supervisar estrechamente el cumplimiento de las funciones de sus dependencias de común acuerdo con la asesoría del CNC . | Permanentemente |
| 11 | Promover la efectividad en las dependencias basados en el manual CNC en conjunto con la Asesoría. | Permanentemente |
| 12 | Inducir a un modelo de personal disciplinado, instados en las normas, reglamentos y leyes vigentes. | Permanentemente |
| 13 | Apoyar en la medida de sus posibilidades a que se brinde una excelencia en atención al cliente, y satisfacer las expectativas del mismo. | Permanentemente |
| 14 | Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo. | Permanentemente |
| 15 | Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo. | Según necesidad |



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 324/17 DG/SG/DPP

| Nivel Área | Denominación |
|------------------------|--|
| | 4.1.7.2 Área de Reclamos |
| Objetivos: | Atender y encaminar los reclamos recibidos de los usuarios a nivel nacional e internacional. |
| Dependiente de: | Centro Nacional de Control de Operaciones. |
| Dependencias: | Ninguna. |

| Funciones | | Frecuencia |
|------------------|--|---------------------|
| 1 | Ejecutar los trabajos planificados con la Asesoría y la Coordinación en relación a los reclamos de clientes. | Según Planificación |
| 2 | Recepcionar los CN08 y 5 SAP designándoles un número de expediente. | Diariamente |
| 3 | Organizar los reclamos recibidos, diferenciando los nacionales e internacionales. | En todos los casos |
| 4 | Solicitar a través del Formulario 5 SAP los datos de encaminamiento a las oficinas del Centro de Clasificación Nacional, Internacional y/o a las demás oficinas afectadas. | En todos los casos |
| 5 | Completar el formulario CN 08 para los reclamos internacionales. | Diariamente |
| 6 | Recepcionar las respuestas a los reclamos formulados y remitirlas al origen del mismo, mediante formulario 7 (Nota de respuesta). | Diariamente |
| 7 | Informar a la Coordinación sobre la situación de los reclamos formulados. | En cada caso |
| 8 | Solicitar mediante formulario N° 1, el informe de los envíos en reclamo. | En cada caso |
| 9 | Solicitar mediante formulario C32, la declaración del destinatario, acompañado del formulario CN 18. | En cada caso |
| 10 | Remitir las consultas y las respuestas a través del CN 08 dentro del plazo establecido. | Diariamente |
| 11 | Mantener los archivos en correlativos y ordenados. | Diariamente |
| 12 | Remitir las estadísticas de reclamos, recibidos y remitidos, al final de cada mes. | Mensualmente |
| 13 | Recepcionar las llamadas y dar respuestas eficientes. | Diariamente |
| 14 | Rastrear los envíos nacionales e internacionales hasta su entrega final | En todos los casos |
| 15 | Agotar Instancias para la entrega de envíos que por motivos varios no pudieron ser entregados. | Según necesidad |
| 16 | Remitir solicitudes para indemnización al departamento de Cuentas Internacionales informando el motivo del pago. | En cada caso |
| 17 | Realizar reiteraciones, (duplicata) y emplazamientos de entrega. | En cada caso |
| 18 | Realizar informes internos solicitados por la Coordinación, mediante expedientes designados CNC. | En cada caso |
| 19 | Administrar los insumos de su dependencia y resguardar 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 |