



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO
INSPECCION OPERATIVA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO
INSPECCION OPERATIVA

INTRODUCCIÓN

Al realizar cualquier actividad normal en las operaciones de Inspección, el personal que interviene en lo operativo, tienen la necesidad casi a diario de consultar los procedimientos consignados por escrito de su área de trabajo. El Manual de Procedimientos, sirve como medio de consulta y de acuerdo con la concepción moderna de los manuales, también se utiliza como medio de comunicar oportunamente todos los cambios en las operaciones de trabajo que se generan con el progreso de la Organización.

Este Manual es un instrumento administrativo que regula las operaciones que deberá realizar la Inspección Operativa en Oficina de Cambio en el Aeropuerto Internacional La Aurora, por lo que, mediante su implantación se obtendrá un mejor rendimiento en los esfuerzos llevados a cabo por el personal, en cada una de las actividades que realice.

El Manual esta integrado por los objetivos, normas de operación, flujo gramas, la representación grafica de la simbología utilizada y el glosario de términos utilizados, además la hoja de autorización y vigencia del Manual .

OBJETIVOS

GENERAL

Será establecer en una forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo del Departamento de Inspección Operativa, a través de la Inspección Operativa en Oficina de Cambio, además los puestos o unidades administrativas que intervengan en dichas operaciones.

ESPECIFICOS

Unificar y dar seguimiento al cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria

Determinar en forma sencilla las responsabilidades de cada operación a realizar

Herramienta por medio de la cual se auditan labores, evaluaciones, control , seguridad y vigilancia

Optimizar la eficiencia y eficacia de los empleados, indicando lo que deben de realizar y cómo se debe de hacer

Evitar la duplicidad de operaciones en el trabajo

Base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento continuo de los sistemas, procedimientos y métodos

POLÍTICAS Y NORMAS

Cada una de las operaciones que se realicen deberán cumplir el proceso establecido en el Manual

No se podrán realizar cambios, sin antes hacerlo del conocimiento del inmediato superior

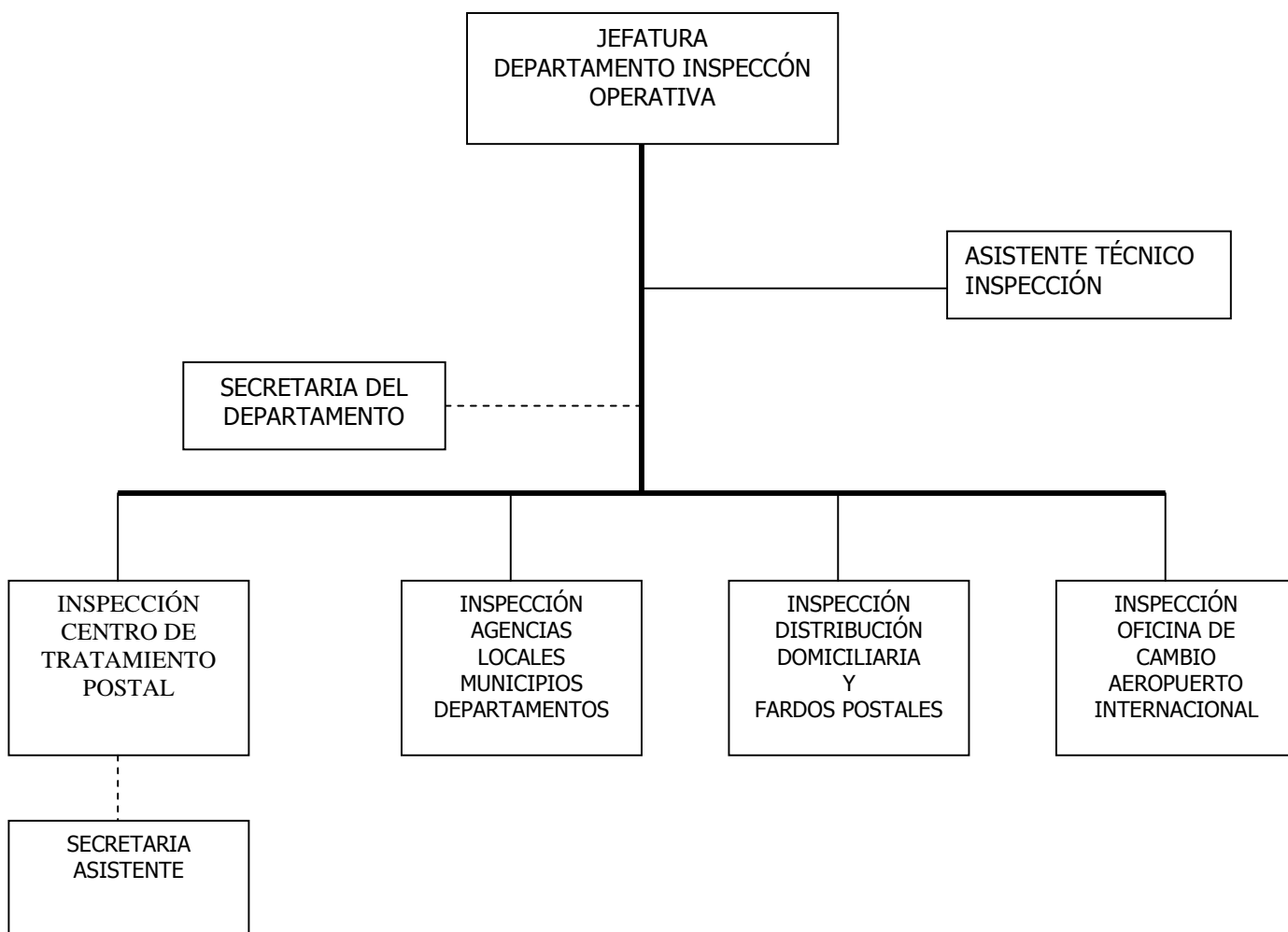
DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

ESTRUCTURA ORGANIZA

El departamento debe de contar con los siguientes ejes de desarrollo

- ❑ Jefatura del Departamento de Inspección Operativa
- ❑ Asistentes Técnico Administrativo Postal
- ❑ Secretaria del Departamento Línea de Estaff
- ❑ Inspección en Centro de Tratamiento Postal
- ❑ Asistente de Secretaria Línea de Estaff
- ❑ Inspección en Agencias Locales
- ❑ Inspección en Distribución Domiciliaria
- ❑ Inspección en Agencias de Municipios
- ❑ Inspección en Agencias de Departamentos
- ❑ Inspección en Delegación de Fardos Postales
- ❑ Inspección en Oficina de Cambio en Aeropuerto

CARTA ORGANIZACIONAL SUPLEMENTARIA



**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
Y
FLUJOGRAMAS DE LAS OPERACIONES**

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

1. CORREO DE IMPORTACIÓN VÍA AÉREA.

**Importación de Correo en Oficina de Cambio.
Líneas aéreas comerciales.**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE.
1.	Control en pantalla de los horarios de los arribo de todos los vuelos de las aerolíneas en aeropuerto.	Inspector postal.
2.	Inspección de las áreas aledañas para control del curso normal del proceso de transporte dentro de rampa.	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
3.	Inspección de la descarga de correo en la rampa.	Inspector postal.
4.	Verificación del tiempo de entrega a Oficina de Cambio.	Inspector postal.
5.	Traslado del correo a la Oficina de Cambio.	Personal de la aerolínea.
6.	Entrega del correo por parte de las líneas aéreas a la Oficina de Cambio.	Personal de la aerolínea. Inspector postal. Personal del correo
7.	Recepción de correo por parte del personal autorizado.	Inspector postal. Personal del correo.
8.	Verificación de sacas con anomalías, por sacas rotas, líquido derramado, objetos sospechosos o con menos peso, el cual se reporta inmediatamente por medio de la CN-24, (Acta de Proceso Verbal.)	Inspector postal. Personal del correo.
9.	Firma y entrega de la factura de Entrega (CN-38)	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
10.	Listado y repesado del correo que ingresa.	Personal del correo.
11.	Ingreso de la panel; inspección de que se encuentre vacía para la carga.	Inspector postal.
12.	Revisión de la guía SAT y marchamos de seguridad.	Inspector postal.
13.	Solicitud de presencia de un delegado, para conteo e ingreso de sacas a la panel, posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.	Inspector postal. Delegado de SAT. Seguridad de SAT. Personal de correos.
14.	Conteo físico de la cantidad de las sacas que se van a ser enviados a la Centro de Tratamiento Postal	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
15.	Carga de el correo de importación. Posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.	Inspector postal. Personal del correo. Personal de la SAT.
16.	Traslado de la panel al Centro de tratamiento Postal.	Personal del correo.
17.	Custodia de la panel del correo, en el primer viaje que realiza de la oficina de cambio hacia el Centro de Tratamiento Postal.	Inspector postal.
Elaboraron: Rolando Villalta, Estuardo Alegría, Ángel Pereda		Reviso: Lic. Leticia Cordón de Reyna Jefe Inspección Operativa
		Autorizó: David Emilio Peralta del Valle Director General

Nota:

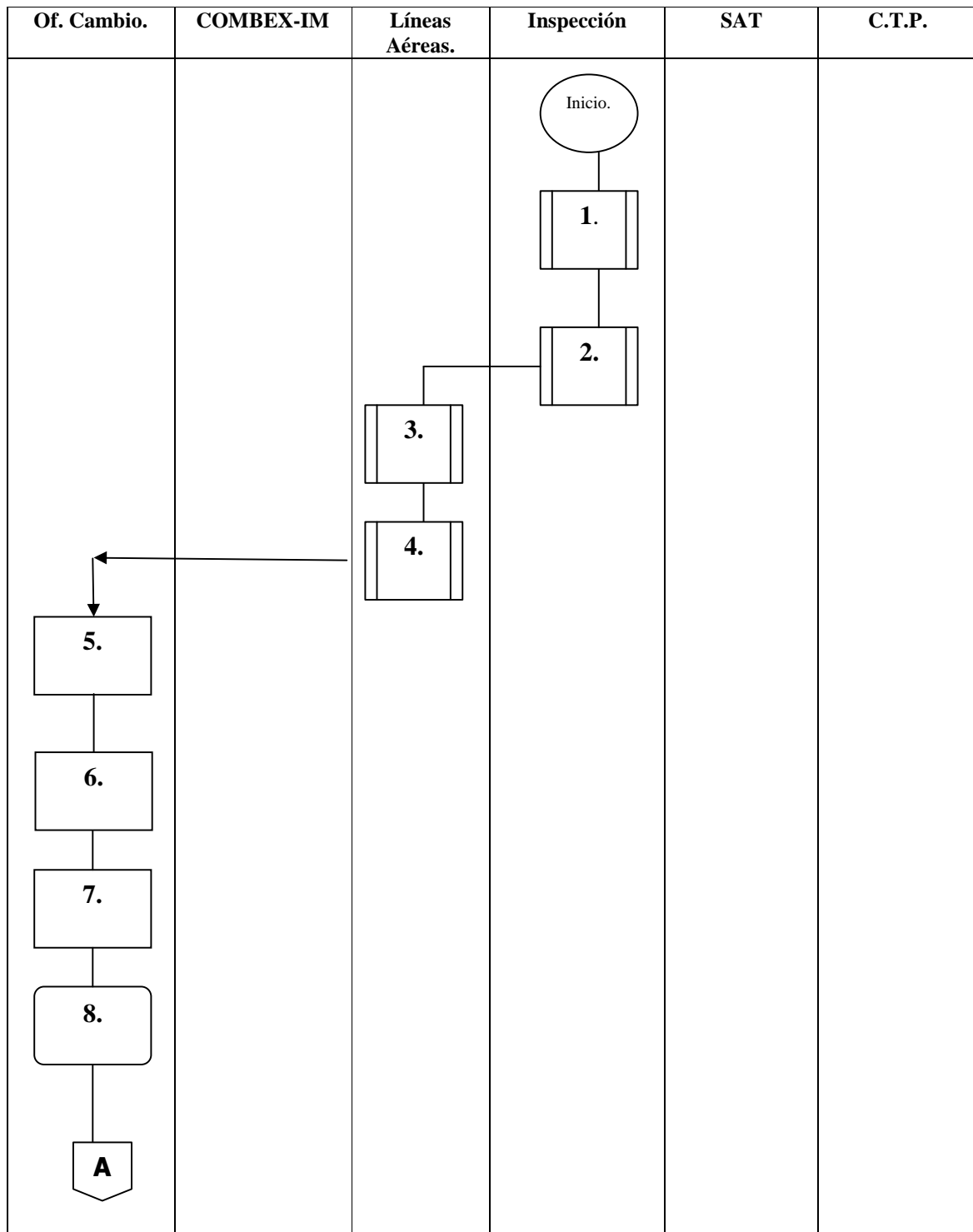
Por ingresos de volúmenes altos de sacas de correo, en ocasiones se realizan 2 viajes por las mañanas.

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

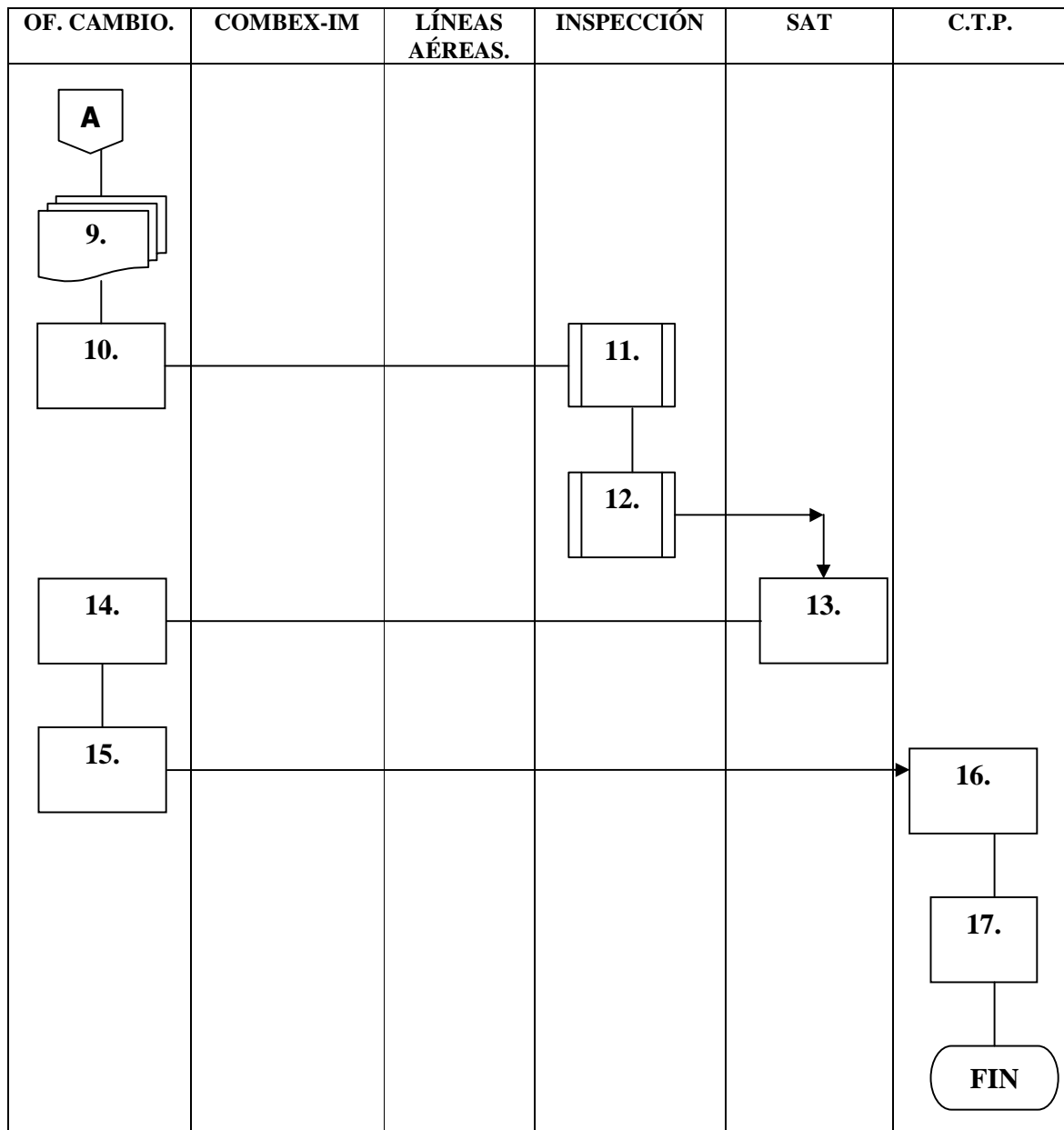
1.2 FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

CORREO DE IMPORTACIÓN VÍA AÉREA.

Importación de Correo en Oficina de Cambio.



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

2. CORREO DE EXPORTACIÓN VÍA AÉREA.

**Exportación de Correo VÍA COMBEX-IM
Líneas Aéreas de Carga.**

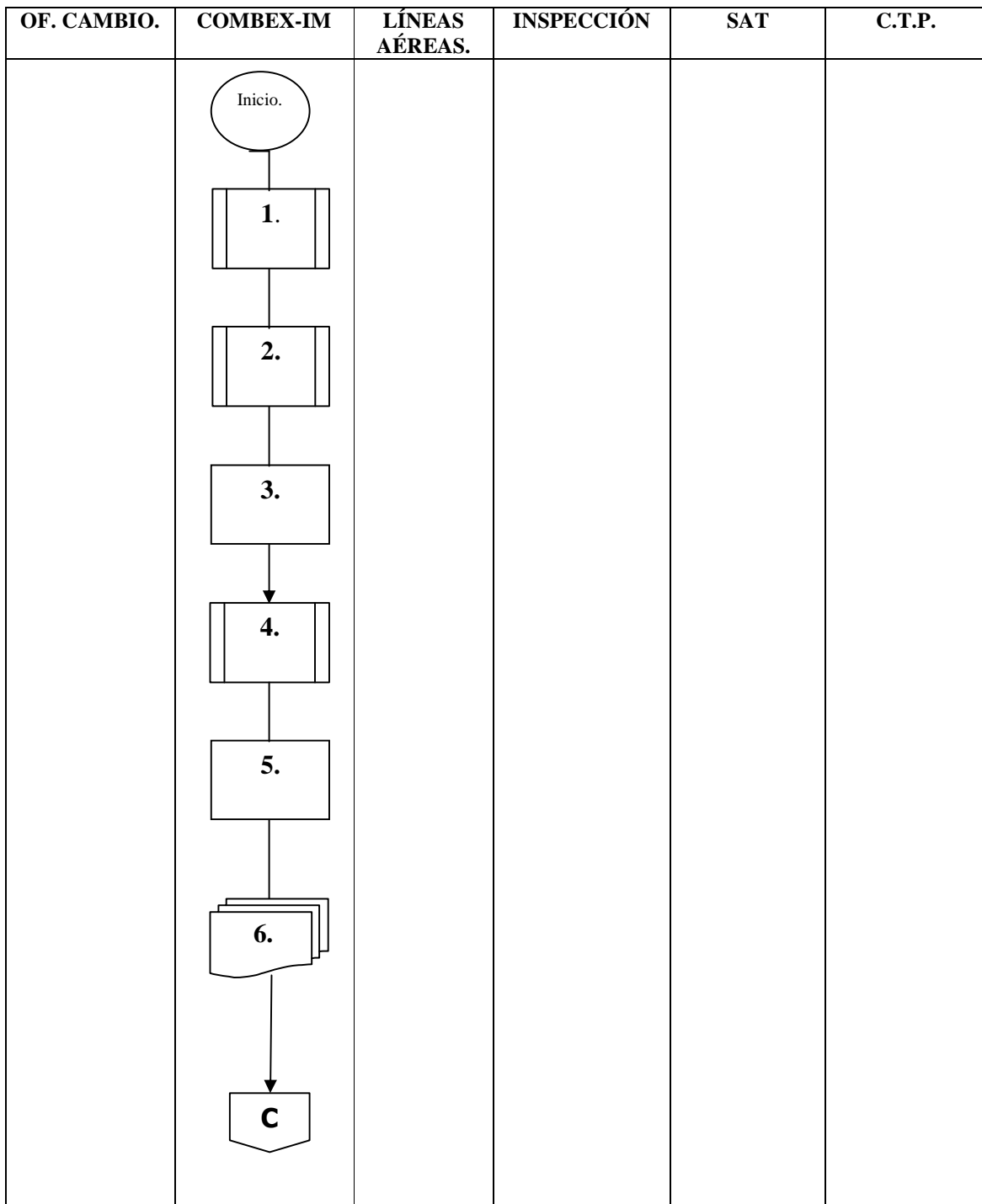
No.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.
1	Verificación que el personal operativo del correo corresponda al turno según la programación.	Inspector Postal.
2.	Verificación de ingreso de la panel del correo con marchamos de seguridad según papelería.(elaborada en Centro de Tratamiento Postal)	Inspección Postal.
3.	Descarga del correo para su ingreso a la bodega de exportación.	Personal del Correo.
4.	Inspección de las sacas de correo para exportación; marchamos, por medio del scanner; en su entrega a la bodega de exportación.	COMBEX-IM
5.	Control del repeso de las sacas de correo coincida con la factura de entrega CN-38 para su entrega a COMBEX-IM e aerolíneas. Dividido por empresa y tipo de correo (sacas con correspondencia y sacas vacías)	COMBEX-IM Personal del Correo.
6.	Solicitud de ticket de repeso del correo de exportación en las bodegas de COMBEX-IM	COMBEX-IM Personal del Correo. Inspección Postal
7.	Traslado al área correspondiente según aerolínea para su transporte y carga al avión.	Personal de la aerolínea.
8.	Entrega de papelería, firmado y sellado (CN-38 y CN-47) a las aerolíneas para su transporte.	Personal del Correo.
9.	Verificación de encaminamiento de las sacas de correo y fechas salida de la Oficina de destino. (En bodega de exportación de COMBEX-IM.)	Inspección Postal
10.	Inspección de correo mal encaminado (tiempo de estancamiento).	Personal del Correo. Inspección Postal
11.	Elaboración de papelería (Sustitutiva) faltante para el re encaminamiento de Sacas para diferentes administraciones postales.	Personal del Correo. Inspección Postal
12.	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 Proceso Verbal.)	Inspector postal. Personal del correo.
13.	Inspección de la carga del correo al avión en las rampas.	Inspección Postal. Personal de la aerolínea.
14	Comunicación constante con los gerentes de aerolíneas de carga, en relación al Correo	Inspección Postal
Elaboraron: Rolando Villalta, Estuardo Alegría, Ángel Pereda		Reviso: Lic. Leticia Córdón de Reyna Jefe Inspección Operativa
		Autorizó: David Emilio Peralta del Valle Director General

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

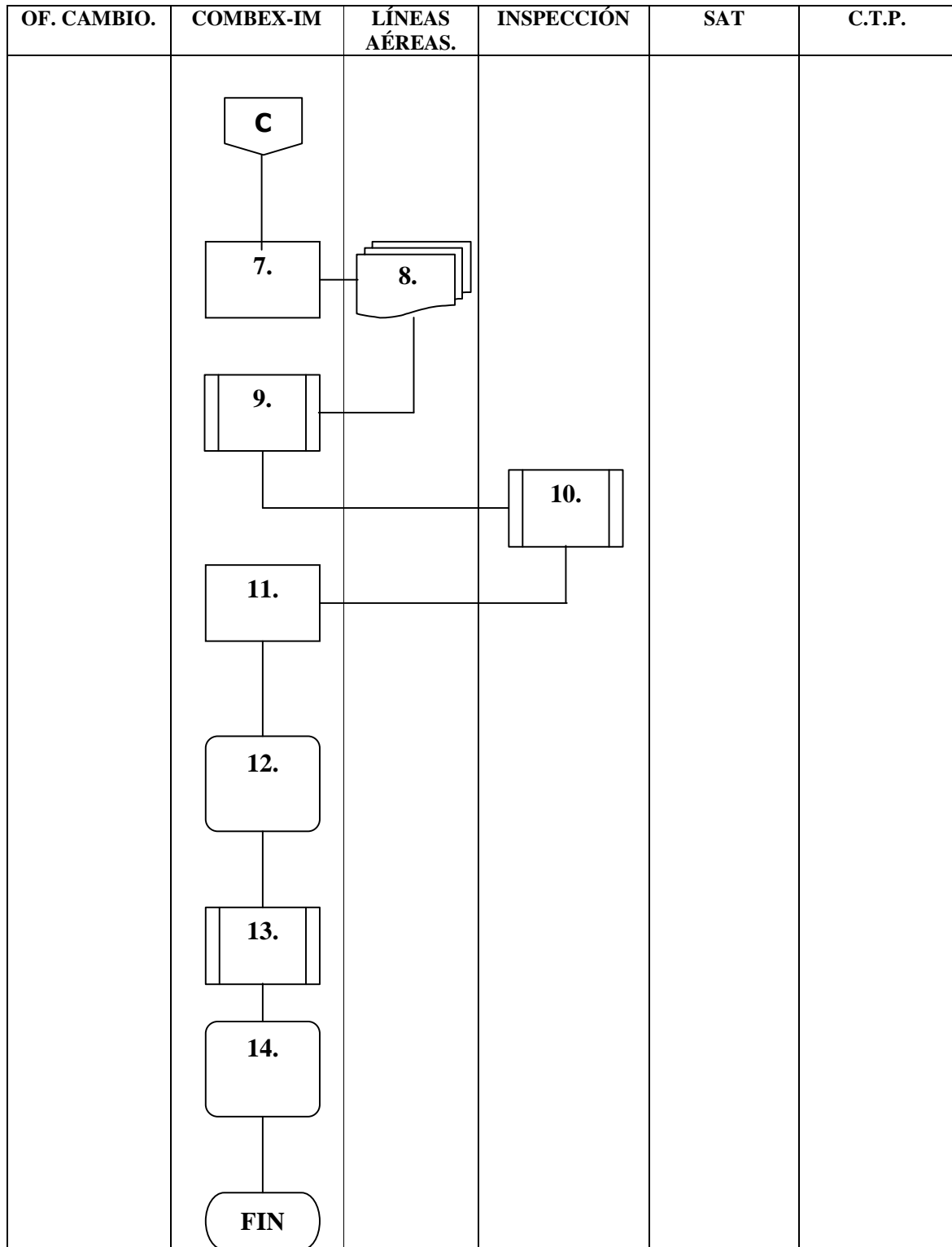
2.2 FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

CORREO DE EXPORTACIÓN VÍA AÉREA.

Exportación de Correo COMBEX-IM.



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

3. CORREO DE IMPORTACIÓN VÍA AÉREA.

**Importación de Correo en COMBEX-IM.
Líneas Aéreas de Carga.**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE.
1.	Inspección de las áreas aledañas para control del curso normal del proceso de transporte dentro de rampa.	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
2.	Control de los horarios de los arribos de todos los vuelos de las aerolíneas de carga en aeropuerto.	Inspector postal.
3.	Inspección de la descarga de correo en la rampa.	Inspector postal.
4.	Verificación del tiempo de entrega por parte del personal de carga a las bodegas de COMBEX-IM.	Inspector postal.
5.	Descarga de correo en la bodega de COMBEX-IM, para su enlistado.	Personal de COMBEX-IM. Personal del correo.
6.	Elaboración del listado de sacas en la CN-38 (factura de transporte.)	Inspector postal. Personal del correo
7.	Verificación de sacas con anomalías, por sacas rotas, líquido derramado, objetos sospechosos o con menos peso, el cual se reporta inmediatamente por medio de la CN-24, (Acta de Proceso Verbal.)	Inspector postal. Personal del correo.
8.	Firma y entrega de la factura de Entrega (CN-38)	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
9.	Listado y repesado del correo que ingresa.	Personal del correo.
10.	Ingreso de la panel; inspección de que se encuentre vacía para la carga.	Inspector postal.
11.	Revisión de la guía SAT y marchamos de seguridad.	Inspector postal.
12.	Solicitud de presencia de un delegado y seguridad de la SAT, para conteo e ingreso de sacas a la panel, posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.	Inspector postal. Delegado de SAT. Seguridad de SAT. Personal de correos.
13.	Conteo físico de la cantidad de las sacas que se van a ser enviados a la Centro de Tratamiento Postal.	Personal de la aerolínea. Personal del correo. Inspector postal.
14.	Carga de el correo de importación. Posteriormente cierre del vehículo con sus respectivos marchamos.	Inspector postal. Personal del correo. Personal de la SAT.
15.	Traslado de la panel al Centro de tratamiento Postal.	Personal del correo.
16.	Custodia de la panel del correo, en el primer viaje que realiza de la oficina de cambio hacia el Centro de Tratamiento Postal.	Inspector postal.
Elaboraron: Rolando Villalta, Estuardo Alegría, Ángel Pereda		Revisó: Lic. Leticia Córdón de Reyna Jefe Inspección Operativa
		Autorizó: David Emilio Peralta del Valle Director General

Nota:

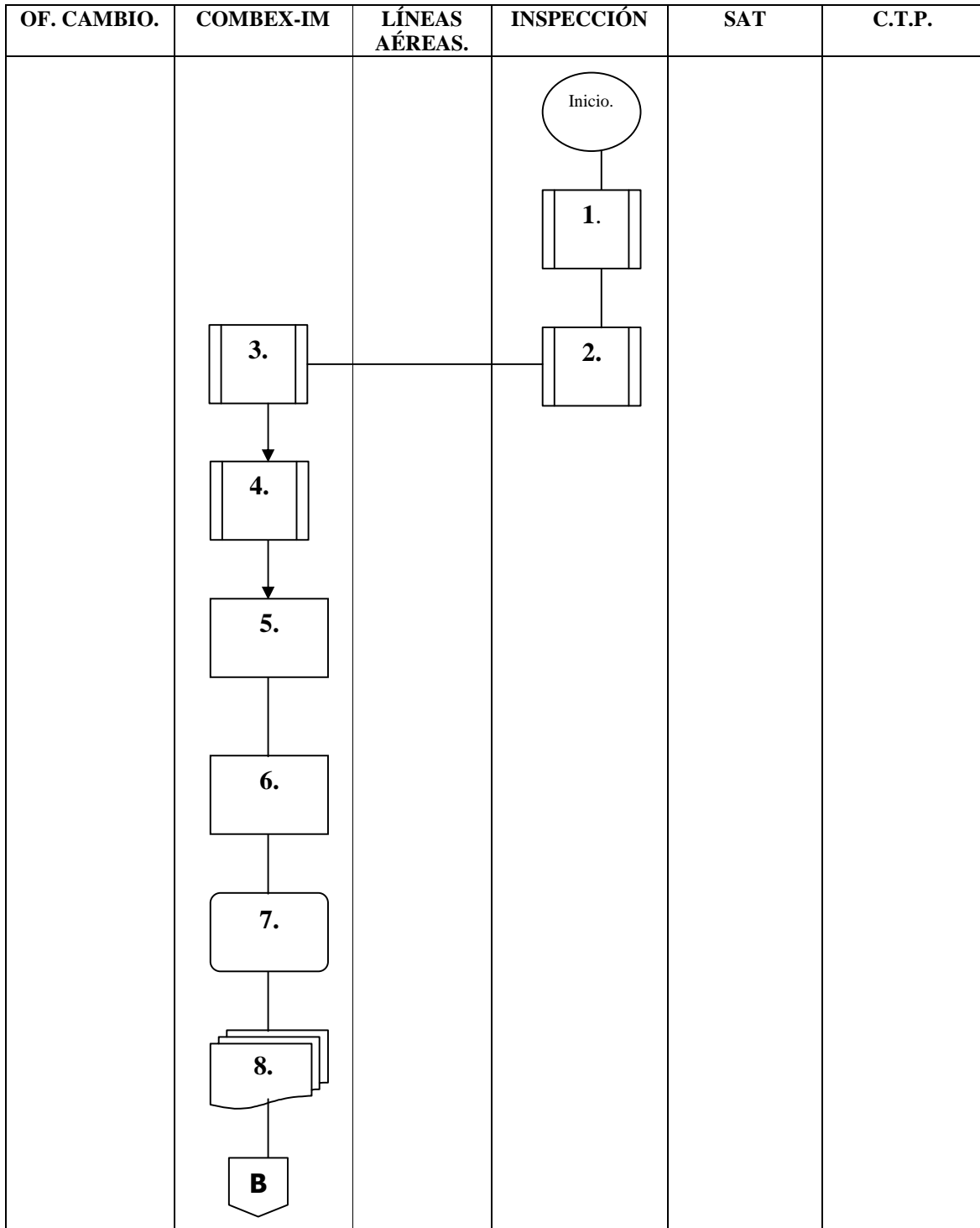
Por ingresos de volúmenes altos de sacas de correo, en ocasiones se realizan 2 viajes por las mañanas.

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

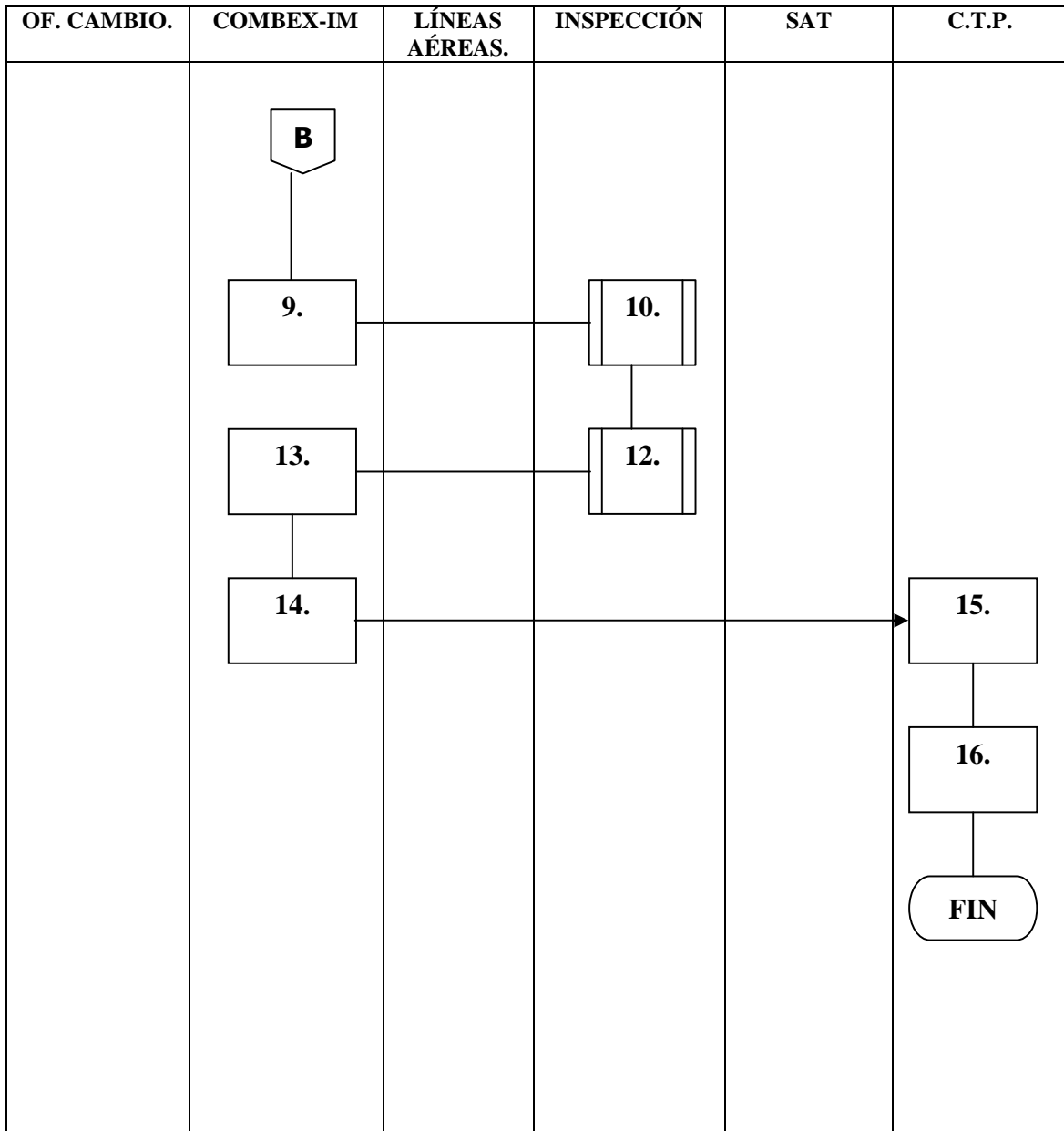
3.1 FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

CORREO DE IMPORTACIÓN VÍA AÉREA.

Importación de Correo en COMBEX-IM.



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS



DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

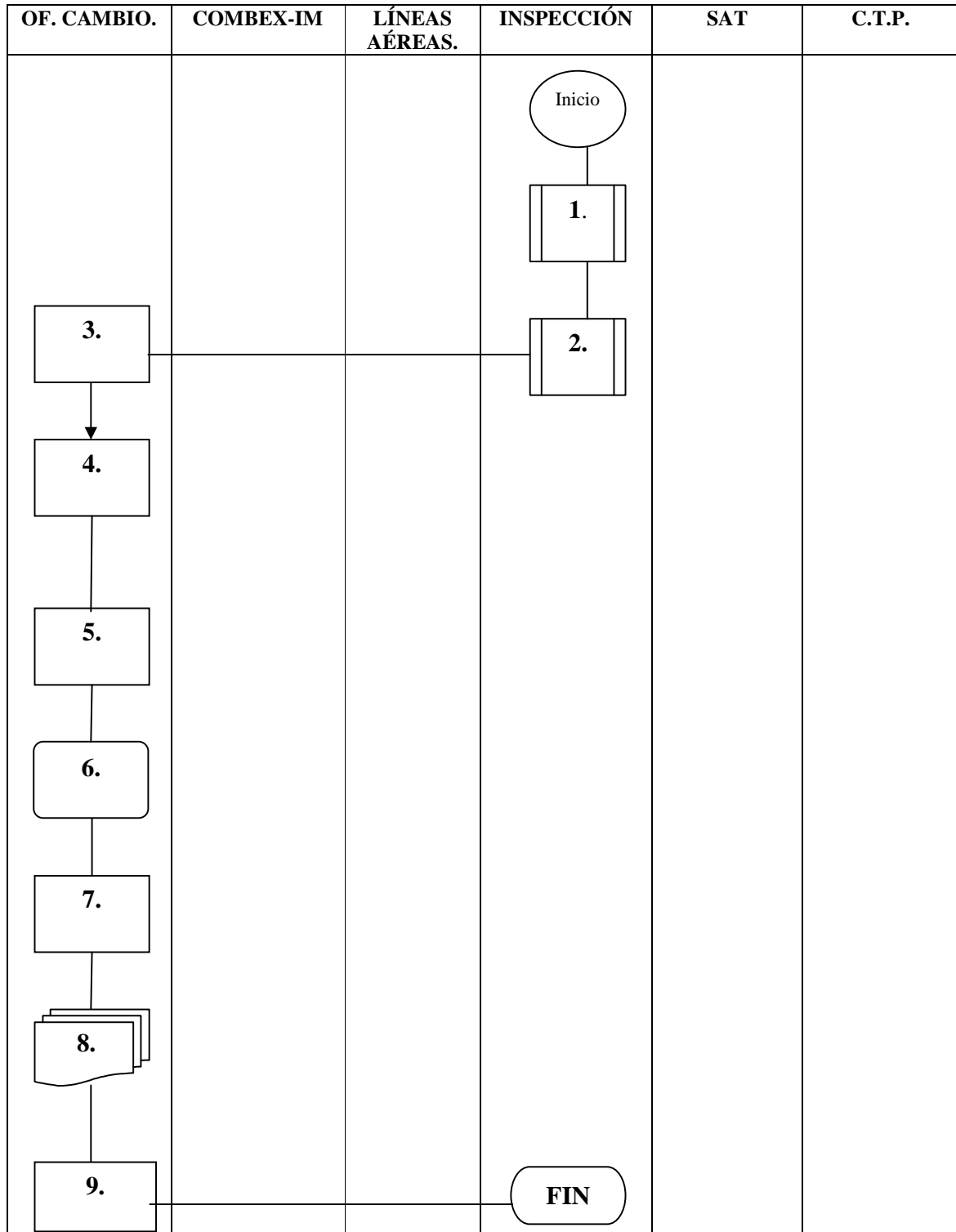
4. PLAN DE CONTINGENCIA EN OFICINA DE CAMBIO.

Oficina de Cambio.

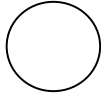
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE.
1.	Inspección de todas las áreas de la Oficina de Cambio.	Personal del correo. Inspector postal.
2.	Control del seguimiento de todas las normas de seguridad.	Inspector postal.
3.	En caso de una emergencia (incendio, robo, etc.) Abrir el área de evacuación.	Inspector postal. Personal del correo.
4.	Evacuar al personal.	Inspector postal. Personal del correo.
5.	Control de la situación (en caso de incendio uso de extintores, etc.)	Inspector postal. Personal del correo.
6.	Información a autoridades competentes (bomberos, policía, etc.)	Inspector postal. Personal del correo
7.	Evaluación de los daños.	Inspector postal. Personal del correo.
8.	Elaboración de informe respectivo. (Ver causas de la problemática.)	Personal del correo. Inspector postal.
9.	Limpieza del lugar.	Personal del correo.
Elaboraron: Rolando Villalta, Estuardo Alegría, Ángel Pereda		Reviso: Lic. Leticia Córdón de Reyna Jefe Inspección Operativa
		Autorizó: David Emilio Peralta del Valle Director General

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

4.1 FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD
PLAN DE CONTINGENCIA.
OFICINA DE CAMBIO.



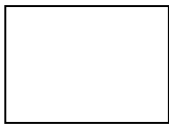
SIMBOLOGIA UTILIZADA



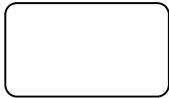
INICIO DE ACTIVIDAD



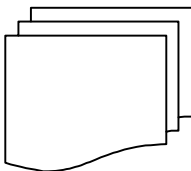
INSPECCIÓN.



PROCESO



PROCESO ALTERNATIVO



DOCUMENTACIÓN



FIN DEL PROCESO

**GLOSARIO
TERMINOLOGÍA UTILIZADA**

ACCION ADMINISTRATIVA

Echo por medio del cual se materializa los proyectos y actividades de la Administración.

ACTIVIDAD

Una o más acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento, ejecutado por una misma persona o una misma unidad Administrativa.

AREA

Medida de superficie limitada por una línea cerrada

ARRIBO

Es la llegada de un vuelo a un aeropuerto.

AERONAUTICA

Ciencia de la navegación aérea

AEROPUERTO

Lugar destinado a la entrada y salida de aviones

BOLETÍN / VERIFICACIÓN

Fórmula CN-43 en la cual se describe el intercambio de despachos y se delimita alguna anomalía o irregularidad de un Despacho (saca) o envío postal.

BODEGA

Lugar donde se guardan objetos, de carga, maletaje y correo.

CAMBIO

Expedición recíproca de envíos postales

CARGA

Peso, volumen del correo, confiado a un transportista

CARGUERO

Vehículo o Avión que transporta carga

CIERRE

Acción de cerrar, un despacho o precintos de seguridad (marchamos)

CORRESPONDENCIA VÍA AVIÓN

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS

Todo envío postal, encomienda, pequeño paquete , bulto, avión, admitido al transporte aéreo.

CUSTODIA

Acción y efecto de vigilancia

DAÑO

Dícese de todo destrozo que causa un perjuicio

DELEGADO

Persona en quien se delega una responsabilidad.

DECISIÓN

Solución dada a una cuestión planteada

DENUNCIA

Declaración por la cual se reitera la adhesión, conformidad a disposición determinada.

DESPACHO

Envíos cambiados entre oficinas postales, incluidos en recipientes (Sacas), etiquetados y precintados.

DETERIORO

Daño en el sentido de un simple menoscabo

DOCUMENTO DE SERVICIO

Justificante escrito (fórmula, comunicación, etc.) para el uso del servicio postal

ELEMENTOS DE PRUEBA

Piezas unidas a un documento, un expediente etc.

EMBALAJE

Recipiente (Sobre, saca, caja, etc.) utilizado para colocar y proteger un objeto o un despacho.

ENCAMINAMIENTO DE LOS ENVÍOS

Transmisión de dichos envíos de un lugar a otro, por vías determinadas.

ENVÍO CONFISCADO

El secuestrado por las autoridades competentes(Correo, Aduanas , etc.) Por contener objetos prohibidos en la red postal.

ETIQUETA DE DESPACHO

Fórmula CN-35, CN-36, CP84, CP85 , designadas para determinar vía de encaminamiento.

EXPOLIACIÓN

Apertura fraudulenta de un despacho, para apoderarse de una parte o de la totalidad de su contenido.

FORMULARIOS DE LA UNION POSTAL UNIVERSAL

Publicación de la oficina internacional que contiene los modelos de las fórmulas oficiales.

FUERZA MAYOR

En general, fuerza o causa a lo que no se puede resistir, echo que no se puede impedir y del cual no es uno responsable.

IATA

ASOCIACIÓN DEL TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL

Llamada también asociación internacional del Transporte Aéreo.

OACI

Organización Aérea Civil Internacional

PRIORIDAD DE LOS DESPACHOS AVION

Derecho conferido generalmente por las Compañías aéreas a las administraciones Postales de Transportar los despachos avión Ante los demás elementos de la carga De una aeronave.

RECLAMACIÓN

Queja o petición relativa a la ejecución del servicio postal formulada en los plazos determinados por las Actas de Unión postal Universal

REENCAMINAMIENTO

Transmisión de un envío desde un lugar intermedio donde ha llegado, hacia otro lugar.

REGLAMENTO DE EJCUCIÓN

Conjunto de las disposiciones de orden y de detalle necesario para la aplicación del convenio y de los acuerdos.

REZAGO

Envío que no han podido entregarse al destinatario ni restituirse al expedidor.

SAT

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (ADUANAS)

TRANSITO

Paso de los envíos postales por los servicios de un tercer país.

VALIJA DIPLOMÁTICA

Objetos cambiados entre servicios diplomáticos y consulares y dispuestos en todo examen de aduana

HOJA DE RESPONSABILIDAD
VIGENTE A PARTIR DE 2005
ACTUALIZACION
OCTUBRE 2007

APROBACIÓN

Lic. Jorge Rolando Sequem Monroy
Director General
Correos y Telégrafos

Lic. Edgar Guillermo Alvarado G.
Sub Director Ejecutivo IV
Correos y Telégrafos

Elaboración y Revisión

Lic. Leticia Córdón de Reyna
Jefatura Departamento Inspección Operativa