



EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS HONDUCOR

JEFATURA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO
“GM-DGJAI-014”**

FEBRERO 2024

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	2 de 71

Responsables de los Cambios al Manual de Procedimientos

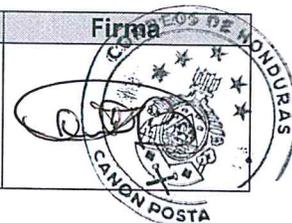
Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
NIVIDAD MEJIA	JEFATURA	Asuntos Internacionales	Febrero 2024	

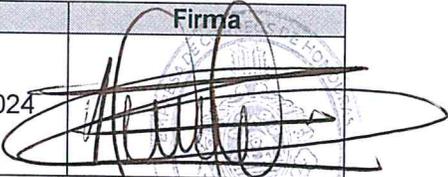


Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefatura Canon Postal	Coordinador CO-COIN	Febrero 2024	



Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramon David Zelaya Flores	Director General	dirección General	Febrero 2024	



	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	3 de 71

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	ANTECEDENTES.....	4
3.	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	5
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
5.	IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS	7
6.	IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS	10
7.	FICHAS DE PROCESOS.....	10

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPUBLICA</small>
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	4 de 71

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Funciones y procedimientos ha sido estructurado por la propia jefatura de Asuntos Internacionales desde el año 2011, que conlleva proceso y actividades que deben de ser desarrollada y ejecutadas por los mismos empleados del área, con el objetivo de cumplir con cada uno de las funcionalidades asignadas a cada uno para el buen desempeño, según le corresponda y para aportar al Control Interno en la obtención de las metas de desempeño y rentabilidad. A fin de asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos realizados en el área de Asuntos Internacionales, el proceso de Cuentas Postales Internacionales y el proceso de Reclamaciones de envíos de importación y exportación y expone en una secuencia ordenada los principales procesos que conforman cada actividad, incluyendo diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de cada una de las funcionalidades e incluye las dependencias administrativas con las que se relaciona indirectamente para cumplir con el proceso y obtener el resultado trazado.

2. ANTECEDENTES

Este manual de procedimiento se realizó para plasmar los diferentes procedimientos internos que se realizan en este departamento de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales y Reclamos, lo cuales ya están reglamentados en el Manual del Convenio de la Unión Postal Universal, donde el Estado de Honduras es miembro a partir del 01 de abril de 1879, el cual es un organismo intergubernamental el cual está integrado por 192 países y tiene como finalidad garantizar la unidad del territorio postal, asegurando el buen funcionamiento de la red de distribución más grande del mundo.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	5 de 71

3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual describe los procedimientos de las diferentes áreas que están bajo la dirección de la Jefatura de Asuntos Internacionales: Coordinación de Proyectos Internacionales; Cuentas Postales Internacionales y del Área de Reclamaciones

Tiene por objetivo ser una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo del Área Operacional, está dirigido a orientar las actividades a fin de mejorar, unificar las prácticas, procedimientos utilizados en la gestión de los recursos financieros, y servicios de apoyo logístico, enfocados en el Mejoramiento de la Calidad del Servicio POSTAL Universal “SPU”.

◆ MARCO LEGAL

Los procedimientos realizados están amparados en:

- Ϸ El Manual del Convenio Internacional suscrito por Honduras ante la Unión Postal Universal (Berna 2021).
- Ϸ El Manual de Cooperación Técnico de la UPAEP
- Ϸ Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras
- Ϸ Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

- Ϸ Ley de Procedimiento de Compras

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	6 de 71

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Establecer los procesos que cuenten con la estructura para ofrecer los Servicios Postales en todas sus modalidades en el ámbito nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal.

Facilitar a los funcionarios de la empresa, la metodología para realizar las funciones correctamente y de la mejor manera.

- **Alcance o Ámbito de Competencia**

El presente manual de procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al sistema de control interno. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo.

Coordinar con los Organismos Internacionales “UPAEP y “UPU” , todos los temas relacionados con el ámbito Internacional y con todos los 192 Operadores Designado miembros, en todo lo relacionado a la materia Postal y así para poder cumplir con cada uno de los requisitos que señala el manual del Convenio, con el objetivo principal de cumplir con la obligatoriedad del Estado de Honduras en ofrecer con el Servicio Postal Universal a toda la Población Nacional e Internacional.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizativa del departamento de Asuntos Internacionales de La Empresas de Correos de Honduras constituye las líneas jerárquicas que conforman el Departamento

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	7 de 71

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONALES



5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS

Funciones de la Jefatura de Asuntos Internacionales que comprenden las áreas de: Coordinación de Proyectos Internacionales (UPU y UPAEP); Cuentas Postales Internacionales y Reclamaciones de envíos Nacionales e Internacionales

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	8 de 71

La Gerencia de Asuntos Internacionales se encarga de manejar la política internacional del correo de Honduras y mantener Relaciones permanentes con las administraciones postales del mundo principalmente aquellas con las cuales HONDUCOR tiene una relación Directa o indirecta.

Dentro de las actividades realizadas a nivel general por esta Jefatura están:

- 1 Asesoramiento a las administraciones postales a nivel nacional.
- 2 Relación y trámites en el ministerio de Relaciones exteriores.
- 3 Relación y trámites con las embajadas y consulados.
- 4 Representación de **HONDUCOR** en los medios de comunicación.
- 5 Representación de **HONDUCOR** en congresos de U.P.U.
- 6 Representación de **HONDUCOR** en congresos de la U.P.A.E.P
- 7 Representación de **HONDUCOR** en el consejo consultivo y ejecutivo de la U.P.A.E.D.
- 8 Gestiones de cooperación técnica con Organismos Internacionales.
- 9 Otras gestiones encomendadas por las autoridades de **HONDUCOR**

10 la jefatura de Asuntos Internacionales es la encargada de recibir las facturas de los siguientes Organismos Internacionales

- Unión Postal Universal “UPU”
- Unión Postal de las Américas, España y Portugal “UPAEP”
- Centro de Tecnología Postal “UPU”

Una vez recibidas e identificadas están son trasladadas al área Administrativa para que procedan con el pago correspondiente, según corresponda, así mismo tenemos la opción de poder establecer convenios con los Organismos y así tiene la opción de poder realizar el pago mediante una amortización con cuotas accesibles al presupuesto asignado al pago de las Cuotas-Contributivas

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	9 de 71

COORDINACIÓN DE PROYECTOS INTERNACIONALES

En la Unión Postal de la América España y Portugal “UPAEP” se manejan varios fondos, orientados al mejoramiento de la calidad del servicio postal, existiendo diferentes tipos de fondos:

- 1 Fondos e alícuotas
- 2 Fondo de Disponibilidad
- 3 Fondo de diversificación y calidad
- 4 Proyecto de Desarrollo Regional

Estos fondos destinados al Mejoramiento de la Calidad del Servicio de los Operadores Designados de la Región de Latinoamérica, incluidos España y Portugal, tienen su funcionalidad de procesos en el Manual del Mejoramiento de la Calidad, donde señala los procesos y requisitos que debemos de cumplir al presentar una solicitud de financiamiento.

CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES

Tiene la función primordial del cobro de los costos de distribución de los envíos que han sido recibidos y enviados entre los Operadores con quienes se intercambian envíos de Correspondencia, para ser distribuidos en territorio de cada País, y que al final se genera un desequilibrio Postal donde interviene un Operador de origen y uno de destino.

Los procesos cobro se basan en el Manual del Convenio estructurado por los Países miembros que integran el Consejo de Explotación Postal en la UPU

- Gastos Terminales
- Cartas
- Impresos Postales
- Cecogramas
- Certificado
- Pequeño Paquete Postal hasta dos kilos
- Encomienda postal hasta 30 kilos
- Servicio Express Mail Service “EMS”

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	10 de 71

RECLAMACIONES

La funcionalidad de las Reclamaciones básicamente es atender en tiempo y forma, según el plazo señalado en el Manual del Convenio en el artículo Artículo 21-002 las reclamaciones de los usuarios Postales por envíos Nacionales e Intencionales

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS

La Empresa de Correos de Honduras, como el Operador Designado del Estado de Honduras, tiene la responsabilidad de cumplir estrictamente el Convenio del Servicio Postal Universal (SPU) que implican brindar el servicio Postal a toda la población, a los precios más asequibles de mercado Postal Hondureño.

La empresa de correos de Honduras, tiene la responsabilidad del pago de las cuotas-Contributivas a los Organismos donde está adscrita “UPU” y “UPAEP.,” estas cuotas –Contributivas son impuestas por cada Organismos, en base al índice Postal de cada País y son aplicadas anualmente

Con el propósito de lograr la identificación coherente de los procesos sustantivos del departamento Comercial, con respecto a sus funciones propias, se presenta la siguiente Matriz de Validación de Procesos y Funciones.

7. FICHAS DE PROCESOS

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	11 de 71

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00	
FICHA DE PROCESOS					
FECHA DE ELABORACION:		Noviembre del año 2023			
PROCESO:		Coordinación de proyectos con fondos “UPU” y “UPAEP”			
SUBPROCESO:		Elaboración de la solicitud de financiamiento por el área Correspondiente			
OBJETIVO:		Tener acceso a los fondos que están disponibles para los Operadores Designados para el mejoramiento de la Calidad del Servicio.			
ALCANCE:		Un conocimiento amplio de los procesos, para ayudar a delimitar responsabilidad y funcionalidades			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Asuntos Internacionales, Dirección General y el área correspondiente que elabora la solicitud del proyecto de financiamiento.			
NORMATIVAS APLICABLES:		Manual del Mejoramiento de la calidad del Servicio de la UPAEP y el Manual de la calidad del Servicio “QSF”			
ENTRADAS:		PRODUCTOS: financiamiento para compra de equipo técnico para el Mejoramiento de la entrega de los envíos, Nacionales e Internacional (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)		INSUMOS: Solicitud de financiamiento (Anexo 2), Llamados a Cotizaciones del equipo a financiar por el área de compras Contrato de compra-venta por el área legal	
SALIDAS:		# PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)	# CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	#	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)
		1 Solicitud de Financiamiento	1 El área que requiera la financiación	1	Empresa de Correos de Honduras UPAEP y UPU
		2 Llamados a cotizaciones de los proveedores	2 Dirección General y Asuntos Internacionales Dirección General y Asuntos Internacionales	3	UPAEP y UPU
		3 Contrato de compra-venta			UPAEP y UPU
PROCESOS RELACIONADOS:		Áreas de Correos de Honduras (Presenta el requerimiento de Financiación), Administrativo-Compras, Dirección General, legal			
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PERIODICIDAD: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1	Coordinación con el equipo de trabajo Nacional	Asuntos Internacionales	una semana	Solicitud de Financiamiento	Indicadores de mejoramiento en la entrega del envío en tiempo y forma
2	Llamado a cotización de proveedores	Administrativo-Compras	una semana	Formato de Llamado de cotización a proveedores	Cotizaciones
3	Validación de los proveedores	Dirección General	una semana	Validación del proveedores con mejores características del bien a	Proveedor validado
4	Contrato de compra-venta	Área legal/Dirección General	una semana	Contrato según requerimiento de la UPAEP y la UPU.	Contrato firmado por Correos de Honduras y el Proveedor.
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			
Elaborado por: Abog. Luis		Revisado por: Jenny		Verificado por: Aprobado por: Lic. David Zelaya	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha: 27 de noviembre del 2023		Fecha: noviembre 2023		Fecha: Noviembre 2023	

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	12 de 71

	Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)	CÓDIGO DEL FORMULARIO NCL-TSC/143-00 NCL-TSC/142-00				
FICHA DE PROCESOS						
FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del año 2023					
PROCESO:	Cobro de cuentas Postales Internacionales					
SUBPROCESO:	Generacion del desequilibrio postal					
OBJETIVO:	Es Cobrar en el tiempo establecido los costos de distribucion del envio por el Operador de Destino					
ALCANCE:	Cobrar en el tiempo que señala el Manual del Convenio para evitar el rechazo de cobro y perdida financiera a la Empresa					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asuntos Internacionales-Encargados del cobro de las diferentes Cuentas Postales					
NORMATIVAS APLICABLES:	Manual del Convenio Internacional					
ENTRADAS:	PRODUCTOS: Ingresos por cobro de costos de Distribucion	INSUMOS: Formularios de cobro				
SALIDAS:	#	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)	#	CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	#	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)
	1	Estados de cuenta para el cobro	1	Cuenta Postal	4 Trimestrales	Operadores Designados
	2					
	3					
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PERIODICIDAD: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)	
1	Cobro de Cuentas	Encargados del cobro de cuentas postales	Trimestral	Aceptacion y/o Rechazo de las Cuentas	Formularios CN55-56, CP75, CN61- CN61-64, CN51, CN48	
2						
12						
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo				
Elaborado por:		Revisado por:		Verificado por:		Aprobado por: Lic. David Zelaya
				David Zelaya		
Firma:		Firma:		Firma:		Firma:
Fecha: 27 de noviembre del 2023		Fecha: noviembre 2023		Fecha: Noviembre 2023		Fecha: Noviembre 2023

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	13 de 71

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)			CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00
FICHA DE PROCESOS					
FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del año 2023				
PROCESO:	Gestion de reclamaciones por envios de importacion y Exportacion				
SUBPROCESO:	Desvanecimiento de reclamaciones admitidas de los demas Operadores Designados				
OBJETIVO:	Evitar el pago de indemnizaciones				
ALCANCE:	Cobrar en el tiempo que señala el Manual del Convenio				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asuntos Internacionales-Encargadas de Reclamaciones				
NORMATIVAS APLICABLES:	Manual del Convenio Internacional				
ENTRADAS:	PRODUCTOS: Solicitud por re clamos interpuestos por los Usuarios Postales		INSUMOS: Formula CN08		
SALIDAS:	# PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)	# CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	#	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)	
	1 RECLAMACION CN08	1 Operadores Desigandos	1	Operadores Designados	
	2				
	3				
PROCESOS RELACIONADOS:					
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PERIODICIDAD: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1	Investigacion del estatus del envio.	Encargados de la Reclamacion	Un mes	Respuesta oportuna a las reclamaciones en tiempo y forma	Formulario CN08
2					
12					
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por: Lic. David Zelaya		
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:		
Fecha: 27 de noviembre del 2023	Fecha: noviembre 2023	Fecha: Noviembre 2023	Fecha: Noviembre 2023		

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	14 de 71

8. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Funciones Sustantivas	Procedimientos a Incluir en el Manual
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de solicitudes de proyectos • Revisión, registro, ingreso al sistema contable de Gastos Terminales (Sistema IPS.POST), generación de los Estados de resumen de despachos del correo ordinario (Cartas, Postales, impresos, Cecogramas. Cartas abultadas, pequeño Paquete Postal y Certificado), EMS, Encomienda Postal, Mal Encaminado (CN 55-56, CP94, CN51, CN65) y sistema de Remuneración del servicio certificado CN60 • Gestionar las solicitudes por reclamos de envíos Nacionales e Internacionales. (CN08) 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de presentación de las solicitudes, según requerimiento del Manual del Mejoramiento de la calidad del Servicio y el Manual de la calidad del Servicio • Generación del sistema IPS.POST, revisión, documentación y envío de los Estados de resumen de despachos Postales, a los diferentes operadores designados con los cuales intercambiamos correspondencia y generar el Desequilibrio Postal. • Generación de la reclamación en el formato emitido del sistema IPS.POST, revisión, documentación y envío de los reclamos internacionales a los diferentes operadores designados.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	15 de 71

EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS HONDUCOR

“ASUNTOS INTERNACIONALES”

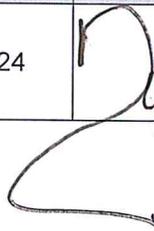
PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE PROYECTOS

CÓDIGO
“CP-JAI-001”

FEBRERO 2024

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	16 de 71

Responsable de los cambios del procedimiento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Nividad Mejía	Jefatura de Asuntos Internacionales	Coordinación de Proyectos Internacionales	Febrero 2024	

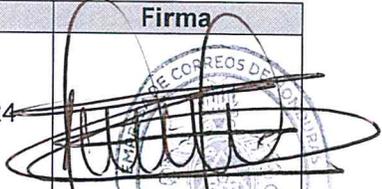


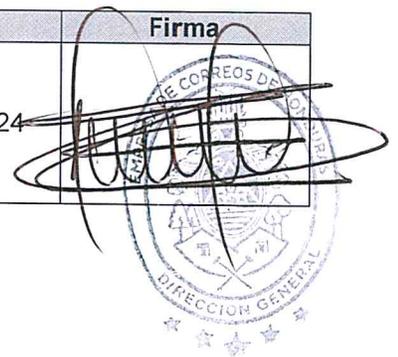
Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	



Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya Flores	Director General	Dirección General	Febrero 2024	



	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	17 de 71

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	17
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	18
3. MARCO LEGAL	18
4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTOS	18
5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	19
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO	19
7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTOS	20
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	21
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	22
10. Diagrama de flujos de Procedimientos pendiente COORDINACION DE PROYECTOS	23
11. GESTION DEL RIESGO	25
12. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL PROCEDIMIENTO	26
13. BIOGRAFIARA	27
14. ANEXOS.....	28
15. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	33

1.OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	18 de 71

Atender toda solicitud de Proyectos con fondos Internacionales de los diferentes departamentos de este Correo Nacional, con el fin de coordinar, planificar y orientar todas las actividades que conlleva el proceso de la formulación de la solicitud en el formato correspondiente y cumplir con cada uno de los requisitos que señala el Manual y su Reglamento.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El alcance de este procedimiento es para que exista un documento que señale los diferentes requisitos que se deben ser cumplidos en la presentación de una solicitud de Proyectos, documentando el proceso y coordinando con el unidad que solicita el financiamiento con los Organismos Internacionales para su gestión y aprobación, a fin de lograr disponer de los recursos financieros y Técnicos para que la Empresa de Correos de Honduras mejore la calidad de los servicios que ofrece a los consumidores Postales en el ámbito Nacional y Destinos Internacional del Territorio Único definidos en el Convenio postal Universal

3. MARCO LEGAL

Los procedimientos realizado están amparados en:

- § El Manual del Convenio Internacional suscrito por Honduras ante la Unión Postal Universal (Berna 2021).
- § El Manual de Cooperación Técnico de la UPAEP
- § El Manual del Fondo de la Calidad de UPU
- § Ley de contratación del Estado

4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTOS

Las acciones ejecutadas en la coordinación de proyectos del correo nacional, están enmarcadas en los objetivos y metas definidas por la Empresa para, mejorar la calidad del servicio ampliar la cobertura de servicios, incrementar los volúmenes, mejorar los ingreso.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	19 de 71

Asegurar el cumplimiento del Servicio Postal Universal “SPU”, asignado por el Estado a su Operador Publico, para garantizar la universalidad de los servicios.

Cumpliendo con las normativas señaladas en cada unos de los manuales creados por los Organismos Internacionales, para evitar el incumplimiento del objetivo final.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Jefatura Asuntos Internacionales	Coordinacion de Proyectos y área Ejecutora	a. Es responsable de la coordinación con las áreas ejecutoras de Proyectos, en la estructuración de la Solicitud de Financiamiento presentación de la misma al Organismo Internacional
		b. Envió de la Solicitud de Financiamiento al Organismo responsable del Fondo
		c. Elaboración del Informe de los proveedores seleccionados, para validación por parte del Organismo Internacional
	Área de Compras	Proceso de llamado a ofertas a/Proveedores
	Área Legal	Elaboración del Contrato
	Dirección General	Firma de la Solicitud de Proyecto y del Contrato

6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	20 de 71

Los procedimientos ejecutados se documentan en los formularios establecidos por los Organismos Internacionales “UPU” y “UPAEP”, enriquecidos y priorizados por las necesidades identificadas por los distintos departamentos de la Empresa conforme a las directrices gerenciales administrativas y operativas de la Empresa

INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/CP-002	Manual de Cooperación Técnica	UPAEP-UPU	Indefinido
JAI/CP-002	Anexo 2 Formulario de Solicitud de Proyectos	UPAEP-UPU	Indefinido
	Anexo 3 Formulario de Informe Final	UPAEP-UPU	Indefinido
	Anexo 4 Formulario de Informe de impacto	UPAEP-UPU	Indefinido

7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTOS

Solicitudes revisadas y aprobada por el ente Postal Internacional que concede el financiamiento, generalmente de equipamiento para la gestión postal.

Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/CP-002	Informe de solicitud de financiamiento- Anexo 2 Formulario de	Asuntos Internacionales UPAEP-UPU	10 AÑOS

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	21 de 71

	Solicitud de Proyectos		
	Llamado de cotización a proveedores	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	10 AÑOS
	Informe de Proveedores Informe de Proveedor seleccionado	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	10 AÑOS
	Oficio de aprobación de la Solicitud de Financiamiento	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	10 AÑOS
	Contrato firmado por proveedor validado-Correos de Honduras	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	10 AÑOS
	Informe -Anexo 3 Formulario de Informe Final	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	10 AÑOS
	Anexo 4 Formulario de Informe de impacto	Asuntos Internacionales UPAEP/UPU	Indefinido

8. DEFINICIÓN DE GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

Anexo 2-Formulario “Solicitud de Proyecto de Cooperación Técnica”

Informe -Anexo 3 Formulario de Informe Final

Anexo 4 Formulario de Informe de impacto

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	22 de 71

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Coordinador de Proyectos Internacionales

El presente proceso se detalla la coordinación de las solicitudes de proyectos presentadas por el Operador Designado de Honduras a los Organismos “UPAEP” y “UPU”, en fiel cumplimiento al Manual de Mejoramiento de la Calidad y el Fondo de la Calidad del Servicio “QSF”, contribuyendo al logro de los objetivos trazados por esta Empresa de Correos de Honduras.

1. Coordinación de Proyectos Internacionales

- a. Coordinación con el área solicitante del bien a financiar con los fondos a los que tenemos acceso con los Diferentes Organismos Internacionales
- b. Una vez identificado el bien a financiar con los Fondos Internacionales, este deberá de ser autorizado por la Dirección General.
- c. Una vez aprobada por la Dirección el bien a Financiar con los fondos Internacionales se procede por el área ejecutora a estructurar la solicitud del Proyecto.
- d. Una vez el área que está solicitando la financiación, haya recopilado la información necesaria del bien a financiar, deberá de hacer la solicitud en el formato identificado como ANEXO 2-Formulario “Solicitud de Proyecto de Cooperación Técnica “Se envía la solicitud al Organismo para su aprobación
- e. Aprobada la solicitud de financiamiento por el Organismo Internacional, se procede a solicitar al área de compras para que realicen el llamado a cotizaciones del equipo a financiar por el Organismo

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	23 de 71

- f. Una vez hecha las cotizaciones se adjudica la compra al proveedor con las mejores características
- g. Una vez adjudicado por Correos de Honduras, se envía al Organismo correspondiente el proveedor que hemos seleccionado.
- h. El Organismo valida el proveedor adjudicado y se procede a la elaboración del contrato de compra-venta por el área legal y una vez firmado se envía nuevamente al Organismo en cuestión para que procedan al pago correspondiente

2. Departamento Administrativo

Sección de Compras

Formulan el documento llamado a proveedores a cotizar, se necesitan tres cotizaciones

3. Departamento legal

Procede a la elaboración del contrato de compra-venta

4. Dirección General

Procede a la firma del contrato y de la solicitud de proyecto de financiamiento

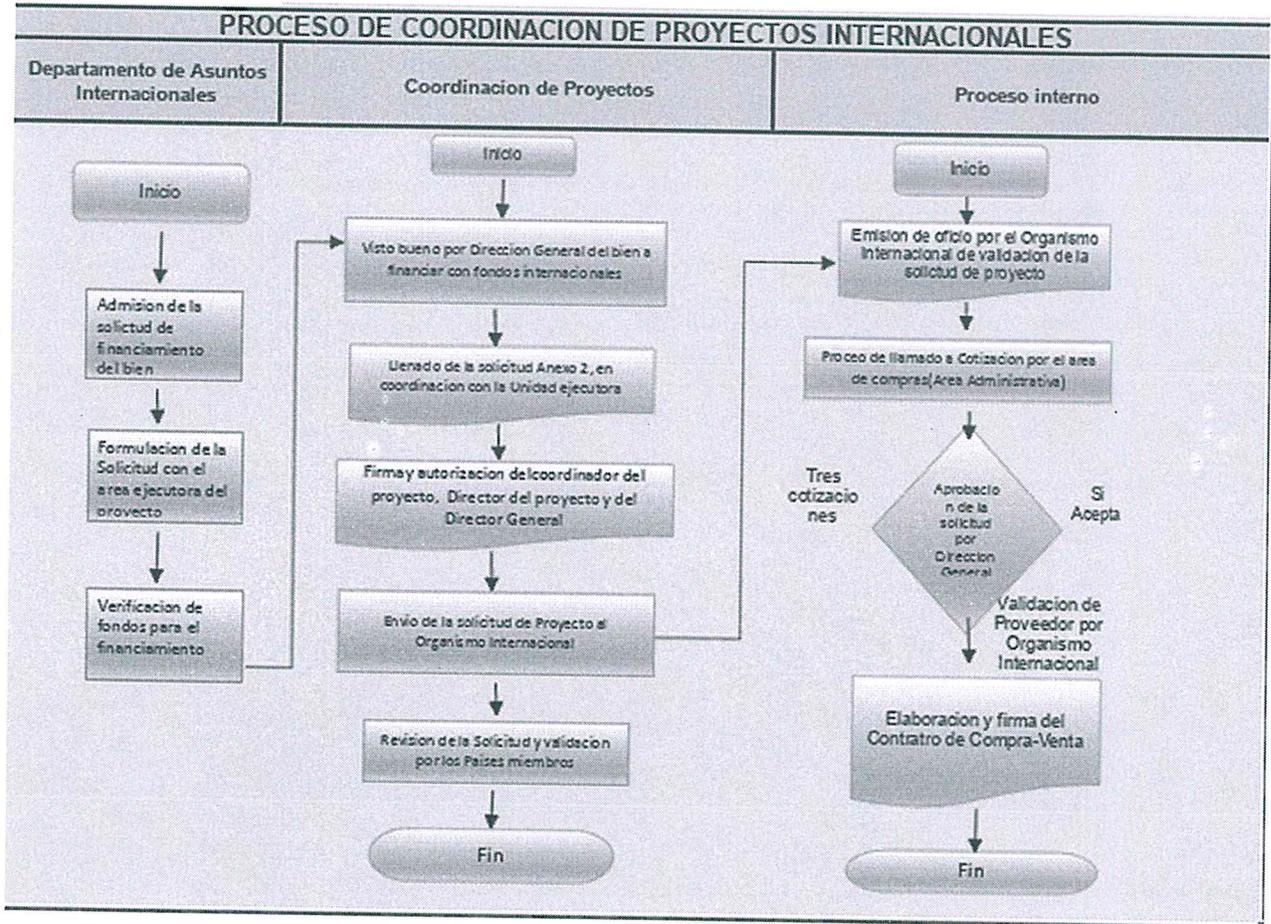
5. Área ejecutora del Proyecto de Financiamiento

Una vez obtenido el bien, el área deberá de ejecutar el proyecto y utilizar el bien adquirido para obtener los resultados esperados

Proporciona la información para la elaboración del informe final Anexo 3 y el informe de impacto Anexo 4.

10. DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS PENDIENTE COORDINACION DE PROYECTOS

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	24 de 71



	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	26 de 71

	<p>EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS</p> <p>MATRIZ PARA LA EVALUACION, ANALISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS</p>										
PRCESO:	COORDINACION DE PROYECTOS										
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PRESENTACION DE SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO										
OBJETIVO:	OBTENER LOS FONDOS DE FINANCIAMIENTO										
(1) no.	(2) Etapa del Proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles Obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I				(10) P	(11) I		
1	PRESENTACION DE SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO	Penalización automática por Organismos Internacionales	3	3	A	Pago de las cuotas-Contributivas	Presupuesto para pago a los Organismos Internacionales	3	3	M	Costo Beneficio
2		Desviación de los fondos	2	1	M	Llamado a cotización de los proveedores autorizados	Proceso de compra	2	1	M	Reducir el Riesgo
3											
Elaborado por: Nividad Mejía			Revisado por: Abogado David Archaga			Autorizado por: Lic. David Zelaya					
Firma:			Firma:			Firma:					
Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024					

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL PROCEDIMIENTO

Cada una de las actividades incluidas en este procedimiento descrito en el presente Manual, tanto de comunicación, gestión y priorización de los requerimientos partiendo de las áreas involucradas hasta la dirección general de la empresa, están orientadas a evitar la desviación de los fondos para apoyar al de las diferentes solicitudes de apoyo ante los organismos Internacionales la UPU y UPAEP

No.	Preguntas de verificación	SI	NO	Respuesta de Verificación
-----	---------------------------	----	----	---------------------------

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	27 de 71

1	Se presenta la solicitud de Financiamiento en el tiempo que señala el Manual de calidad del Servicio	x		Se verifica cuando el organismo emite la respuesta de que se acepta la solicitud.
2	Se cumple con el proceso de llamado a cotizar	x		Documento por escrito de llamado a cotización con respuesta del proveedor
3	El proveedor cumple con los requisitos señalados en el llamado a cotizar	x		Documento de aceptación por parte del proveedor
4	El proveedor seleccionado cumple con las características del bien a comprar	x		En el documento de aceptación se verifica que cuenta con todas las características del bien a adquirir
5	Se valida el proveedor por el Organismo Internacional	x		Documento oficial por parte del Organismo, validando el proveedor seleccionado
6	Se firma el contrato con los requisitos señalados por el Organismos	x		Contrato firmado por el comprador y el vendedor
7	Se realiza la transferencia directamente al proveedor	x		Documento que evidencia la transferencia al proveedor
8	El Proveedor entrega el bine en tiempo y forma	x		Cumple con el plazo de entrega establecido en el contrato

13. BIOGRAFIARA

- ONADICI, Guía metodológica para la elaboración del Manual de Procedimientos en el sector Publico. HONDURAS, NOVIEMBRE 202-22
- HONDUCOR, Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras, 1993
- UPAEP, Manual de Procedimiento de la Cooperación Técnica, (AÑO 2021)
- Manual de procedimiento de compras de Correo de Honduras

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	28 de 71

14. ANEXOS

- El Manual del Convenio
- Manual De Cooperación Técnica
<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1yFQRC4HVG9Zof9zI5aw-v012qbn7Ov5y>
- Anexo -2 Solicitud de Proyectos
- Anexo 3 Formulario de Informe Finalizado
- Anexo 4 Formulario de Informe de Impacto

ANEXOS

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	29 de 71

Manual de Cooperación Técnica de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal

**MANUAL DE COOPERACIÓN TÉCNICA
DE LA UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL**

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

CONSIDERACIONES GENERALES

- Artículo 1 – Ámbito de aplicación
- Artículo 2 – Modalidades de Cooperación Técnica
- Artículo 3 – Fuentes de financiación de la Cooperación Técnica
- Artículo 4 – Gestión de los Fondos de Cooperación Técnica
- Artículo 5 – Fondo de Contingencia

CAPÍTULO 2

GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

- Artículo 6 – Gestión de la participación en eventos

CAPÍTULO 3

GESTIÓN DE LOS PROYECTOS DE COOPERACIÓN TÉCNICA

- Artículo 7 – Presentación de Proyectos
 - 7.1 Forma de presentación de proyectos
 - a) Procedimiento simplificado
 - b) Procedimiento estándar
 - 7.2 Responsabilidad
 - 7.3 Etapas en la presentación de solicitud de proyectos
 - a) Presentación de una solicitud de proyecto
 - b) Presentación de un proyecto definitivo
 - c) Proyectos colectivos
 - 7.4 Plazos de entrega de una solicitud de proyecto
 - 7.5 Aprobación de las solicitudes de proyecto
 - a) Valoración de la justificación
 - b) Valoración de la consistencia
 - c) Valoración de la estimación de recursos
 - d) Valoración de cronograma de ejecución
 - 7.6 Descriptivo de procedimientos y órganos responsables

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	30 de 71



UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL

ANEXO 2 – Formulario “Solicitud de Proyecto de Cooperación Técnica”

El presente formulario aplica para todas las solicitudes de proyectos para los que se requiera financiamiento de la UPAEP.

Los proyectos SIMPLIFICADOS son los que obtienen un financiamiento máximo de la UPAEP correspondiente al valor de la media alícuota, es decir USD 7.947. En este caso el formulario se completa solamente en sus apartados I. Identificación del Solicitante y II. Identificación del Proyecto.

Los proyectos ESTÁNDAR son aquellos cuyo financiamiento provisto por la UPAEP supera el importe indicado anteriormente. Para estos proyectos el formulario se completa en todos sus apartados.

I. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

1. País o territorio miembro <input type="text"/>	2. Lugar y fecha de la solicitud <input type="text"/>
3. Nombre de la entidad solicitante o beneficiaria <input type="text"/>	4. Información Institucional <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Ministerio de Tutela <input type="checkbox"/> Operador Designado

5. Información de contacto de la Autoridad competente de la entidad solicitante o beneficiaria

Nombres			
Apellidos			
Cargo y unidad			
Teléfonos	Fijo:	Celular:	
Email			

6. Información de contacto del Director de Proyecto

Nombres			
Apellidos			
Cargo y unidad			
Teléfonos	Fijo:	Celular:	
Email			

7. Información de contacto de los integrantes del Equipo de Proyecto. Por favor copiar la tabla siguiente y completar los datos para cada miembro del Equipo de Proyecto.

Nombres			
Apellidos			
Cargo y unidad			
Teléfonos	Fijo:	Celular:	
Email			

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	31 de 71



UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL

Anexo 3 – Informe Final de Proyecto

Entidad/País	Nombre del Proyecto	Nombre del Director del Proyecto

NOTA: el presente formulario debe enviarse cumplimentado a la Secretaría General al momento de completarse la implementación del proyecto.

1. Descripción del Proyecto

Agregar breve resumen del proyecto concluido

Indique los nombres de los miembros del Equipo de Proyecto responsable de la implementación

2. Cumplimiento de los Objetivos (agregar la cantidad de filas que se requiera)

Objetivo	¿Se alcanzó?	En caso negativo explicar motivo
1.		
2.		
3.		

3. Reporte General del Proyecto

3.1. Factores de riesgo

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	32 de 71



UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL

Anexo 4 – Evaluación de Impacto de Proyectos

Entidad/País	Nombre del Proyecto	Nombre del Director del Proyecto

En seguimiento al Anexo 3 – Informe Final del Proyecto, se solicita completar la siguiente información para presentar la evaluación de impacto del proyecto.

1. Criterios de sostenibilidad

Indicar a continuación si las medidas que fueron informadas en el Anexo 3 “Informe Final del Proyecto” y fijadas para criterio de sostenibilidad resultaron adecuadas o incluir a continuación los ajustes realizados.

Sostenibilidad Institucional.

Sostenibilidad financiera.

Sostenibilidad de resultados.

2. Indicadores del proyecto (deben coincidir con los incluidos en el Anexo 2 “Solicitud de Proyecto”)

Indicadores	EVOLUCION DE LOS RESULTADOS		
	Previo	Meta	Desempeño alcanzado
1.			
2.			
3.			
4.			

En caso de que no se hubiera alcanzado la meta prevista para alguno de los indicadores fijados, explique a continuación los motivos y medidas adoptadas en cada caso para mejorar el desempeño.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	33 de 71

15. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Los cambios que se podrían generar en el proceso de Coordinación de proyectos a nivel Internacional, es a nivel de modificaciones en los Manuales de Cooperación Técnica.

Y los cambios que podrían realizar en este proceso interno en la ejecución de las solicitudes de proyectos, seria el responsable de la coordinación con la autorización con del Director General, los cambios que podrían generarse, a la fecha no se ha generado ningún cambio en el procedimiento.

Historia de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		descripcion del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Area		Cargo	Firma

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	34 de 71

EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS HONDUCOR

“ASUNTOS INTERNACIONALES”

PROCEDIMIENTO CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES

CÓDIGO
“CPI-JAI-002”

Febrero 2024

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	35 de 71

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Nividad Mejía	Jefatura de Asuntos Internacionales	Cuentas Postales Internacionales	Diciembre 2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Coordinador CO-COIN	Coordinador Canon	Diciembre 2023	

Aprobación del Documento

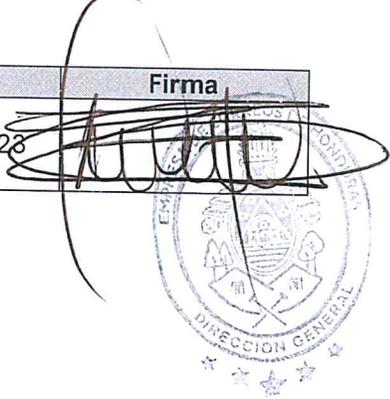
Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya Flores	Director General	Dirección General	Diciembre 2023	

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	36
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	36
3. MARCO LEGAL	36
4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO	37

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	36 de 71

5. RESPONSABILIDADES DEL PROCESO	37
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO	37
7. PRODUCTO O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.....	38
8. DEFINICIÓN DE GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS	38
9. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE LAS CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES	42
10. DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCEDIMIENTO.....	44
11. Gestión del Riesgo	48
12. Elementos transversales del Procedimientos	49
13. BIOGRAFIA.....	49
14. ANEXOS.....	49
15. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	57

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar la revisión y Cobro de las diferentes Cuentas Postales Internacionales, correspondiente a los costos de Distribución generados por el encaminamiento de los Envíos y la entrega al Destinatario final

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Documentar el proceso de cobro de las Cuentas Postales Internacionales, tomando de referencia el Manual del Convenio, donde existe la normativa para el cobro correspondiente, en cumplimiento a los plazos de presentación de las mismas, existiendo las bases para una mejor comprensión tanto por parte del empleado responsable del cobro y de las demás áreas que proveen la documentación de los envíos de importación y exportación.

3. MARCO LEGAL

Los procedimientos realizado están amparados en:

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	37 de 71

- § El Manual del Convenio Internacional suscrito por Honduras ante la Unión Postal Universal (Berna 2021).
- § Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras
- § Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Las acciones ejecutadas en el proceso de cobro de las Cuentas Postales Internacionales del Operador Designado de Honduras, están Reglamentadas en la normativas establecidas en el Manual del Convenio y en los objetivos y metas definidas por la Empresa para, para el cobro Oportuno dentro de los plazos establecidos, para generar el desequilibrio postal.

5. RESPONSABILIDADES DEL PROCESO

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Cuentas Postales Internacionales	Responsables de Cuentas Postales	Responsable del cobro de las cuentas postales en el tiempo que señalan el Manual del Convenio
		Responsable de la Generación de la cuenta Cuenta General y Desequilibrio Postal

6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/CPI-001	FORMATOS: CN31 CP75, CN38 EMS,	OPERACIONES-ARCHIVO GENERAL	10 AÑOS

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	38 de 71

	CN55-56, CN61, CN61-64, CN52 CN60 CN48 Sistema IPS.POST Claves de acceso al sistema		
--	--	--	--

7. PRODUCTO O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO

Formulas generadas por el sistema IPS.POST(Contabilidad de Gastos Terminales), enviadas al Operador de origen, solicitando el cobro de distribución del envío.

Código	productos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/CPI-002	Formato del cobro de cuentas postales aprobadas vrs ingreso	Asuntos Internacionales-ARCHIVO GENERAL	10 AÑOS

8. DEFINICIÓN DE GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

- **Transito.** Un país A debe enviar un despacho de correspondencia a un país B por vía aérea, pero no cuenta con los medios de transporte que lo vinculen directamente con ese país. Entonces recurre a un tercer país C, que recibe el despacho de A y lo reexpide al país de destino B, se considera entonces que el despacho

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	39 de 71

pasa en tránsito por el país. Puede darse el caso de que sean varios los países atravesados o de tránsito.

- **Transito Territorial.** Cuando el país de tránsito C recibe el despacho de correspondencia del país de origen A en una oficina de cambio C 1 y lo entrega al país B desde otra oficina C 2, nos encontramos en presencia de un Transito Territorial consecuencia del transporte de despacho entre las oficinas C 1 y C 2 del país atravesado.
- **Transito Marítimo.** Cuando un país de origen C recibe el despacho del país de origen A en una Oficina de Cambio y lo reexpide por la vía marítima al país B, nos encontramos en presencia de un Transito Marítimo.

- **Tránsito en despacho Cerrado:**

Si el país C recibe sacas cerradas para el país B y las reexpide a este en iguales condiciones, nos encontramos frente a un Tránsito en Despacho Cerrado.

- **Transito al Descuberto:**

Cuando el país A tiene un despacho de escaso volumen para el país B (menos de 5kg.) puede incluirlo en una saca que tiene correspondencia del país A para el país C. En el país C abren la saca, retienen la correspondencia destinada e incluyen el paquete de A para B en un despacho propio destinado a B. Nos encontramos aquí frente a un Transito al Descuberto.

- **Gastos de Transito:**

Los gastos que ocasionan a la administración del país intermediario el uso de transporte y el empleo de mano de obra para manipular los despachos en tránsito, se denominan Gastos de Transito.

La administración intermediaria tiene derecho a resarcirse de los Gastos de Transito en el caso de despachos cerrados. La correspondencia en tránsito al descuberto no está sujeta al pago de esos gastos.

Los Gastos de Transito son pagados por el país de origen del despacho al país intermediario o de tránsito.

- **Desequilibrio Postal:** Es el generado por el intercambio de Correspondencia entre dos Administraciones Postales, siendo este deudor o Acreedor.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	 <p align="center">HONDURAS GOBIERNO DE LA REPUBLICA</p>
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	40 de 71

- **Encomienda:** envío transportado en las condiciones establecidas en el Convenio y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales;
- **Despacho cerrado:** saca o conjunto de sacas u otros envases rotulados, precintados con precintos de plomo o de otro material, que contienen envíos postales;
- **Despachos mal encaminados:** envases recibidos por una oficina de cambio distinta de la indicada en la etiqueta (de la saca);
- **Envíos mal dirigidos:** envíos recibidos por una oficina de cambio pero que estaban destinados a una oficina de cambio en otro País miembro;
- **Envío Postal:** término genérico que designa a cada una de las expediciones efectuadas por el Correo (envío de correspondencia, encomienda postal, giro postal, etc.);
- **Gastos de tránsito:** remuneración de los servicios prestados por un transportista del país atravesado (operador designado, otro servicio o una combinación de ambos) en relación con el tránsito territorial, marítimo y/o aéreo de los despachos;
- **Gastos Terminales:** remuneración adeudada al operador designado del país de destino por el operador designado del país expedidor en compensación por los gastos derivados del tratamiento de los envíos de correspondencia recibidos en el país de destino;
- **Red Interna EMS:** Consiste en la tarifa adicional que cobran ciertas administraciones postales por la distribución de correspondencia de Correos de Costa Rica S.A al interior de país de destino.
- **Estado CN55:** Son estados mensuales que se reciben y remiten de y a las diferentes Administraciones Postales, los mismos indican: fecha, número de despacho, y total de kilos recibidos y expedidos de LC, AO, Sacas M, así como la cantidad de certificados. Estos estados son confeccionados por el área de la Contabilidad Internacional, tomando la información de las facturas CN 31.
- **Estado CN56:** Son estados trimestrales que se reciben y remiten de y a las diferentes Administraciones Postales, el mismo resume los kilos recibidos y expedidos de correspondencia (LC, AO, Sacas M y Certificados) por categoría (Aéreo, SAL y

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	41 de 71

Superficie) dichos pesos deber ser igual al del resultado de la suma de la información consignada en los estados CN 55.

- **Cuenta Particular o Cuenta final (CN61):** Es un resumen anual que se va a generar en el Sistema de Cuentas BIT por Administración Postal, a partir de los pesos aceptados en el mismo, los cuales son tomados de la CN56 de los despachos Aéreos, Sal, Superficie recibidos y expedidos, incluyendo Sacas M, y Certificados. Esta cuenta se formulará cuando la Administración resulte acreedora, es decir cuando se ha recibido más correo que el expedido.
- **Estado CN64:** Estado donde se reflejará el monto en DEG que se debe cobrar a una Administración el cual es obtenido de la cuenta Particular (CN61). Este se formulará cuando la Administración resulte acreedora, es decir cuando se ha recibido más correo que el expedido.
- **Red Interna:** Gasto adicional en que incurre una Administración de origen en la distribución de sus envíos dentro del país de destino, esta cuenta por pagar se debe generalmente a los servicios de aerolíneas utilizados por la Administración destinataria para trasladar la correspondencia hasta su destino final dentro de su territorio. Esta cuenta se cobra utilizando una tasa promedio de costo de transporte que es evaluada todos los años. (La Administración Postal de Honduras no utiliza Red Interna para la distribución de envíos provenientes de otros países).
- **Indemnización por cobrar:** Corresponde al pago que se realiza a un cliente por la pérdida de un envío dirigido al exterior, que puede ser un certificado, una Saca M certificada, una Encomienda Postal y un envío EMS, para que este pago se haga efectivo debe haber transcurrido un proceso establecido por la UPU.
Serán registradas contablemente únicamente las indemnizaciones en las que se determine como responsable a otra Administración Postal, dando origen a un proceso de cobro hacia el país responsable.
- **CN48:** Formulario denominado “Sumas Adeudadas por concepto de Indemnización”, es confeccionado por la Administración de origen, y es usado para cobrar a la Administración de destino el monto que le fue cancelado al cliente por concepto de indemnización por la pérdida de un envío.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	42 de 71

- **CN52:** Cuenta General confeccionada por la encargada de tramitar el cobro ante la Administración Postal deudora, en la misma se indicará período al que se refiere la cuenta, año, monto total en moneda DEG, categoría (EMS, Mal Encaminado, etc.) Forma en que se desea recibir el pago (directo o vía Post Clearing). En esta cuenta se incluyen los montos por cobrar y pagar y se confecciona cuando se tiene la certeza de que la Administración es acreedor

9. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE LAS CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES

Función Departamento de Cuentas Internacionales:

Recopilar, revisar, emitir y registrar toda la información concerniente al intercambio de correspondencia que se realice en el ámbito internacional, con el fin de determinar las deudas que mantenemos con otras administraciones postales, así como todas aquellas que nos adeuden. Todo esto de acuerdo con la legislación en materia internacional que emita la Unión Postal Universal.

Captación de recursos a través de la presentación de los siguientes estados de liquidación de cuentas:

- ❖ Gastos terminales.
- ❖ Gastos de mal encaminamiento.
- ❖ Gastos al descubierto.
- ❖ Liquidación del servicio E.M.S.
- ❖ Liquidación de Encomienda Postal
- ❖ Liquidación de Mal Encaminados

Aceptación de los estados que por concepto de gastos terminales y de tránsito presentan otras administraciones postales

1. **Revisión de documentación.**

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	43 de 71

- Revisa las cuentas formuladas, cuando los encargados de las mismas se las entregan para la firma correspondiente, centrandó su atención a los siguientes datos:
- Nombre del país.
- Si la cuenta corresponde a Cuenta por Pagar o Cuenta por Cobrar.
- La tasa utilizada para la cuenta.
- Operaciones realizadas.
- Que los datos de la cuenta final sean los mismos consignados en los estados enviados con anterioridad al país, en caso de una Cuenta por Cobrar.
- Que los datos de la cuenta final sean los mismos consignados en los estados recibidos con anterioridad por un país, en caso de una Cuenta por Pagar.
- Registra la información en los módulos correspondientes en Excel.

2. Control sobre las Cuentas por Cobrar de las diferentes Administraciones.

Controla en conjunto con la encargada de Cuentas por pagar y cobrar, el tiempo establecido para recibir y hacer los pagos por las cuentas resultantes, tomando en cuenta.

- Envío de notas conteniendo recordatorios a los países deudores que no han cancelado la deuda.
- Solicita a la UPU su intervención cuando una Administración no haya pagado una cuenta y haya hecho caso omiso a los recordatorios.

3. Conciliaciones de las diferentes Administraciones.

- Realiza o designa a un encargado para realizar las conciliaciones, basándose en las fechas y países solicitados por el Director Financiero, para la presentación de las mismas, sigue los siguientes pasos:
- Se pide un estado de cuenta a la Administración en cuestión.
- Se realiza la conciliación, con base en el Estado de cuenta.
- Se envían oficios solicitando aclaraciones, si se amerita.

1. Revisión de las Cuentas Postales Internacionales:

- Esta función consiste en la revisión de toda la documentación que ampara los despachos admitidos de los Demas Operadores Designados y los Despachos elaborados por envíos

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	44 de 71

de exportación, para ser distribuidos por el Operador de Destino, esta documentación es proporcionada por el la Jefatura de Operaciones y proveniente del Centro de Tratamiento Postal Toncontin, revisión de las cuotas partes cobradas y de acuerdo a los lineamientos de la Unión Postal Universal.

- Una vez revisada la documentación, proveniente del Centro de Tratamiento Postal Toncontin o archivo general, es ingresada al sistema Internacional IPS.POST, administrado por Centro postal Tecnológico en la UPU.
- Las cuentas para el cobro correspondiente son presentadas en forma trimestral por las Administraciones Postales, por lo que se reciben cuatro (4) veces por año, por Operador Designado con el cual intercambiamos Envíos de Correspondencia.
- Una vez ingresada al sistema IPS.POST se generan los reportes en los formatos correspondientes, generados por el mismo sistema; CN55-56 Estados de Cuentas en kilogramos, (Envíos ordinarios y EMS), CN51 mal encaminado y transito cerrado, CP75 encomienda postal, CN48 cuenta de indemnizaciones por envíos no entregado en País de Destino.
- El País de origen remite el cobro de la cuenta Postal (Costos de distribución), tiene un plazo de

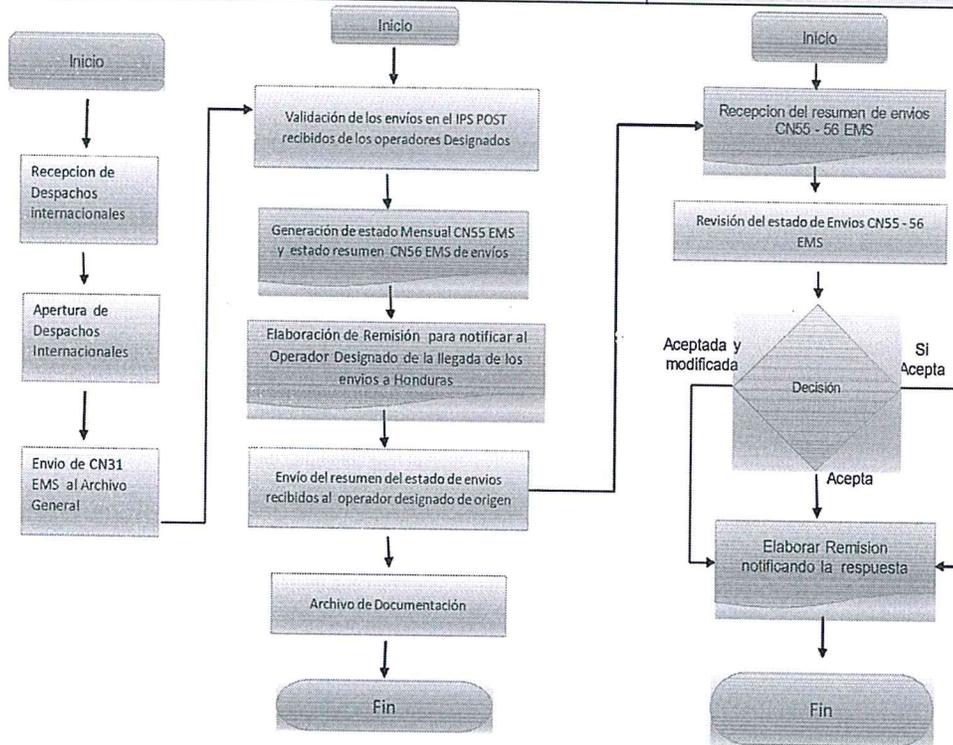
10. DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROCEDIMIENTO

Cobro de cuentas Postales Internacionales

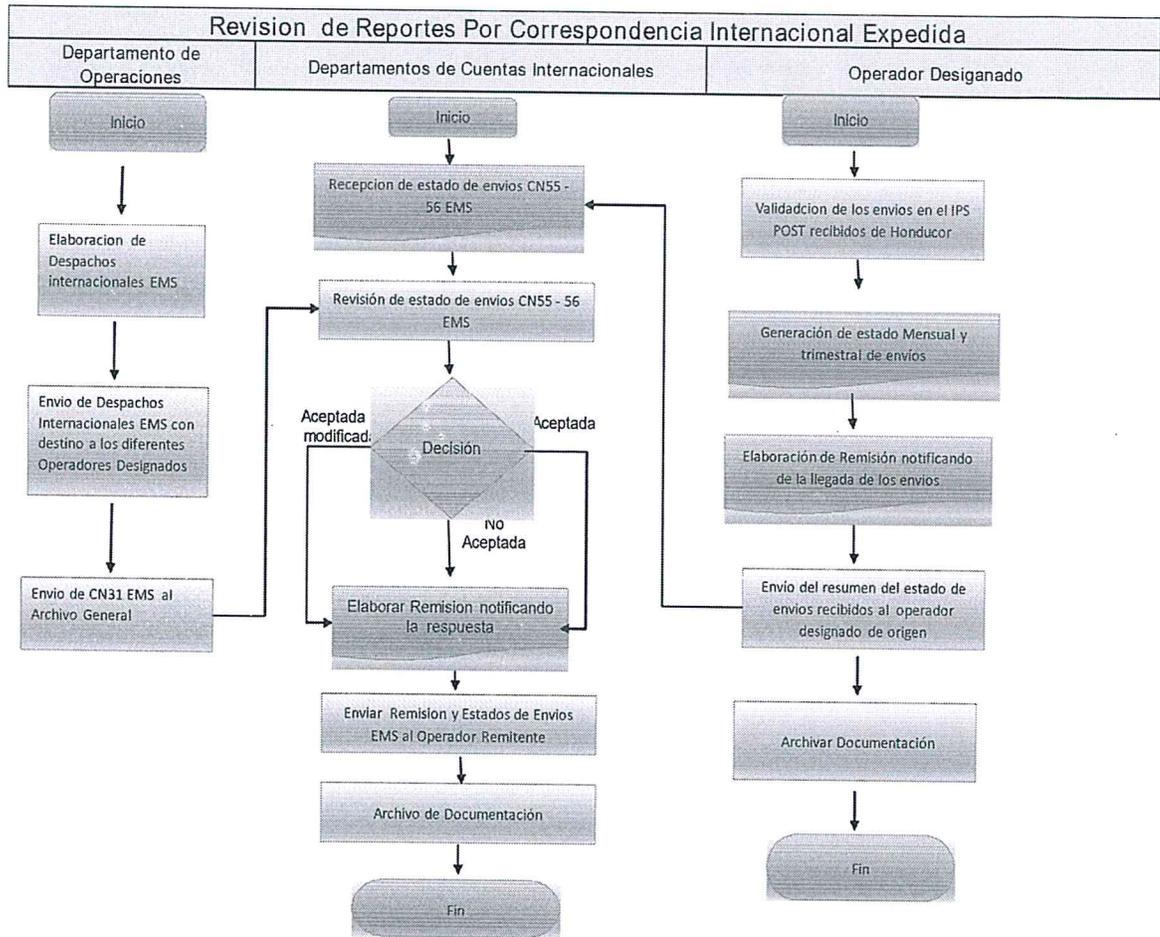
	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	45 de 71

Elaboracion de Reportes Por Correspondencia Internacional Recibida

Departamento de Operaciones	Departamentos de Cuentas Internacionales	Operador Designado
-----------------------------	--	--------------------



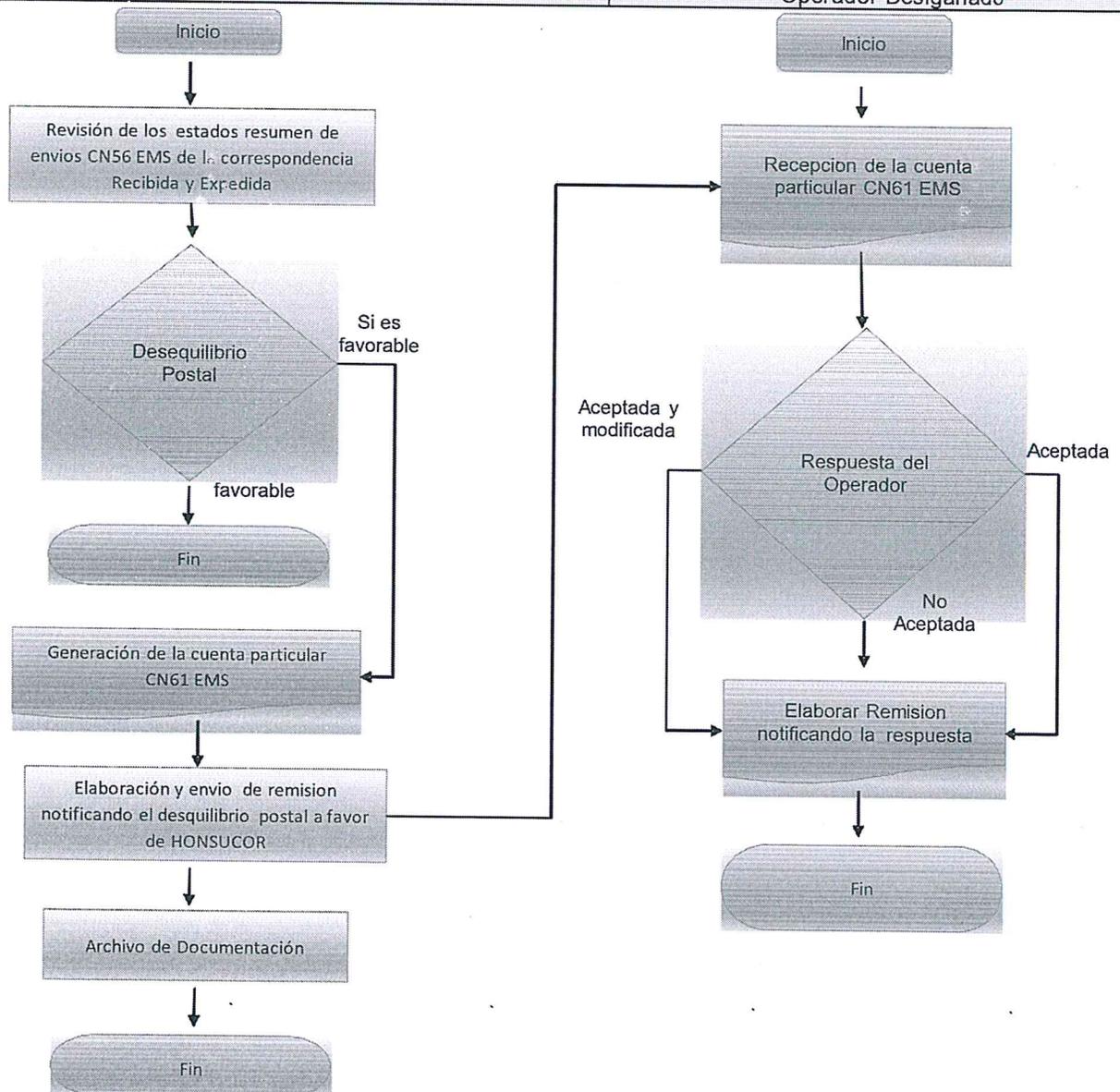
	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	46 de 71



	<p align="center">"EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS" "HONDUCOR"</p> <p align="center">"ASUNTOS INTERNACIONALES"</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1"	Febrero 2024	47 de 71

Desequilibrio Postal EMS por correspondencia Recibida (Cobro)

Departamentos de Cuentas Internacionales	Operador Designado
--	--------------------



	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	48 de 71

11. GESTIÓN DEL RIESGO



EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS
MATRIZ PARA LA EVALUACION, ANALISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS



PROCESO: **COBRO DE CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES**
 NOMBRE DEL SUBPROCESO: Generación de formato de cobro de Gastos Terminales
 OBJETIVO: Asegurar el ingreso por el cobro de los Costos de Distribución

(1) no.	(2) Etapa del Proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles Obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I				(10) P	(11) I		
1	COBRO DE CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES	Rechazo del cobro de la Cuenta	3	3	A	Solicitud al Area Operacional por escrito de la documentación que ampara los despachos admitidos	Control de la documentación en archivo	3	1	B	Aceptar el riesgo
2											
3											
4											
Elaborado por: Nivdad Mejía			Revisado por: Abogado David Archaga			Autorizado por: Lic. David Zelaya					
Firma:			Firma:			Firma:					
Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024					

Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Revisión de la Documentación	Validación de la información	CN31, CN38, CN65, CN08.	Ingreso al sistema IPS.POST.	3 meses	Envío del cobro en el plazo que señala el Manual del Convenio	CN55-56, CN61, CN60, CP75	Operadores Designados

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	49 de 71

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL PROCEDIMIENTOS

Cada una de las actividades incluidas en el proceso de cobro de las cuentas postales internacionales, están cuidadosamente elaboradas e implícitas en el Manual del convenio, cumpliendo con la normativa para poder cumplir con el objetivo final, el de cobrar en el plazo establecido y conforme a la política internacional

No.	Preguntas de verificación	SI	NO	Respuesta de Verificación
1	Cotejar las cantidades de envíos recibidos según IPS POST con la hoja de manifiesto recibida en el área de apertura de EMS.	X		Validando la Información en el IPS POST
2	Generar el estado Resumen para su aceptación	X		Enviando El estado Resumen vía correo Electrónico
3	Recepción de los Estados Resumen Firmados y Sellados por el operador Designado	X		Archivar Los Estados de Resumen recibidos de los operadores designados.

13. BIOGRAFIA

- ONADICI, Guía metodológica para la elaboración del Manual de Procedimientos en el sector Publico. HONDURAS, NOVIEMBRE 202-22
- HONDUCOR, Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras, 1993
- Manual del Convenio

14. ANEXOS

- Ley Organismo y Reglamento de Correos de Honduras
- Formato de cobro de cuentas Postales Internacionales
- El Manual del Convenio <https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1yFQRC4HVG9Zof9zl5aw-v012qbn7Ov5y>

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	50 de 71



GERENCIA DE ASUNTOS Y CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES

Administración de Destino **ESPAÑA**

CN48	Remisión: No.65	date of Account	
Compte (s) Account (s) Cuenta (s)	ITEM 1-20		
Quarter	Periode (s) Period(s) Período(s)		
	2018	17 / 10 / 2018	
Escriba Sr. (s) Monsieur (Mons) / Dear Sr. (Mrs)			
#	Asunto(s) Object (s) Subject(s)	STATUS	Montos/Quantas/Amount DTS/SDR - KG
1	RH002008222HN	ITEM NO DELIVERED	30.00

Rogamos prestar atención Sobre el (los) asunto (s) señalado (s) con X en el paréntesis.
Veuillez lire/ Comptez des instructions qui figurent dans le (les) tableau (s) coché (s) ci dessous X.
Please direct your attention to the box (es) indicated below with an X.
The enclosed account is returned amended.

Rogamos devolver un ejemplar de la cuenta entre cobrada, aceptada o con las Observaciones pertinentes.
Veuillez nous retourner un exemplaire du compte ci-joint que vous aurez signé et Approuvé tel quel ou modifié.
Please return one copy of the attached account duly signed/ accepted or amended With your observations

Pleasure it is stated in the sincerity and distinguished consideration.
Veuillez, agréer, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.
Sincerely yours,

Note: documentation is attached.




NIVIDAD FLOR MEJIA PAZ
Jefe de Departamento
Head of The Department

*Edificio Administrativo,
Aduana Escobedo, empresa mixta del Aeropuerto Nacional de TEGUCIGALPA
Tegucigalpa ADO (Honduras), C.A.
Teléfono (099) 2238-2233
gerencia@honducor.gob.hn*

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	51 de 71



GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Administración de Destino: ALEMANIA

Fecha: 30/05/2018
Remisión: 15-2018

Cuenta (s) Compte (s) Account (s)	Asunto(s) Objeto (s) Subject(s)	Periodo(s) Período (s) Period(s)	Monto/Quantiz/Amount DEG/DTS/SDR - KG
CNSI	MAL ENCAMINADO	IV Trimestre 2017	55,7 SDR

Estimado Sr. (a) /Monsieur (lme) / Dear Sr. (lms)
 Rogamos prestar atención Sobre el (los) asunto(s) señalado (s) con X en el paréntesis.
 Veuillez tenir compte des instructions qui figurent dans la (les) case (s) cochée (s) ci dessous X.
 Please direct your attention to the box (es) indicated below with an X.

Rogamos devolver un ejemplar de la cuenta arriba citada, aceptada o con las Observaciones pertinentes.
 Veuillez nous retourner un exemplaire du compte ci-joint que vous aurez signé, et Approuvé tel quel ou modifié.
 Please return one copy of the attached account duly signed accepted or amended With your observations.

La Cuenta adjunta se devuelve aceptada, sin observación.
 Le compte annexé est retourné sans observations.
 The enclosed account is returned accepted without remarks.

La cuenta adjunta se devuelve modificada.
 Le compte annexé est retourné modifié.
 The enclosed account is returned amended.

La cuenta adjunta se devuelve sin aceptar.
 Le compte annexé est retourné sans acceptation.
 The enclosed account is returned without acceptance.

No se acepta la modificación conforme a lo dispuesto en el convenio de _____
 Modification sans accepter conformément les convention de _____
 Amendment not accepted according of the universal postal convention of _____

La cuenta queda a favor de: HONDURAS



 Lic. NIVIDAD FLOR MEJÍA PAZ
 Jefe de Departamento
 Le Chef de Département
 Head of the Department
 Engemdar

Centro de Cooperación Postal Americano
 Centre of American International Cooperation
 Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.
 Teléfono: (504) 2234-21-75
 Sitio Web: <http://www.amerpost.net>

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	52 de 71





GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Administración de Destino: ALEMANIA

Fecha: 30/05/2018
Remisión: 15-2018

Cuenta (s) Compte (s) Account (s)	Asunto(s) Objet (s) Subject(s)	Período(s) Període (s) Period(s)	Monto/Quilte/Amount DEGDTS/SDR - EG
CNSI	MAL ENCAMINADO	IV Trimestre 2017	\$9.7 SDR

Estimado Sr. (s) /Monsieur (Mme) / Dear Sr. (Mrs)
 Rogamos prestar atención sobre el (los) asunto(s) señalado (s) con X en el paréntesis.
 Veuillez tenir compte des instructions qui figurent dans la (les) case (s) cochées (s) ci dessous X.
 Please direct your attention to the box (es) indicated below with an X.

Rogamos devolver un ejemplar de la cuenta arriba citada, aceptada o con las Observaciones pertinentes.
 Veuillez nous retourner un exemplaire du compte ci-joint qui vous aurez signé et Approuvé tel quel ou modifié.
 Please return one copy of the attached account duly signed accepted or amended with your observations.

La Cuenta adjunta se devuelve aceptada, sin observación.
 Le compte annexé est retourné sans observations.
 The enclosed account is returned accepted without remarks.

La cuenta adjunta se devuelve modificada.
 Le compte annexé est retourné modifié.
 The enclosed account is returned amended.

La cuenta adjunta se devuelve sin aceptar.
 Le compte annexé est retourné sans acceptation.
 The enclosed account is returned without acceptance.

No se acepta la modificación, conforme a lo dispuesto en el convenio de _____
 Modification sans accepter conformément les convention de _____
 Amendment not accepted according of the universal postal convention of _____

La cuenta queda a favor de: **HONDURAS**


 Lic. NIVIDA FLOR MEJÍA PAZ
 Jefe de Departamento
 Le Chef du Département
 Head of the Department
 Engender

Centro de Clasificación Postal Automatizado
 Computerized Postal Classification Center
 Impulsión MEC, S.A.
 Teléfono: (994) 2234-33-33
 Site Web: <http://www.mec.gov.hn>

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	54 de 71

Dispatch ID:  Dispatch Manifest/Summary **CN 31 EMS**

DISPATCH MANIFEST/SUMMARY 

Dispatching designated operator: CRA - CORREOS DE COSTA RICA S.A.	
Destination designated operator: HNA - HONDUCOR	
Origin office of exchange: IOPC name / code: SAN JOSE CRSJOA	Destination office of exchange: IOPC name / code: TEGUCIGALPA HNTGUA
Dispatch type: Category priority: A	Sub-Class: EN
Year: 2018	Dispatch No. (yyyy-mm-dd): 0076 / 2018-06-26
Planned transportation flight number: CM 0834	

Dispatch Details Dispatch details Page Page 1 / 1

Serial No. Order no.	Item ID Item ID	Qty No. Bag No.	Description	Serial No. Order no.	Item ID Item ID	Qty No. Bag No.	Description
1	EA0119304CR	1	Merchandise				

Dispatch Summary Dispatch summary

Bag No. Bag no.	Weight Kgs Weight kg	Number of items Number of items	Bag No. Bag no.	Weight Kgs Weight kg	Number of items Number of items
1	1.00	1			
Pipe total Page Subtotals			1	1.00	1
Grand total Dispatch totals			1	1.00	1

Dispatching office of exchange
Date and signature:

David Periqua Lopez
SAN JOSE, 26/06/2018

CONTROL DOCUMENTO
CORREOS DE COSTA RICA
Date and signature:
29 JUN 2018
RECIBIDO

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	55 de 71







GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Fecha: 13/09/2018 Administración de Destino: COSTA RICA
Remisión: No 324 - 2018

Cuenta(s) Compte(s) Account(s)	Asunto(s) Objet(s) Subject(s)	Periodo(s) Període(s) Period(s)	Monto/Quantía/Amount DEG/DTS/SDR - KG
CNS5 - CNS6	E.M.S	I Trimestre 2018	34 Envios

Estimado Sr. (a) Monsieur (Mme) / Dear Sr. (Mrs)
Rogamos prestar atención sobre el (los) asunto(s) señalado (s) con X en el paréntesis.
Veuillez tenir compte des instructions qui figurent dans le (les) case (s) cochée (s) ci dessous X.
Please direct your attention to the box (es) indicated below with an X.

Rogamos devolver un ejemplar de la cuenta embe citada, aceptada o con las Observaciones pertinentes.
Veuillez nous retourner un exemplaire du compte ci-joint que vous aurez signé et Approuvé tel quel ou modifié.
Please return one copy of the attached account duly signed, accepted or amended with your observations.

La Cuenta adjunta se devuelve aceptada, sin observación.
Le compte annexé est retourné sans observations.
The enclosed account is returned accepted without remarks.

La cuenta adjunta se devuelve modificada.
Le compte annexé est retourné modifié.
The enclosed account is returned amended.

La cuenta adjunta se devuelve sin aceptar.
Le compte annexé est retourné sans acceptation.
The enclosed account is returned without acceptance.

No se acepta la modificación conforme a lo dispuesto en el convenio de _____
Modification sans accepter conformément les convention de _____
Amendment not accepted according of the universal postal convention of _____

La cuenta adjunta queda a favor de:

Retornar con la seguridad de mi firma y distinguida consideración.
Veuillez restituer avec la sécurité de ma signature et ma haute considération.
Sign with my security and distinguished consideration.



Lic. NIVIDAD FLOR MERA PAZ
Jefe de Departamento
Le Chef du Département
Head of The Department
N.M.

Vulvo de la Dirección General de Correos
 Correspondence MDC, Boston, C.A.
 Teléfono: 08002342173
 gremio@honducor.gob.hn

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	56 de 71

DEPARTAMENTO DE CUENTAS INTERNACIONALES
SAN JOSÉ, COSTA RICA TEL: (506) 2252-5800 EXT 4356, ext@correos.gob.cr

San José: 26-07-2024 De ref.: D0087810218-024

Asunto: 1º Trimestre 2024 - ONDUSO - EMS

Nombre: HONDURAS

Objeto: Nuestra cuenta ONDUSO EMS, 1º trimestre 2024, por un total de 24 envíos a nuestro favor.
Cuenta: 81: 0 - 81: 0 envíos - 82: 0 envíos - 83: 0 envíos - 84: 0 envíos - 85: 0 envíos - 86: 0 envíos - 87: 0 envíos - 88: 0 envíos - 89: 0 envíos - 90: 0 envíos

Favor remitir para recepción según Convenio Postal Universal, ODEBRETT a sus países la cuenta de de por aceptación de plano derecho. (7 line for answer)

Dime sí.

Please tick the item (s) marked with a cross:
Favor indicar los puntos marcados con una (x)

Attached, please find the account(s) referred to.
Confirmación de aceptación de recibidos.
Adjunto encontrará la cuenta referida, su confirmación de aceptación no es necesaria.

Attached, please find the account(s) referred to. Kindly confirm acceptance.
Adjunto encontrará las cuentas que mencionamos en la referencia, favor confirmar su aceptación.

Attached, please find the account(s) (where amended) after amendment.
Adjunto, encontrará las cuentas aceptadas luego de sufrir modificaciones.

The above amount(s) have accepted.
La suma mencionada fue aceptada.

Please notify the above amount to the UPU (CLEARING) OFFICE (POST/CLEAR).
Favor notificar el monto, indicado a la UPU para su conversión por POST/CLEAR.
SINEMAR OCPA OX SIS

I shall notify the above amount to the UPU (CLEARING) OFFICE (POST/CLEAR).
Notificaré el monto mencionado a la UPU para su conversión por POST/CLEAR.

Please indicate settlement of the amount in question.
Favor indicar la liquidación del monto en cuestión.
PAYMENT DIRECT, SIZE CIRCULAR LPU 284 YEAR 2015
Your settlement of the above amount has not yet been received.
Su liquidación por el monto mencionado no ha sido recibida.

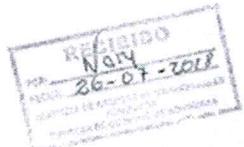
Kindly acknowledge receipt of the above amount.
Nos complaciera nos confirmara la recepción del monto en cuestión.

I am pleased to acknowledge receipt of the above amount.
Estamos agradecidos la recepción del monto referido.

Other: The above amount(s) have NOT accepted.
Otro: _____

Your faithfully,
Atentamente,
Javier Irujo


 Departamento de Cuentas Internacionales
 Correo Electrónico del Encargado de la cuenta:
 jrujo@correos.gob.cr
 (e-mail of manager account)



Lidia Ana María Leticia Poma
International Accounting, Division
E-MAIL: alibon@correos.gob.cr
FAX: (506) 2252-5811
Departamento de Cuentas Internacionales

Javier Rodríguez Masís
Departamento de Cuentas Internacionales
Correo Electrónico del Encargado de la cuenta:
jrujo@correos.gob.cr
(e-mail of manager account)

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	57 de 71

RECAPITULATIVE STATEMENT OF MAILES CN 56 EMS

Designated operator preparing the form: **CRA - Costa Rica CR**

Date: **28/08/2018**

Origin: **HONDUCOR** | Destination: **CRA - Costa Rica CR** | Year: **2018** | Quarter: **1st quarter**

Office of origin	Office of destination	Weight * Dispatch weight	Mixed EM Mixed	Standard Documents ED Documents	Merchandise CM Merchandise	Mixed EM Mixed	Time letters Documents EG Documents	Merchandise EH Merchandise	A discover EA A discover	Others E1 Empty bags	Statistical agreement E2 Statistical agreement	Observations
HNSAPA	CRSJOA	0.6	3									
HNTGUA	CRSJOA	10.5	8									January
Month total		11.1	11									January
HNTGUA	CRSJOA	6.2	7									February
HNSAPA	CRSJOA	0.4	6									February
Month total		12.6	13									February
HNTGUA	CRSJOA	28.7	10									March
Month total		28.7	10									March
Totals		52.4	34	0	0	0	0	0	0	0	0	

Designated operator preparing the statement: **SAN JOSE**
 Administration preparing the statement: **Jazmin Rodriguez Maso**

Seen and accepted by corresponding designated operator: **Correos de Honduras**
 Date and signature: **28/08/18**

Page **1 / 1**
 375-2016

15. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Los cambios en el proceso de las diferentes cobros de las Cuenta Postales, solamente pueden realizarse por los Operadores Designados que integran el Consejo de administración y Consejo de Explotación Postal de la UPU y a nivel de sistemas IPS.POST(Sistema Contable), sufren modificaciones a nivel del Manual del Convenio, anualmente, cada cuatro años que se lleva a cabo el Congreso de la UPU, que hayan cambios sustantivos en los procesos de cobros Gastos Terminales

A nivel del procedimiento documentado en el Manual interno, al realizarse un cambio este deberá de ser realizado por el Responsable y jefatura de la cuenta y autorizado por el Director General

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	59 de 71

EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS HONDUCOR

“DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONAL”

PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES NACIONALES E INTERNACIONAL

CÓDIGO
“RNI-JAI-003”

Febrero 2024

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	60 de 71

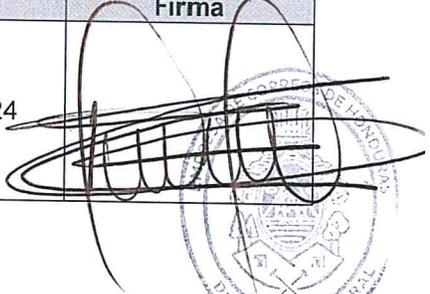
Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Nividad Mejía	Jefatura Asuntos Internacionales	Reclamaciones	Febrero 2024	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefatura de Canon Postal	Coordinador CO-COIN	Febrero 2024	 

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya Flores	Director General	Dirección General	Febrero 2024	 

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	61 de 71

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	61
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	61
3. MARCO LEGAL	62
4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTOS	62
5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	63
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO	63
7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO	63
8. DEFINICIÓN DE GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS	64
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES	64
10. Diagrama de flujos de Procedimientos	65
11. Gestión del Riesgo	67
12. Elementos transversales del Procedimientos	68
13. BIOGRAFIA	69
14. ANEXOS.....	69
15 . CONTROL DE CAMBIOS AL PROCEDIMIENTO	71

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar en tiempo y forma las solicitudes de reclamos recibidos de las Oficinas Postales por envíos de exportación y por envíos recibidos, que han sido interpuestas por los Usuarios Postales, por envíos que aún no han si entregados a su Destinatario en el País Destino

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

- Hacer del conocimiento a todo el personal de Correos de Honduras la importancia que debemos brindar al Usuario Postal, en gestionar dentro de los plazos que señala el Manual del Convenio

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	62 de 71

- Gestionar de forma ágil y eficiente los reclamos relativos al servicio postal nacional e internacional, realizando supervisiones, controles y estadísticas, de las Reclamaciones por envíos de importación y de Exportación, entre Operadores de Origen y de Destino
- Dar seguimiento a todos los reclamos por envíos DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN,

Coordinar con los Oficinas Postales los reclamos interpuestos por el Usuario para poder gestionarlo dentro del plazo que señala el manual del Convenio, y poder presentar los reclamos a los demás Operadores Designados en el tiempo que señala la Normativa en el Manual del Envío.

3. MARCO LEGAL

Los procedimientos realizados están amparados en:

- Ϸ El Manual del Convenio Internacional suscrito por Honduras ante la Unión Postal Universal (Berna 2021).
- Ϸ Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras
- Ϸ Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

4. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTOS

Las acciones ejecutadas en el proceso de cobro de las Cuentas Postales Internacionales del Operador Designado de Honduras, están Reglamentadas en las normativas establecidas en el Manual del Convenio y en los objetivos y metas definidas por la Empresa para, para el cobro Oportuno dentro de los plazos establecidos, para generar el desequilibrio postal.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	63 de 71

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Asuntos Internacionales	Reclamaciones	Gestionar los reclamos Nacionales e Internacionales

6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO

En esta sección del proceso de gestión de las reclamaciones, se cuenta con insumos como: formato de reclamaciones diseñadas por los Países Miembros de la UPU, formato de documentación de reclamos por envíos nacionales y el sistema IPS.POST.

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/RNI-001	Formato de solicitud de Reclamación por envíos no entregado al Destinatario	Unión Postal Universal “UPU”	Indefinido
	SISTEMA IPS.POST	UPU	Indefinido

7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO

Reclamo formulado por la unidad gestionaadora en el formato correspondiente y cumpliendo con las normativas señaladas en el Manual del Convenio.

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
JAI/RNI-002	Formato CN08 generada por el sistema IPS.POST	Unión Postal Universal “UPU”	Indefinido

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	64 de 71

8. DEFINICIÓN DE GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

CN08: Formulario para presenta reclamaciones entre Operadores Designados

Reclamación: queja o consulta relacionada con la utilización de un servicio postal, presentada de acuerdo con las condiciones establecidas en el Convenio y el Reglamento;

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

RECLAMACIONES

“La funcionalidad de las Reclamaciones básicamente es atender en tiempo y forma, según el plazo señalado en el Manual del Convenio en el artículo Artículo 21-002 las reclamaciones de los usuarios Postales por envíos Nacionales e Intencionales”

Atención prioritaria a los Usuarios Postales, el compromiso de comprender qué necesitan y hacer todo lo posible para satisfacerlos; – ofrecer prestaciones con el grado de calidad, seguridad y fiabilidad que nuestros clientes reclaman; siendo nuestro objetivo tratar las reclamaciones de forma rápida y eficaz; dentro de los plazos que señala el Manual del Convenio.

RECLAMACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

- a) Control, revisión, registro, investigación y envió de respuesta de las reclamaciones internacionales recibidas de los Operadores Designados de Origen de envíos que cumplen con la NORMA S10, EMS, encomiendas postales y envíos hasta 2 kilos con el servicio adicional de Certificados.
- b) Solicitud por escrito al área de Operaciones información tanto de envíos y de despachos señalados en la reclamación sea por un envió o despacho que ingreso bajo las siguientes condiciones; faltante, violado con falta de contenido o con falta de peso.
- c) Solicitud al área de Boletines, en el caso que el área de operaciones y de inspectoría haya reportado la irregularidad tanto con el despacho y del envió, y así poder dar respuesta a la reclamación recibida del operador designado de origen en el plazo establecido, para evitar la generación de la cuenta CN48(cobro de indemnización).

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	65 de 71

- d) Entrega de la documentación que ampara la respuesta de un reclamo internacional recibido del operador designado de origen al encargado de la cuenta de indemnización “CN48”.
- e) Control, revisión, registro, y envío de las reclamaciones nacionales interpuesta en los despachos públicos por los usuarios nacionales a los Operadores Designados de destino, de envíos que cumplen con la NORMA S10, EMS, encomiendas postales y envíos hasta 2 kilos con el servicio adicional de Certificados.
- f) Entrega de la documentación que ampara el reclamo de un envío nacional enviado al operador designado de destino, al encargado de la cuenta CN48, para el proceso de cobro de indemnización, en los casos siguientes: Cuando el País de destino no da una respuesta a la reclamación generada por el Operador de Origen dentro del plazo señalado en el Manual del Convenio

10. DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS RECLAMACIONES



“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”



“ASUNTOS INTERNACIONALES”

GM-DGJAI-014

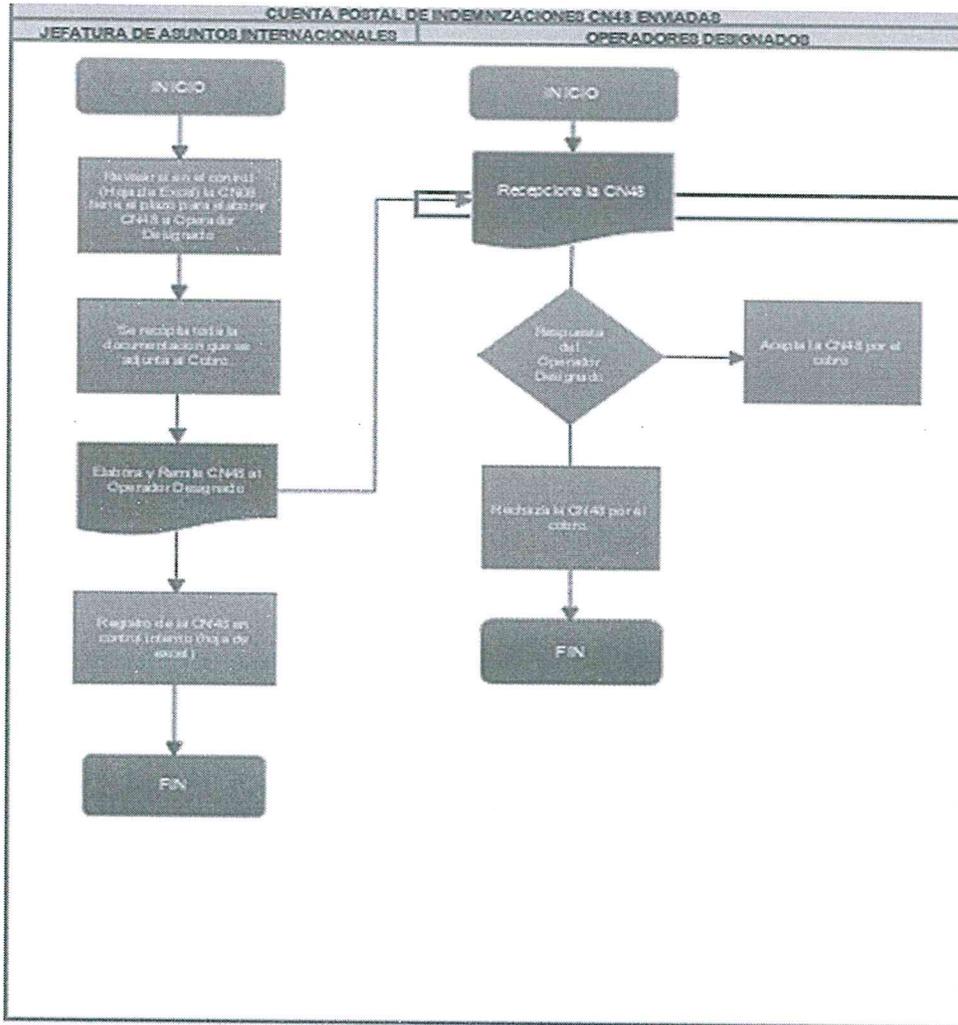
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HONDUCOR

Versión “1.1”

Febrero 2024

66 de 71



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “ASUNTOS INTERNACIONALES”	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	67 de 71

11. GESTIÓN DEL RIESGO

		EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS									
MATRIZ PARA LA EVALUACION, ANALISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS											
PROCESO: RECLAMACIONES POR ENVIOS NACIONALES E INTERNACIONALES NOMBRE DEL SUBPROCESO: PRESENTACION DE SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO OBJETIVO: OBTENER LOS FONDOS DE FINANCIAMIENTO											
(1) no.	(2) Etapa del Proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles Obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I				(10) P	(11) I		
1	GESTION DE RECLAMACIONES POR ENVIOS NACIONALES E INTERNACIONALES	Presentacion de reclamaciones fuera del plazo	4	5	E	Informar al Usuario postal, el plazo de presentacion de la reclamacion	Coordinacion con los despachos publicos-Operaciones-RRHH	3	5	A	Reducir el Riesgo
2											
3											
4											
Elaborado por: Nividad Mejia			Revisado por: Abogado David Archaga			Autorizado por: Lic. David Zelaya					
Firma:			Firma:			Firma:					
Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024			Fecha: Noviembre 2024					

Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Admisión de la solicitud de la Reclamación por envío	Investigación del estatus del envío	Solicitud por escrito del	Revisión a nivel de sistema del IPS.POST del	Programados	Reclamaciones	Formato CN08	Operadores Designados

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	68 de 71

- de exportación reclamo envió
- 2 Admisión de la solicitud de la Reclamación por envió de exportación Desvanecer el cobro de la Indemnización Formato de reclamación “CN08” y Sistema IPS.POST Revisión el Programa- dos Reclamaciones Envío en- tregado o devuelto Operadores Designados

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL PROCEDIMIENTOS

En este manual de procedimientos estamos documentado el proceso completo que debemos de cumplir conforme a lo señalado en la normativa según el Manual del Convenio, y cada una de las actividades desde la admisión del reclamo por el envió no entregado a su destinatario en País de destino, para asegurar bien el rechazo de un cobro de indemnización o el derecho a cobro por el País de origen .

No	Preguntas de verificación	SI	NO	Respuesta de Verificación
1	Recepción del Reclamo Oficial CN08 por parte del Cliente.	X		Se revisa los documentos estén completos de acuerdo con los requisitos establecidos.
2	Recepción del Cobro CN48 del operador designado de origen.	X		Se revisa la documentación y se verifica si el envió fue entregado a destinatario y se da respuesta al operador designado si se ACEPTA o RECHAZA el cobro en mención.
3	Recepción del Reclamo Oficial CN08 enviado por el Operador Designado de origen.	X		En Sistema IPS POST se busca si el envió que se está reclamando ya tiene ingreso al operador designado de destino, si tiene ingreso se da respuesta que está en proceso de entrega/ o entregado a destinatario vía E-mail al Operador Designado de Origen.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	69 de 71

13. BIOGRAFIA

- ONADICI, Guía metodológica para la elaboración del Manual de Procedimientos en el sector Publico. HONDURAS, NOVIEMBRE 202-22
- HONDUCOR, Ley Orgánica de la Empresa de Correos de Honduras, 1993
- Manual del Convenio

14. ANEXOS

- Manual del Convenio
- Formula CN08
- Formato para solicitud de reclamación

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1yFQRC4HVG9Zof9zl5aw-v012qbn7Ov5y>

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPUBLICA</small>
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	70 de 71

Inquiry EMS Item E 3
 21 No 555 27 Date 24/10/18

Reply	
3 From (Administration of origin and country name) HONDUCOR, HONDURAS	8 For (Administration of destination) United States Postal Service
4 Address BMS	9 Address
6 Telephone	10 Telephone
7 Telex	11 Telex
Details on the item	
13 Item EE005342262HN	14 Packing code
Sender's address	
16 Name Miguel Armando Acosta	18 Name Katherine Hernandez
17 Address B. Norman 1101	19 Address 7415 San Antonio, TX
18 City Tegucigalpa, Honduras	20 City Dallas, Texas
19 Postal code 5900-1990	21 Telephone 972-309-0100
Contents	
23 G/R X Document	24 Merchandise
Details on the dispatch	
27 Date of receipt 10/8/2018	28 Dispatch No. HNTGUAUSMIAAEN80270
29 Origin HNTGUAUSMIAAEN80270001000212	30 Country of destination USA,AA
31 Item identification # (p/s No) AV310	32 FEPC No. AV692
Reasons for inquiry	
33 Not arrived	34 Returned
35 Delayed	36 Other
Arrival details	
37 Not arrived	38 Date
Delivery details	
39 Attempted delivery (addressee notified)	40 Date
Details of attempted delivery	
41 Attempted delivery (addressee notified)	42 Date
Customs	
43 Held in Customs	44 Addresses notified
Item	
45 Returned	46 Dispatched
Observations	

WE ARE REQUESTING INFORMATION ON THE FINAL DELIVERY OF THE EE005342262HN, SINCE THE SENDER IS SAYING THAT THE RECIPIENT HAS NOT RECEIVED THE ABOVE MENTIONED SHIPPING.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“ASUNTOS INTERNACIONALES”</p>	
GM-DGJAI-014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	71 de 71

15 . CONTROL DE CAMBIOS AL PROCEDIMIENTO

Los cambios o modificaciones que se pueden generar en este Procedimiento son los de reglamentación interna.

Historia de Cambios al Procedimiento

En este Procedimiento de Reclamaciones por Envíos Nacionales e Internacionales, sufren modificaciones a nivel de Manual del Convenio, anualmente y son aprobadas por el Consejo de Explotación postal “CEP” de la UPU, y cada cuatro años que se lleva a cabo el Congreso de la UPU, que hay cambios sustantivos en los procesos de Gastos Terminarles

Fecha	Versión	Autor		descripcion del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Area		Cargo	Firma

FIN DEL DOCUMENTO;