

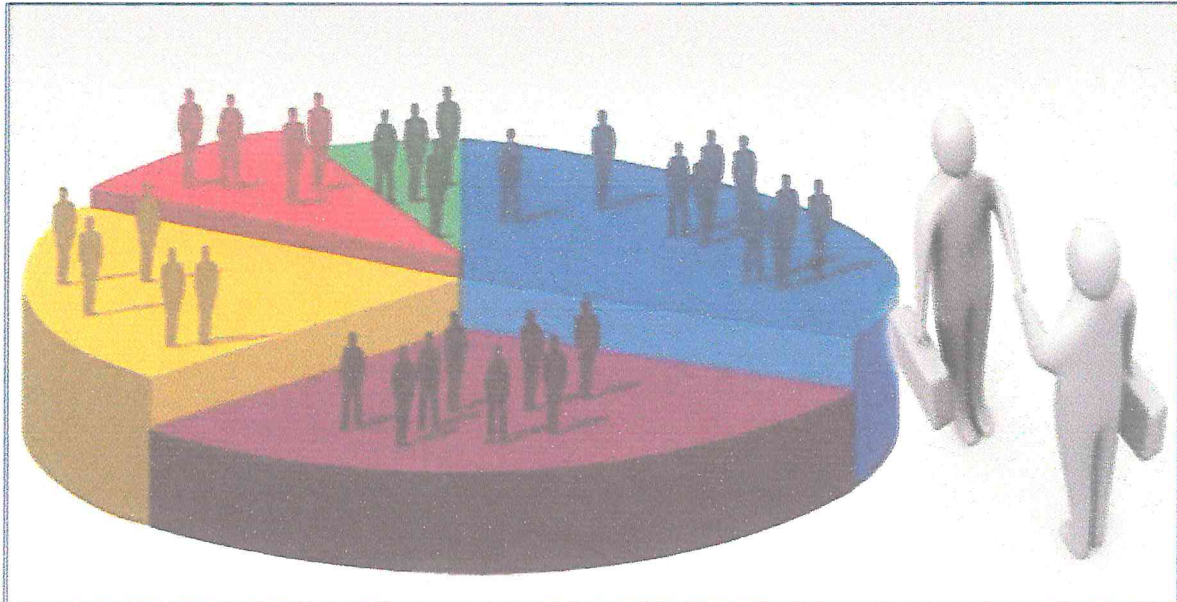


Empresa de Correos
de Honduras
El primer paso de la revolución



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO COMERCIAL



Tegucigalpa, noviembre 2022



ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN.....	03
II.	INTRODUCCIÓN.....	03
III.	OBJETIVO PRINCIPAL.....	04
IV.	JUSTIFICACIÓN.....	04
V.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	05
VI.	MISIÓN.....	06
VII.	VISIÓN.....	06
VIII.	MARCO LEGAL.....	06
IX.	FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS.....	07
	a). Funciones de la coordinación comercial.....	07
	b). Funciones de encargados de venta.....	08
	c). Funciones del asistente Comercial.....	09
	d). Funciones del Call Center.....	10
X.	ACCIONES A DESARROLLAR.....	11
	1. Coordinación y administración de las ventas realizadas.....	12
	2. Elaboración Catálogo de Prestación de Servicios.....	13
	3. Identificación y visitas a los clientes potenciales.....	14
	4. Ofrecimiento de los Servicios Postales.....	14
	5. Proceso de contrato o convenio de Prestación Servicio.....	15,16
	6. Seguimiento de envío.....	17
	7. Servicio de Calidad.....	18
	8. Vencimiento de Contrato.....	19
	9. Call Center.....	20
XI.	TÉRMINOS Y PROCESOS DE VENTAS AL CRÉDITO.....	20
XII.	COBROS POR MEDIO DE CONVENIOS A TRAVÉS DE CRÉDITO.....	21,22,23
XIII.	DEPARTAMENTOS VINCULADOS CON EL DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	24,25,26
XIV.	SERVICIOS POSTALES QUE OFRECE HONDUCOR.....	27,28
XV.	TARIFAS ACTUALES.....	29,30,31
XVI.	FLUJOGRAMA DE VENTAS.....	32
XVII.	REVISIÓN DEL MANUAL.....	33
XVIII.	ANEXOS (TARIFAS DE PRECIOS).....	33
XIX.	RECOMENDACIONES.....	33
	ANEXOS TARIFAS.....	34,35,36,37



I. Presentación

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento Comercial de la Empresa de Correos de Honduras tiene como finalidad lograr con hechos, obras y acciones mejores condiciones de realizar las ventas de los Servicios Postales para la población Hondureña, es por ello que impulsa la elaboración del Manual de Procedimientos que mejora el funcionamiento del Departamento Comercial, para el logro de los resultados del incremento de los ingresos por medio de venta de los Servicios Postales que HONDUCOR posee, ofreciendo los precios más bajos del mercado, con cobertura en los 18 Departamentos del país, con sus 297 municipios, y más de 192 países, perteneciendo a la Unión Postal Universal (UPU) dónde están adscritos todos los correos del mundo

II. Introducción

En el Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra la información necesaria para el desarrollo de las actividades y funciones del Departamento Comercial de la Empresa de Correos de Honduras. Dentro del manual se muestra de forma específica y detallada los lineamientos a seguir para el funcionamiento del mismo.

Este documento describe los procesos operativos, administrativos de una forma ordenada, los principales pasos que conforman cada procedimiento y el procedimiento a seguir.



III. Objetivo Principal

- a. Establecer los procesos que cuentan 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.
- b. Facilitar a los funcionarios de la empresa, la metodología para realizar las funciones correctamente y de la mejor manera.

IV. Justificación

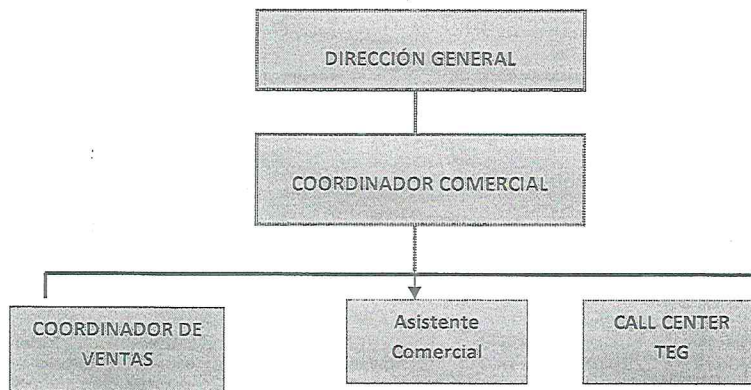
Es importante señalar que los manuales de procedimientos son base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia para la realización de las actividades desarrolladas por los trabajadores de la empresa.

El manual de procesos, es una herramienta muy importante que permite a la Empresa de Correos de Honduras (**HONDUCOR**), integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar la administración del Departamento Comercial y mejorar la calidad de servicio, comprometiéndose con la búsqueda y alternativas que mejoran la satisfacción de los usuarios.

El presente Manual deberá ser aplicado por los funcionarios y empleados de “**HONDUCOR**” involucrados en las diferentes operaciones concernientes a la captación de Clientes para incrementar los ingresos de la Empresa en la competencia de su gestión.



V. Estructura Orgánica del Departamento Comercial



VI. Misión

Ofrecer a la población nacional e internacional, una amplia gama de servicios postales priorizando los envíos y recepción de correspondencia. **HONDUCOR** cuenta con la mayor cobertura a nivel nacional e internacional, garantizando seguridad, calidad, rapidez, eficiencia y precios accesibles a toda la población en general.

VII. Visión

Ser la empresa líder en el rubro de servicios postales de Honduras implementando un desarrollo constante que permita optimizar los procesos postales con el fin de garantizar a los usuarios la seguridad de recibir su correspondencia en el tiempo establecido por la unión postal universal (UPU) y permitir a la población gozar de una nueva experiencia en el mundo postal.

VIII. Marco Legal

Las políticas y procedimientos descritos en el presente manual están enmarcados en:

- a) Comisión Nacional de Servicios Públicos (CNSS)
- b) Ley Orgánica de **HONDUCOR**
- c) Reglamento de la Ley Orgánica de **HONDUCOR**
- d) Convenio Internacional con la Unión Postal Universal (UPU)



IX. Funciones de los funcionarios del Departamento Comercial

a). Funciones de la Coordinación Comercial:

- Diseñar e implementar el Plan de Comercialización de la Empresa.
- Definir las estrategias de comercialización a través de las funciones delegadas en los funcionarios que integran el departamento, a fin de elaborar la oferta de productos o servicios.
- Establecer metas de ventas para su ejecución.
- Analizar las actividades del Departamento, evaluar y controlar los resultados de las mismas.
- Dirigir y liderar el equipo de trabajo.
- Coordinación de la emisión de contratos de prestación de servicio de nuestros clientes al crédito con el Departamento Legal.
- Dirigir y solucionar los reclamos y problemas presentados por los clientes al Departamento. Apoyo absoluto para el Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas con las actividades a realizar.
- Mantener contacto con los funcionarios divisionales a nivel nacional para informarles acerca de los nuevos clientes y las actividades a realizar.
- Apoyar a las Agencias Postales a Nivel Nacional para el incremento de sus ventas.
- Colaboración responsable y disposición absoluta para asistir a cualquier actividad requerida por la máxima autoridad, para el beneficio de la Institución.



b). Funciones de Encargados de Ventas:

- Responsable de crear la planeación estratégica de ventas en el ámbito nacional; mediante un cronograma de actividades medibles de manera cuantificable y que estén orientadas a la captación de clientes corporativos; que serán evaluadas trimestralmente.
- Elaboración de mapas, identificando las zonas donde se encuentran los probables clientes potenciales (Análisis de Mercado).
- Visitas continuas en busca de clientes potenciales, para su captación,
- Elaboración de cotizaciones requeridas por los clientes y demás fines.
- Realización de servicio post venta; con el fin de evaluar la satisfacción o en su defecto recibir las quejas y reclamos de los clientes.
- Solucionar los reclamos de los usuarios corporativos, asegurando la recuperación de la confianza y la máxima satisfacción.
- Seguimiento a las ventas realizadas, con las áreas de operaciones, Agencias Postales, Transporte, Cobros.
- Colaboración responsable y disposición absoluta para asistir a cualquier actividad requerida por la Jefatura de Comercialización, para el beneficio de la Institución



c). Funciones del Asistente Comercial:

- Asistir al Departamento de Ventas en la planeación estratégica de ventas en el ámbito nacional; mediante un cronograma de actividades medibles de manera cuantificable y que estén orientadas a la captación de clientes corporativos; que serán evaluadas trimestralmente.
- Apoyar al Coordinador de ventas en las Visitas continuas en busca de clientes potenciales, para su captación.
- Elaboración de cotizaciones requeridas por los clientes y demás fines.
- Realización de servicio post venta; con el fin de evaluar la satisfacción o en su defecto recibir las quejas y reclamos de los clientes.
- Apoyo en la solución de reclamos de los usuarios, la recuperación de la confianza y la máxima satisfacción.
- Colaborar con el Encargado de Ventas en la elaboración de Informes de rendimiento mensuales y consolidados trimestralmente, mismos que serán presentados a la Jefatura de Comercialización.
- Seguimiento a las ventas realizadas, con las áreas de operaciones, Agencias Postales, Transporte, Cobros.
- Manejo de la administración de los contratos elaborados y archivar toda la documentación del Departamento
- Colaboración responsable y disposición absoluta para asistir a cualquier actividad requerida por la Jefatura de Comercialización, para el beneficio de la Institución



d). Funciones del Call Center:



- Recibir llamadas telefónicas de nuestros usuarios, con amabilidad, conocimiento del funcionamiento de la Empresa para ofrecer un servicio de calidad.
- Orientar a los usuarios sobre las solicitudes recibidas, remitiéndose a los Departamentos encargados según su solicitud.
- Ofrecer Servicios Postales a los usuarios a nivel nacional.
- Brindar información acerca de la ubicación de las agencias a nivel nacional
- Apoyar al Coordinador de Ventas en las ubicaciones de las empresas en busca de clientes potenciales, para su captación.
- Ofrecer información sobre los paquetes pendientes de entrega a través del sistema IPS LIGTH.
- Apoyo al Departamento de Operaciones con el ingreso al sistema de paquetería para envío internacional (Según solicitud).
- Presentar un reporte de las llamadas mensuales recibidas, indicando el motivo de la llamada y las soluciones realizadas.
- Colaboración responsable y disposición absoluta para asistir a cualquier actividad requerida por la Jefatura de Comercialización, para el beneficio de la Institución





X. ACCIONES A DESARROLLAR

1. Coordinación y administración de las ventas realizadas a nivel nacional.
2. Elaboración del Catálogo o presentación de servicios postales.
3. Identificar los clientes potenciales y Visitar a los clientes identificados
4. Ofrecimiento de los Servicios
5. Proceso de Contrato o convenio de Prestación de Servicio
6. Seguimiento del envío
7. Servicio de Calidad
8. Vencimiento del contrato
9. Call Center
10. Anexos
11. Conclusiones







PROCESO		
 Empresa de Correos de Honduras Gobierno de la República	<p>1. Coordinación y Administración de las Ventas realizadas a nivel nacional.</p> <p>Objetivo: El Coordinador Comercial tiene la responsabilidad de coordinar, orientar el equipo de ventas para el logro de incremento favorable de los ingresos de la empresa a través de las ventas.</p>	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
	1.1 Descripción de Procedimientos / Actividad	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS
Coordinador Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar el equipo de ventas para el desarrollo de las actividades en la captación de clientes. 2. Creación del Cronograma y lineamientos para la elaboración del Plan de Oferta. 3. Distribución de las actividades a realizar para la visita clientes potenciales. 4. Elaborar del Plan de Oferta. 5. Elaboración estrategias de venta. 6. Coordinación con el Departamento Legal, la elaboración de los convenios nuevos y vencidos 	Cronograma Actividades
Asistente Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 7. Archivo de los Convenios firmados de los clientes 8. Archivo de las Ofertas o Cotizaciones enviadas a los clientes 9. Controles administrativos en relación a los clientes. 10. Servicio eficiente con la cartera de clientes asignada para ofrecer un servicio de calidad 	Control Interno



Coordinador Ventas	11. Dirigir, visitar y gestionar visitas a clientes nuevos, retirados y recuperados 12. Realizar un cronograma de visitas para ofrecer los Servicios de HONDUCOR. 13. Ofrecer un servicio personalizado a los clientes. 14. Atender los Reclamos y solucionar los problemas de los usuarios 15. Servicio eficiente con la cartera de clientes asignada para ofrecer un servicio de calidad	Actividad de Campo.
	<p style="text-align: center;">PROCESO</p> <p>2. Elaboración del Catálogo o presentación de los Servicios Postales</p> <p>Objetivo: Para la captación de clientes se elabora un catálogo con todos los Servicios Postales que HONDUCOR ofrece.</p>	
	<p style="text-align: center;">2.1 Descripción de Procedimientos / Actividad</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS
Coordinador Comercial	1. Coordinación con la elaboración del catálogo de prestación de los servicios postales. 2. Elaboración del formato de cotización para presentación de ofertas a clientes.	Apoyo al Departmento o Relaciones Públicas
Coordinador Ventas	3. Elaboración de las diferentes cotizaciones según los requerimientos de los clientes. 4. Presentar el Catálogo de Servicios Postales para ofertar.	Actividad de Campo.





 Empresa de Correos de Honduras <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>	PROCESO	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>
	3. Identificar los clientes potenciales y Visitar a los clientes identificados Objetivo: Identificar la mayor cantidad de empresas para poder proceder a la captación de clientes.	
	3.1 Descripción de Procedimientos / Actividad	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS
Coordinador Ventas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un mapeo de las empresas que operan a nivel nacional, con el apoyo de las agencias. 2. Realizar un cronograma trimestral de visitas con los clientes localizados para la gestión de oferta 3. Coordinar con las Agencias Postales la elaboración de ofertas, que serán enviadas para que el encargado de la agencia realice la oferta a los clientes. 	Actividad de Campo/ Agencia a nivel nacional

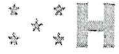
 Empresa de Correos de Honduras <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>	PROCESO	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>
	4. Ofrecimiento de los Servicios Postales Objetivo: Brindar el Servicio Postal a la población Hondureña para el incremento de ingresos.	
	4.1 Descripción de Procedimientos / Actividad	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS







<p>Departamento Comercial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los funcionarios del Departamento Comercial pueden ofrecer la gama de servicios que ofrece HONDUCOR. 2. Presentar el catálogo de Servicios, explicar cada uno de ellos y ofrecer el que más le convenga al cliente así mismo los tiempos de entrega y la cobertura que HONDUCOR ofrece. 3. Los empleados a nivel nacional de HONDUCOR pueden ofrecer los servicios Postales a la población Hondureña y remitirlos al Departamento Comercial para dar continuidad con la oferta. 4. El cliente decide el servicio que necesita y el método de pago. 5. Método de Pago al Contado: El cliente se presenta a las oficinas postales a nivel nacional y realiza el envío en el tiempo que lo decida y paga en efectivo o con tarjeta de crédito en las agencias que poseen POS. 6. Método Crédito: Se realiza un contrato firmado por parte de HONDUCOR y la empresa o la persona natural, en la que se establece todas las cláusulas a cumplir, a las cuales posteriormente se les otorga un crédito de todas las facturas emitidas por un tiempo de 30 días 	<p>Funcionarios de HONDUCOR</p>
 <p>Empresa de Correos de Honduras Gobierno de la República</p>	<p style="text-align: center;">PROCESO</p> <p>5. Proceso de Contrato o convenio de Prestación de Servicio</p> <p>Objetivo: Mantener firmados todos los contratos o convenios de los clientes.</p>	 <p>HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p>
	<p style="text-align: center;">5.1 Descripción de Procedimientos / Actividad</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>ACTIVIDADES</p>	<p>INSUMOS</p>







<p>Departamento Comercial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Convenios o Contratos de Prestación de Servicios se realizan para los clientes que utilizan la modalidad de Línea de Crédito u Convenio Institucional. 2. El funcionario del Departamento Comercial al cerrar la venta y el cliente se decide por la modalidad de crédito, proporcionará los datos generales del Representante de la Institución o Empresa. 3. Datos generales del Representante de la Empresa: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombre completo del Representante de la Empresa b) Identificación RTN, Número de Identidad o Pasaporte del representante de la Empresa c) Nacionalidad d) Dirección exacta del Representante y de la Empresa e) Cargo que desempeña y copia del nombramiento en el caso Gubernamental f) Profesión u oficio 4. Coordinación con el Departamento Legal para la elaboración del convenio, que será revisado por el Departamento Comercial y la Dirección General para su respectiva firma. 5. Se enviarán tres (3) juegos del convenio o contrato para firma con una remisión que posteriormente ya firmados tendrán que remitir al Departamento Comercial dos (2) juegos para ser distribuidos de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> a) Original a la Dirección General b) Original al Departamento Comercial c) Copia al Departamento Legal d) Copia al Departamento de Cobros 	<p>Funcionarios de HONDUCOR</p> <p>Proporcionados por el Cliente</p> <p>Proporcionado Departamento Comercial</p>
-----------------------------------	--	--



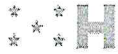
 Empresa de Correos de Honduras <small>Gobierno de la República</small>	PROCESO 6. Seguimiento de envío Objetivo: Brindar un servicio de calidad a los usuarios.	 HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small>
	6.1 Descripción de Procedimientos / Actividad	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS





<p>Departament o Comercial</p> <p>Departamento Operaciones</p> <p>Call Center</p> <p>Despachos Públicos</p>	<p>1. El Departamento Comercial realiza la gestión de búsqueda de los envíos de los clientes a través de los siguientes departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Departamento de Entrega Final, es el encargado de darle seguimiento a los envíos realizados por nuestros clientes. ● En el Departamento de Operaciones, en su Centro de Clasificación pueden realizar la búsqueda de los envíos ya que poseen las plataformas de búsqueda. ● Los Sistemas que utilizan para seguimiento de envíos son: <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web www.honducor.gob.hn Pulsar en: "Rastrea tu envío para el servicio de EMS Internacional". b) IPS LIGHT Internacional c) USPS Correo de USA d) Diferentes páginas de Correo de Destino <p>2. A través de la planta telefónica pueden dar información sobre el seguimiento de los paquetes ya que poseen el acceso de las plataformas.</p> <p>3. Los usuarios pueden visitar las agencias a nivel nacional para saber el estatus de sus envíos.</p>	<p>Plataformas de búsquedas</p>
---	--	---------------------------------

<p>  Empresa de Correos de Honduras <small>Gobierno de la República</small> </p>	<p style="text-align: center;">PROCESO</p> <p>7. Servicio de Calidad</p> <p>Objetivo: Obtener la satisfacción de servicio a nuestros clientes</p>	<p>  HONDURAS <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</small> </p>
--	--	--





7.1 Descripción de Procedimientos / Actividad		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS
Departament o Comercial.	1. Ofrecemos un servicio de Calidad a nuestros usuarios en darle un servicio personalizado, para darle seguridad, tranquilidad, empatía garantizando nuestra atención a nuestros clientes.	
Operaciones	2. Entrega Rápida, eficiente, Seguridad, conocimiento, cortesía de los empleados.	
Carteros	3. Entrega eficiente, personalizada y con entusiasmo, tranquilidad y un servicio de calidad.	
Despachos Públicos	4. Brindan un servicio puntual, Atención, responsabilidad	



PROCESO		
 Empresa de Correos de Honduras Gobierno de la República	8. Vencimiento del contrato o convenio Objetivo: Renovación de los contratos o convenios vencidos para cumplimiento de las obligaciones.	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
8.1 Descripción de Procedimientos / Actividad		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS



CALL CENTER	10. Atender las llamadas telefónicas, para ofrecer un servicio de calidad y respuesta rápida al usuario 11. Ofrecer todos los servicios postales aprovechando la llamada recibida 12. Seguimiento de los paquetes investigar con las demás áreas hasta darle respuesta al cliente 13. Direccionar las llamadas a los departamentos con quienes el cliente necesite comunicarse. 14. El departamento legal realizará la impresión de tres (3) juegos que se enviarán a la Dirección General para firma, mismos que posteriormente se enviarán al cliente para su aprobación.	Líneas telefónicas.
-------------	---	---------------------

XI. Términos y Procesos de Ventas al Crédito

1. Tiempo de Crédito en el convenio de Prestación de Servicio
2. Proceso de cobro de las facturas emitidas por Ventas al Crédito
3. Cobro Administrativo
4. Controles correspondientes a la recaudación de ingresos por venta al crédito

PROCESO		
 Empresa de Correos de Honduras Gobierno de la República	XII. Cobros por medio de convenios a través de Crédito Objetivo: Obtener el menor número de cuentas por cobrar garantizando la recuperación de las ventas por crédito	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
	1.2. Descripción de Procedimientos / Actividad	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INSUMOS



XIII. Cobros por medio de convenios a través de Crédito

Departamento de Cobros.

El Departamento de Cobros es el encargado de realizar la gestión de recuperación de las ventas realizadas por medio de Crédito, elaborando un cierre mensual de las facturas emitidas a nivel nacional, posteado en las carpetas administrativas por clientes para su respectivo control.

El Departamento de Cobros enviará al Departamento Comercial el detalle mensual a más tardar el 02 de cada mes sobre el comportamiento de las ventas con modalidad de crédito y su recuperación, con el objetivo de promover el interés en aquellos clientes que no estén facturando para que realicen sus envíos.

El Cobro Administrativo

Consiste en las acciones que realiza el Departamento de Cobros respecto a los deudores que se encuentran en mora o a quienes se les hubiese dado por vencido el Estado de Cuenta en el plazo de pago otorgado y/o incumplimiento de algún compromiso de pago establecido en el preaviso.

El **cobro administrativo** se efectuará mediante comunicación escrita, de conformidad con los formatos consignados en el presente manual de la siguiente manera:

- a) Un primer requerimiento de pago dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del estado de cuenta y/o al vencimiento del compromiso de pago establecido en el preaviso.
- b) En caso de incumplimiento de dicho requerimiento, se efectuará un segundo requerimiento de pago dentro de cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo consignado en el primer requerimiento.



- c) En caso de incumplimiento del segundo requerimiento se efectuará un tercer y último requerimiento con un lapso de dos (2) días siguientes al vencimiento del plazo consignado en el segundo requerimiento.
- d) El cobro administrativo no podrá exceder de los 17 días al vencimiento del Estado de Cuenta.

Dicha copia de los requerimientos de pago se consignará en el expediente del cliente.

Dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el Oficial de Cobros o personal asignado deberá remitir al Departamento Financiero, en el formato correspondiente un informe de los cobros efectuados en el mes, como el establecido en el manual.

7. Controles Correspondientes a la recaudación de Ingresos por Venta al Crédito

El Departamento de Cobros llevará el control de las ventas realizadas por medio de crédito a nivel nacional, recolectando las facturas y realizando un estado de cuenta el cual tendrá que enviar al cliente en los primeros cinco (5) días del mes, para su respectivo proceso de pago, el cliente realizará el pago a través de cheques, depósito a cuenta o transferencia bancaria a la cuenta bancaria de HONDUCOR establecido en el convenio.

El Departamento de Cobros reportará al Departamento Comercial acerca de los clientes que estén activos y morosos mensualmente para poder gestionar si se continúa brindándoles el servicio o se suspende por morosidad.



XIV. DEPARTAMENTOS QUE VINCULADOS CON EL ÁREA COMERCIAL PARA INCREMENTAR LOS INGRESOS

El Departamento Comercial cuenta con el apoyo de las diferentes áreas para poder ofrecer los servicios postales e incrementar los ingresos a través de las ventas, algunos de ellos son:

- **Departamento de Mercadeo**

El Departamento de Mercadeo es el encargado de Promocionar, Organizar y Mercadear exitosamente los productos postales de la Empresa de Correos de Honduras, innovar e implementar nuevos servicios; velando por el funcionamiento óptimo en términos de calidad oportunidad y costos de todo lo relacionado con los productos de la Empresa.

Mercadeo es de suma importancia para el Departamento Comercial ya que en conjunto se programan las actividades para desarrollar y mercadear los servicios postales de **HONDUCOR**, siendo un elemento primordial para el Departamento, en vista que ellos son los que abren campo dando a conocer los servicios ante la población y a su vez facilitando a esta área la captación de clientes.

- **Departamento de Relaciones Públicas**

Con el apoyo de Relaciones Públicas, todo lo relacionado con las actividades que mercadeo tiene programado este Departamento los socializa a través de las diferentes plataformas de comunicación como ser: Redes Sociales con la página de Facebook, Instagram, página Oficial de Web de **HONDUCOR**, medios de comunicación; Radio, TV, revistas y periódicos anunciando los Servicios, actividades realizadas y promociones entre otras.



- **Departamento de Operaciones**

El Departamento de Operaciones es la oficina estructural de la empresa ya que está conformado por las diferentes áreas como ser Despachos Públicos, Clasificación, Distribución y el Departamento de Transporte; estos departamentos realizan la Recepción, Clasificación, Distribución y Entrega de la Correspondencia o Paquetería que los clientes realizan a través del Correo Nacional, realizando una ardua labor en el cumplimiento de lo establecido con cada uno de los clientes.

El Departamento de Operaciones a través de su Departamento de Transporte proporcionará los tiempos de entrega que se estén manejando en su momento en las instituciones y tendrá que notificar al Departamento Comercial, los cambios realizados, para poder avisarle a los usuarios y ofrecer los tiempos de entrega ofrecidos por este Departamento. Así como el manejo de la prohibición de artículos, aduanas, manejo de paquetería (embalaje), facturas a utilizar según el servicio y toda la información necesaria para el ofrecimiento de los servicios postales

- **Despachos Públicos a Nivel Nacional**

Los Despachos Públicos son los responsables del manejo de la correspondencia y paquetería recibida en las ventanillas. Este personal es el encargado de realizar todas las ventas, ya sean las Ventas al Contado y Ventas al Crédito. Una vez habiendo realizado la venta; se continúa con los procesos administrativos y operativos en cada agencia postal para el cumplimiento en la entrega de los envíos.



- **Departamento Legal**

Es el encargado de elaborar los convenios de los clientes captados por el Departamento Comercial, una vez que el Departamento Comercial proporciona todos los términos negociados con el cliente como ser: Datos generales del representante de la Empresa, tiempo de crédito deseado, servicio seleccionado, tiempo de crédito entre otros.

El Departamento Legal procederá a elaborar los contratos, en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles y estos serán enviados al Departamento Comercial para su revisión; quién tendrá dos (2) días y posteriormente se notificará al Departamento Legal que podrá imprimir los documentos y presentarlos a la Dirección General para su respectiva firma.

La Dirección General remitirá los contratos firmados y sellados al Departamento Comercial en un tiempo máximo de dos (2) días y posteriormente los contratos se enviarán con una remisión al cliente, adjuntando tres (3) contratos originales firmados por la Dirección General para que el representante de la Empresa contratante de los servicios, los firme, Y luego los devolverá al Departamento Comercial dos (2) originales para realizar su distribución correspondiente dentro de la empresa.

- **En general todos los funcionarios de los diferentes Departamentos de la Empresa de Correos de Honduras podrán ofrecer los servicios Postales a nivel nacional.**



XIV. SERVICIOS POSTALES QUE OFRECE HONDUCOR.

1. Correo Tradicional:

Es el servicio más económico existente en la tabla de precios. Dentro de la categoría de Correo Tradicional se pueden enviar: Paquetes, Encomiendas, Documentos, Tarjetas, Impresos y Cartas Postales.

2. Pegueños Paquetes:

Servicio Nacional e internacional, cuyo rango de tarifa es el más accesible de todo el mercado, el peso máximo aceptado para este servicio es de 0 a 2 kg. por paquete.

3. Apartado Postal:

La Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR) ofrece el servicio de Apartado Postal; para el resguardo, seguridad y confiabilidad de los paquetes y correspondencia postal (Esto no porque es repetitivo y redactado como de publicidad)

HONDUCOR le asigna al usuario una llave exclusiva para su casillero y para adquirir su Apartado postal deberá presentarse a la Agencia Postal de las ciudades principales del país. Se llena un formulario, adjunta copia de su Identificación Nacional (DNI) y se realiza un pago único anual de L. 900.00. La administración de los Apartados Postales la maneja cada Agencia Postal que posee casilleros.



4. Departamento de Filatelia:

El Departamento de Filatelia es la oficina encargada de elaborar las estampillas o sellos postales, en los cuales se resaltan los hechos históricos y culturales; dónde quedan plasmados los testimonios, eventos, fechas memorables, personajes importantes que han formado parte del país. Los sellos postales y las hojas filatélicas que se encuentran disponibles a la venta en general en todas las agencias postales a nivel nacional. El único emisor oficial de los Sellos Postales es la Empresa de Correos de Honduras “HONDUCOR”.

Servicios adicionales

1. Express Mail Service (E.M.S):

Es un servicio Courier que posee un sistema de rastreo vía internet, por medio del cual puede informarse sobre la localización de la correspondencia o paquete en tiempo real. El EMS es el Servicio más rápido y seguro y se distingue con un embalaje especial.

2. Correo Certificado:

Servicio especial que se le asigna un código interno rastreable, sobre el paquete, sobre, caja o cualquier otro embalaje que requiera la encomienda. Este código permite al usuario poder rastrear su correspondencia desde su punto de partida hasta el momento que se realiza la entrega.

Para rastrear los envíos, el usuario puede comunicarse directamente al Call Center del Correo Nacional, Los días de Lunes a viernes en un horario de 8: 00 am- 4:00 pm.



3. Acuse de Recibo:

Es un servicio adicional para todos los servicios que ofrece HONDUCOR, consiste en agregar un acuse de recibo al paquete para que el destinatario lo firme y posteriormente será devuelto al remitente, en el cual comprobará que efectivamente se entregó el paquete al destinatario.

XVI. TARIFAS ACTUALES.

Las tarifas actuales que HONDUCOR ofrece a la población Hondureña, el ente regulador de las tarifas que ofrece HONDUCOR es La Comisión Nacional Supervisora de Servicios Públicos (CNSS), se recomienda actualizarlas por los altos costos operativos; para sufragar los gastos administrativos del envío.

En cumplimiento con los convenios internacionales emanados de la Unión Postal Universal (UPU), las tarifas fueron elaboradas en gramos, el costo del envío se calcula en base a su peso y lugar de destino.

La clasificación de países está realizada en grupos los cuales están divididos de la siguiente manera:

Grupo	Destino
Grupo I	Centroamérica
Grupo II	Norteamérica
Grupo III	Suramérica y Caribe
Grupo IV	Europa
Grupo V	Resto del Mundo



1. Tarifas de Correspondencia Básica, Cartas, Impresos, Pequeños Paquetes, y otros por Peso/Destino a nivel nacional.

Los precios están distribuidos por la escala de peso y la cobertura:

- a). Dentro del Municipio, que significa el costo según el peso y en el lugar a sus alrededores a donde se realiza el envío.
- b). Resto del país, lugares donde realizan el envío fuera del Municipio.

Su peso en gramos máximos según la tabla de precios es de 20,000 Gramos, adicionalmente a estos gramos se aplicará la normativa que por cada cinco (5) libras o dos mil trescientos (2,300) gramos adicionales a los 20,000; se cobrará un recargo por la cantidad de Lps. 20.00 dentro del Municipio y Lps. 25.00 en el resto del país.

2. Tarifas internacionales por grupo

- a) Cartas
- b) Impresos
- c) Pequeños Paquetes
- d) Tarjetas Postales

En este grupo los gramos máximos según la tabla de precios son 20,000 Gramos se pueden incluir los servicios adicionales como ser Certificado y Acuse de recibo con un recargo según esta clasificación.



Grupo	Destino	Servicio
Grupo I	Centro América	Certificado: L. 50.00 acuse de recibo L. 15.00
Grupo II	Norte América	Certificado: L. 50.00 acuse de recibo L. 15.00
Grupo III	Sur América y Caribe	Certificado: L. 50.00 acuse de recibo L. 15.00
Grupo IV	Europa	Certificado: L. 50.00 acuse de recibo L. 15.00
Grupo V	Resto del Mundo	Certificado: L. 50.00 acuse de recibo L. 15.00

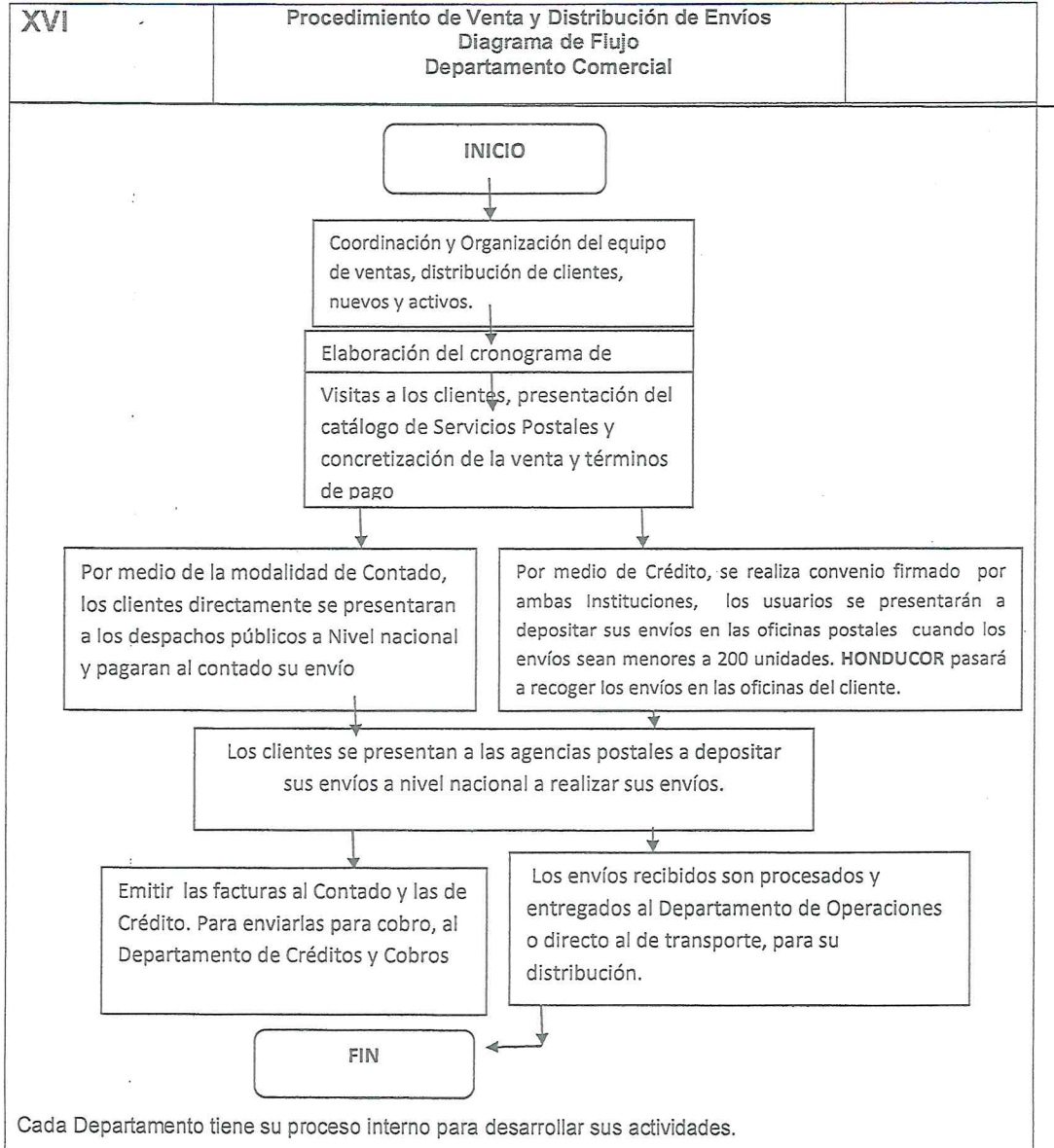
3. Tarifas Internacionales EMS por Grupo.

Este servicio es el más utilizado por los usuarios y su distribución de destinos por países internacionales se realizan en cinco (V) grupos, como las otras tablas su peso máximo es de 10,000 gramos, adicionalmente a estos gramos se aplicará la normativa que por cada quinientos (500) gramos adicional, se cobrará un recargo según el Grupo de país:

Grupo	Destino	Servicio
Grupo I	Centro América	Por cada 500 gramos adicionales un recargo: L. 50.00
Grupo II	Norte América	Por cada 500 gramos adicionales un recargo: L. 140.00
Grupo III	Sur América y Caribe	Por cada 500 gramos adicionales un recargo: L. 90.00
Grupo IV	Europa	Por cada 500 gramos adicionales un recargo: L. 110.00
Grupo V	Resto del Mundo	Por cada 500 gramos adicionales un recargo: L. 140.00

El Director General de la Empresa de Correos de Honduras es el que posee la única firma autorizada para realizar descuentos, cambios en las tarifas actuales, y nuevos servicios postales.





XVII. Revisión del Manual

El presente manual deberá ser revisado periódicamente cada seis meses, para realizar las modificaciones correspondientes según los cambios establecidos en el Departamento y en el entorno del mercado.

XVIII. Anexos (Tabla de Precios)

1. Tarifas de Correspondencia Básica, Cartas, Impresos, Pequeños Paquetes, y otros por Peso/Destino a nivel nacional.
2. Tarifas Internacionales por grupo
3. Tarifas Internacionales **EMS** por grupo.

XIX. RECOMENDACIONES

- o El manual debe ser entregado a todos los miembros que laboren en el Departamento Comercial de la Empresa de Correos de Honduras.
- o Realizar una revisión en las tarifas actuales vigentes, tomar en cuenta los gastos operativos por el incremento en el estilo de vida.



ANEXOS



ANEXO NO. 1 TARIFAS NACIONALES

TARIFAS DE CORRESPONDENCIA BÁSICA, CARTAS, IMPRESOS,
PEQUEÑOS PAQUETES Y OTROS POR PESO
/ DESTINO A NIVEL NACIONAL

PESO			
Libras	Gramos	Dentro del Municipio	Al Resto del País (Interurbano)
0 - 0.11	1 - 50	L.5.00	L.10.00
0.12 - 0.22	51 - 100	L.10.00	L.15.00
0.23 - 0.55	101 - 250	L.20.00	L.25.00
0.56 - 1.10	251 - 500	L.30.00	L.35.00
1.11 - 2.20	501 - 1,000	L.40.00	L.50.00
2.21 - 4.41	1,001 - 2,000	L.50.00	L.65.00
4.42 - 8.82	2,001 - 4,000	L.55.00	L.90.00
8.83 - 13.23	4,001 - 6,000	L.65.00	L.110.00
13.24 - 17.64	6,001 - 8,000	L.75.00	L.130.00
17.65 - 22.05	8,001 - 10,000	L.85.00	L.150.00
22.06 - 26.46	10,001 - 12,000	L.100.00	L.170.00
26.47 - 30.86	12,001 - 14,000	L.115.00	L.190.00
30.87 - 35.27	14,001 - 16,000	L.130.00	L.210.00
35.28 - 39.68	16,001 - 18,000	L.145.00	L.230.00
39.69 - 44.09	18,001 - 20,000	L.160.00	L.250.00

Notas Aclaratorias:

Por cada cinco (5) libras o dos mil trescientos (2,300) gramos adicionales se cobrará un recargo de:

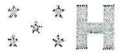
- Veinte Lempiras (L.20.00) dentro de municipios.
- Veintey cinco Lempiras (L.25.00) en el resto del país.

Servicios Adicionales:

- E.M.S: Un recargo de L.25.00
- Certificado: Un recargo de L.10.00.
- Acuse de Recibo: Con un recargo de L.10.00
- Son acumulables los respectivos recargos de los servicios E.M.S con Acuse de recibo y el certificado con acuse de recibo.

www.tarifas.cor.gob.hn





Empresa de Correos
de Honduras
Gobierno de la República



ANEXO NO. 2 TARIFAS INTERNACIONALES POR GRUPO



Empresa de Correos
de Honduras



TARIFAS ACTUALES INTERNACIONALES

CARTAS					
Peso en Gramos	INTERNACIONALES				
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
1-20	L.20.00	L.25.00	L.30.00	L.35.00	L.40.00
21-50	L.35.00	L.45.00	L.50.00	L.60.00	L.60.00
51-100	L.55.00	L.70.00	L.85.00	L.100.00	L.110.00
101-250	L.95.00	L.120.00	L.140.00	L.165.00	L.190.00
251-500	L.160.00	L.200.00	L.235.00	L.275.00	L.315.00
501-1000	L.265.00	L.330.00	L.395.00	L.460.00	L.530.00
1001-2000	L.445.00	L.555.00	L.665.00	L.775.00	L.885.00

IMPRESOS					
Peso en Gramos	INTERNACIONALES				
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
1-20	L.15.00	L.20.00	L.25.00	L.30.00	L.35.00
21-50	L.20.00	L.30.00	L.35.00	L.45.00	L.50.00
51-100	L.30.00	L.40.00	L.50.00	L.60.00	L.70.00
101-250	L.45.00	L.60.00	L.75.00	L.90.00	L.105.00
251-500	L.65.00	L.85.00	L.105.00	L.130.00	L.150.00
501-1000	L.95.00	L.125.00	L.155.00	L.185.00	L.215.00
1001-2000	L.135.00	L.175.00	L.220.00	L.265.00	L.310.00

PAQUETES PEQUEÑOS					
Peso en Gramos	INTERNACIONALES				
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
1-100	L.60.00	L.75.00	L.90.00	L.110.00	L.130.00
101-250	L.110.00	L.140.00	L.165.00	L.205.00	L.240.00
251-500	L.185.00	L.230.00	L.275.00	L.335.00	L.395.00
501-1000	L.305.00	L.380.00	L.455.00	L.555.00	L.655.00
1001-1500	L.365.00	L.455.00	L.545.00	L.665.00	L.790.00
1501-2000	L.400.00	L.500.00	L.600.00	L.735.00	L.865.00

TARJETAS POSTALES					
Peso en Gramos	INTERNACIONALES				
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
1-20	L.10.00	L.15.00	L.20.00	L.25.00	L.30.00

SERVICIOS ESPECIALES RECARGOS		
GRUPO	DESTINO	SERVICIOS
GRUPO I	Centro América	Certificado: L.50.00 acuse de recibo: L.15.00
GRUPO II	Norte América	Certificado: L.50.00 acuse de recibo: L.15.00
GRUPO III	Sur América y Caribe	Certificado: L.50.00 acuse de recibo: L.15.00
GRUPO IV	Europa	Certificado: L.50.00 acuse de recibo: L.15.00
GRUPO V	Resto del Mundo	Certificado: L.50.00 acuse de recibo: L.15.00

www.honduraspost.gob.hn



ANEXO NO. 3

TARIFAS INTERNACIONAL E.M.S.

E.M.S.

INTERNACIONAL

Peso en Gramos	Centro América	Norte América	Sur América y Caribe	Europa	Resto del Mundo
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
1-20	L.320.00	L.400.00	L.460.00	L.520.00	L.530.00
21-50	L.320.00	L.400.00	L.460.00	L.520.00	L.530.00
51-100	L.320.00	L.400.00	L.460.00	L.520.00	L.530.00
101-250	L.320.00	L.400.00	L.460.00	L.520.00	L.530.00
251-500	L.370.00	L.470.00	L.550.00	L.650.00	L.700.00
501-1000	L.420.00	L.540.00	L.640.00	L.760.00	L.840.00
1001-1500	L.470.00	L.610.00	L.730.00	L.870.00	L.980.00
1501-2000	L.520.00	L.680.00	L.820.00	L.980.00	L.1120.00
2001-2500	L.570.00	L.750.00	L.910.00	L.1,090.00	L.1,260.00
2501-3000	L.620.00	L.820.00	L.1,000.00	L.1,200.00	L.1,400.00
3001-3500	L.670.00	L.890.00	L.1,090.00	L.1,310.00	L.1,540.00
3501-4000	L.720.00	L.960.00	L.1,180.00	L.1,420.00	L.1,680.00
4001-4500	L.770.00	L.1,030.00	L.1,270.00	L.1,530.00	L.1,820.00
4501-5000	L.820.00	L.1,100.00	L.1,360.00	L.1,640.00	L.1,960.00
5001-5500	L.870.00	L.1,240.00	L.1,450.00	L.1,750.00	L.2,100.00
5501-6000	L.920.00	L.1,380.00	L.1,540.00	L.1,860.00	L.2,240.00
6001-6500	L.970.00	L.1,520.00	L.1,630.00	L.1,970.00	L.2,380.00
6501-7000	L.1,020.00	L.1,660.00	L.1,720.00	L.2,080.00	L.2,520.00
7001-7500	L.1,070.00	L.1,800.00	L.1,810.00	L.2,190.00	L.2,660.00
7501-8000	L.1,120.00	L.1,940.00	L.1,900.00	L.2,300.00	L.2,800.00
8001-8500	L.1,170.00	L.2,080.00	L.1,990.00	L.2,410.00	L.2,940.00
8501-9000	L.1,220.00	L.2,220.00	L.2,080.00	L.2,520.00	L.3,080.00
9001-9500	L.1,270.00	L.2,360.00	L.2,170.00	L.2,630.00	L.3,220.00
9501-10000	L.1,320.00	L.2,500.00	L.2,260.00	L.2,740.00	L.3,360.00

CARGOS ADICIONALES

Centro América	Por cada 500 gramos adicionales un recargo : L.50.00
Norte América	Por cada 500 gramos adicionales un recargo : L.140.00
Sur América y Caribe	Por cada 500 gramos adicionales un recargo : L.90.00
Europa	Por cada 500 gramos adicionales un recargo : L.110.00
Resto del Mundo	Por cada 500 gramos adicionales un recargo : L.140.00

www.hondurcor.gob.hn



MIEMBROS COMITÉ DE CONTROL INTERNO 2022

El presente manual de Procesos y Procedimientos ha sido revisado y aprobado por los miembros juramentados del Comité de Control Interno de HONDUCOR 2022 siguientes:


Karol Escoto
Jefe de Operaciones



Jimmy Manuel Hernández Águila
Jefe de Transporte


Jenny Waleska López
Coordinadora Comercial




Edry Rebeca Santizo Ramírez
Jefe UPEG




Marco Antonio Lagos
Coordinador de Cobros




Xiomara Yamileth Ramírez
Jefe Administrativo





Nividad Flor Mejía
Jefe de Asuntos y cuentas postales
Internacionales

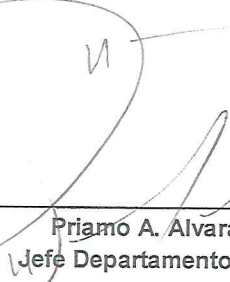



Yosselyn Gabriela
Asistente de Cuentas Postales Internacionales




Donatilo Reyes Reyes
Jefe Inspectoría General




Priamo A. Alvarado
Jefe Departamento Legal




Marco Antonio Moreno Calix
Jefe de Informática y Tecnología.




David Orlando Archaga
Coordinador COCOIN





Empresa de Correos de Honduras
Gobierno de la República

Armando Cáceres
Unidad de Distribución



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Patricia Barahona
Coordinadora del Canon Postal



Glenda Ayía
Jefe de Bienes Nacionales



Yoanna Chapas
Jefe de Relaciones Públicas



Ramón David Zelaya Flores
Director General HONDUCOR

