



## **EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS, HONDUCOR**

### **DEPARTAMENTO DE INSPECTORÍA GENERAL**

#### **A. Procedimientos para la recepción y tratamiento de quejas y denuncias de clientes y usuarios de Honducor.**

##### **1. Fundamentos de derecho.**

Actas de constitución de la Unión Postal Universal UPU.

Constitución de la República de Honduras.

Código Penal

Código de procedimientos penales vigente.

Código del Trabajo.

Código de Ética de los funcionarios.

Reglamento Interno de Trabajo de "HONDUCOR".

Contrato colectivo de condiciones de trabajo vigente.

Manual para el procesamiento de la correspondencia en rezago.

2. Recepción de la denuncia escrita generada por el cliente interno o por el cliente externo de correos.
3. El inspector postal evalúa la solicitud para la investigación y determina el lugar donde sucedió el ilícito denunciado.
4. Se recaban los documentos soporte: El denunciante proporciona una declaración escrita de su queja, y presenta las evidencias documentales relativas a la denuncia: Factura de compra del servicio postal denunciado que contiene el código o Tracking; el embalaje del envío recibido o la CP72; copia de la DNI del denunciante.
5. El inspector postal recupera los medios de prueba, el embalaje del envío denunciado, facturas, CP72, CN22, CN23, CN38, CN35 y los datos de registro en el sistema IPS- POST y toda documentación del encaminamiento y la cadena de custodia de la pieza postal.
6. Uno o dos inspectores se constituyen en el lugar de los hechos para darle seguimiento a la investigación del caso denunciado.
7. El inspector postal procede a darle seguimiento a los registros del sistema de Control de Circuito Cerrado de Televisión CCTV y esos registros forman parte de las evidencias que dan cuerpo a la investigación.
8. Se realiza la citación a testigos y sospechosos del ilícito denunciado, fundamentado en el artículo 55 del reglamento interno de trabajo de "Honducor" con 24 horas anticipadas para entrevistas escritas que consten en actas indagatorias.



