





EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS HONDUCOR

“DEPARTAMENTO COMERCIAL”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION COMERCIAL

**CÓDIGO
“GM-DGJC-010”**

FEBRERO 2024

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	2 de 63


Responsables de los Cambios al Manual de Procedimientos


Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jenny López	Coordinadora Comercial	Departamento Comercial	Febrero 2024	





Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefe del Canon Postal	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	







	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	3 de 63

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES.....	4,5
JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	6
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS.....	7
IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS.....	8
FICHAS DE PROCESOS	9,10,11
DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	12

|

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	4 de 63

1. 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.

2. Antecedentes

Marco Legal de Creación



1. Comisión Nacional de Servicios Públicos (CNSS), quien es el ente que autoriza las tarifas ofrecidas en HONDUCOR.
2. Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR
3. Convenio Internacional con la Unión Postal Universal (UPU)

3. Misión

Brindar servicios postales de calidad con rapidez, seguridad y confianza, con los precios más accesibles y la red logística más amplia a nivel nacional e internacional.

4. Visión

Ser una empresa en constante innovación que ofrece soluciones logísticas integrales para convertirnos en el ente postal predilecto a nivel global.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	5 de 63

5. Objetivo Estratégico

Garantizar la entrega eficiente y confiable de paquetes y correspondencia en todo el territorio hondureño y en diversos países a nivel mundial, con los servicios postales más competitivos de Honduras.

6. Valores



1. Eficiencia: Buscamos constantemente la mejora de nuestros procesos y la optimización de nuestros recursos para ofrecer un servicio eficiente y oportuno. Utilizamos tecnología avanzada y prácticas logísticas inteligentes para garantizar una entrega rápida y efectiva.

2. Adaptabilidad: Nos adaptamos rápidamente a los cambios y desafíos del entorno. Ante la evolución de las necesidades y tendencias del mercado, buscamos soluciones flexibles y creativas para brindar servicios de correo que se ajusten a las demandas cambiantes de nuestros clientes.

3. Compromiso: Enfocados en el bienestar de la población y el desarrollo sostenible, no solo ofrecemos servicios de calidad, también nos comprometemos activamente con iniciativas sociales y medioambientales que beneficien a Honduras de la mano con organizaciones locales e internacionales; promovemos prácticas empresariales responsables, buscando generar un impacto positivo en la sociedad en la que operamos.

7. Alcance

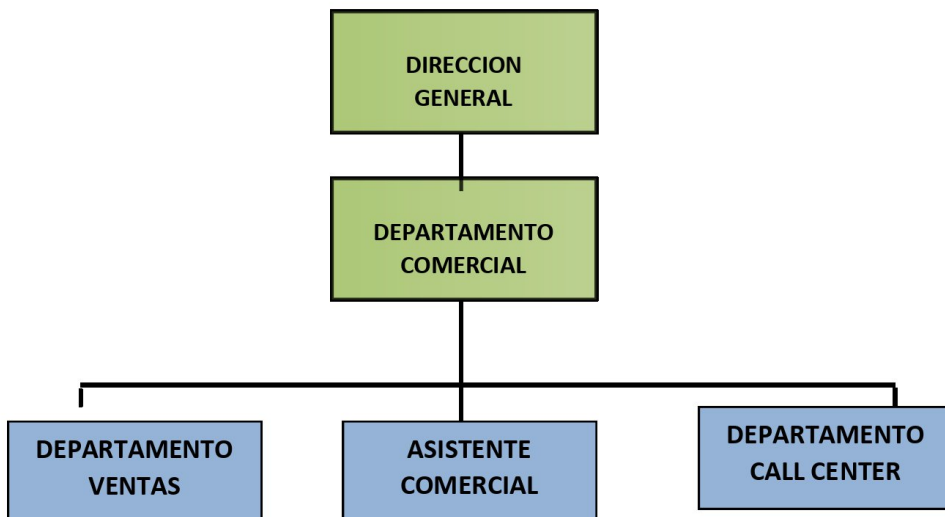
Organizar y Orientar a las diferentes áreas del departamento Comercial, para ofrecer un servicio Postal de calidad a nuestros clientes, desde la recepción hasta la entrega final de envío.



	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	6 de 63

8. Justificación del Manual de Procedimientos

El presente manual describe en detalle procedimientos y guías de trabajo para la ejecución de procesos del departamento Comercial; tiene por objetivo ser una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo de la Jefatura comercial, 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.

9. Estructura Organizacional





	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	7 de 63

10. Identificación de Funciones Sustantivas

a). Funciones de la Coordinación Comercial que comprenden los Departamentos de Ventas y Call Center:

- 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.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	8 de 63



11. Identificación de Procedimientos Sustantivos

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.



12. Coordinación de Comercial



Matriz de validación de funciones y procedimientos

Funciones Sustantivas	Procedimientos a Incluir en el Manual
<p>Realizar los procesos para el desarrollo de los procedimientos Operativos y Administrativos para ejecutar las actividades en brindar los Servicios Postales que la empresa ofrece a la población hondureña.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación Plan anual Comercial 2. Contratación del servicio Postal 3. Facturación y Forma de Pago 4. Elaboración del plan de ventas.



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”	
	“COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	9 de 63



FICHAS DE PROCESOS No. 1.

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)				
FICHA DE PROCESOS						
FECHA DE ELABORACION:		Febrero 2024				
PROCESO:		Elaboración del Plan Comercial				
SUBPROCESO:		Elaboración del plan Comercial anual, identificar, visitar y capacitación de clientes, distribución de la cartera de clientes.				
OBJETIVO:		Establecer una línea base en la planificación del plan estratégico anual, visitas al cliente para poder incrementar los ingresos de la Institución.				
ALCANCE:		La coordinación en el procedimiento establecido servirá de guía para que el encargado de ventas elabore la planificación anual de las visitas a los clientes asignados para darle un servicio personalizado teniendo una satisfacción en el servicio.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinadora Comercial, Departamento Mercadeo, Departamento de Ventas, Departamento Legal, Departamento de Operaciones, Despachos Públicos y Director General.				
NORMATIVAS APLICABLES:						
ENTRADAS:		PRODUCTOS: Clientes Potenciales, clientes internos y empleados de Honduras (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)		INSUMOS: Información proporcionada por departamento financiero y cobros sobre las ventas, contratos firmados y propuestas de Servicios		
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 Financieros	1	Departamento Legal	1	Empresas Gubernamentales y Privados
	2	Reporte de ventas al crédito	2	Dirección General	2	Mypimes
	3	Propuestas al cliente	3	Departamento de Operaciones	3	Personas Naturales
	4	Contratos Firmados	4	Despachos públicos a nivel		
PROCESOS RELACIONADOS:		Contratos de prestación de servicios elaborados por el Departamento 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	Coordinador Comercial	Mensual	Estados Financieros y informe de crédito	Contratación del Servicio	
2	Identificar y visitar a los clientes	Departamento de Ventas	Diario	Directorio de Clientes	Propuestas de Servicio	
3	Captación de clientes	Departamento de Ventas	Continuo	Control de Clientes	Contrato Firmado	
4	Distribución de la cartera de clientes	Coordinador Comercial	Mensual	directorio de clientes	Memorandum de asignación	
5	Capacitación del call center	Coordinador Comercial	Mensual	Control de llamadas telefónicas	Detalle de llamadas	
6						
11						
12						
PLANES DE DIFUSIÓN:		Externo				



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	10 de 63



FICHAS DE PROCESOS No. 2

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)					
FICHA DE PROCESOS							
FECHA DE ELABORACION:		Diciembre de l año 2023					
PROCESO:		Contratación del Servicio Postal.					
SUBPROCESO:		Elaboración de contrato de servicios postales, recolecta, distribución y entrega de correspondencia, información a nivel nacional del servicio que los clientes utilizan por medio de línea de crédito					
OBJETIVO:		Realizar la obtención de la mayoría de contratos por medio de crédito estén firmados, ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y mantener informados a nuestro personal a nivel nacional					
ALCANCE:		Obtener los contratos activos con los procesos internos para mantener el servicio de calidad al producto, a su vez informar a de las nuevas directrices al personal a nivel nacional de la institución.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinadora Comercial, Departamento Legal, Departamento de Operaciones, Dirección General, Despachos Públicos a Nivel Nacional y Departamento de Transporte					
NORMATIVAS APLICABLES:							
ENTRADAS:		PRODUCTOS: Clientes Potenciales, clientes internos y empleados de Hondurcor				INSUMOS: Información proporcionada por departamento financiero y cobros sobre las ventas, contratos firmados y propuestas de Servicios	
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	Contrato de prestación de Servicio	1	Departamento Legal	1	Clientes Activos	
	2	Procesos Internos Operativos	2	Departamento Operaciones	2	Clientes Activos	
	3	Distribución	3	Departamento de Transporte	3	Clientes Activos	
	4	Sociabilización de l servicio		Departamento Comercial		Agencias a nivel nacional	
PROCESOS RELACIONADOS:		Contratos de prestación de servicios elaborados por el Departamento 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	Elaboración de Contrato de Servicio Postal	Coordinador Comercial/Departamento de	Continuo	Solicitudes de elaboración	Contratación del Servicio		
2	Procesos Internos	Departamento de Operaciones	Diario	Controles internos del proceso	Tiempos de entrega, servicio Calidad		
3	Sociabilización de los clientes nuevos y sus productos	Coordinador Comercial/Departamento de Ventas	Continuo	Memorandum o Aviso de nuevo cliente	Contrato Firmado		
4							
5							
6							
11							
12							
PLANES DE DIFUSIÓN:		Internos y externo					



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”	
	“COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	11 de 63



FICHAS DE PROCESOS No. 3

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)				
FICHA DE PROCESOS						
FECHA DE ELABORACION:		Diciembre del año 2023				
PROCESO:		Facturación y Forma de Pago				
SUBPROCESO:		Controles internos en el proceso de recepción, elaboración de facturas y cobro de los ingresos percibidos por medio de línea de crédito.				
OBJETIVO:		Realizar el cobro total de los ingresos realizados por medio de Crédito a los clientes cooperativos o personas naturales.				
ALCANCE:		Obtener los contratos activos con los procesos internos para mantener el servicio de calidad al producto, a su vez realizar el total de los ingresos por medio de la línea de crédito.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Departamento de operaciones, Departamento de Cobros, Despachos públicos				
NORMATIVAS APLICABLES:						
ENTRADAS:		PRODUCTOS: Clientes Potenciales y clientes activos			INSUMOS: Información proporcionada por departamento comercial para la ejecución de los procesos establecidos por medio de la línea de crédito en relación a los Servicios que nuestros	
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	Contrato de prestación de Servicio	1	Departamento Comercial	1	Clientes Activos
	2	Procesos de facturación	2	Despachos públicos a Nivel nacional	2	Clientes Activos
	3	Facturación y forma de pago del servicio postal por medio de crédito	3	Departamento cobros	3	Clientes Activos
PROCESOS RELACIONADOS:		Procesos internos de facturación y forma de pago				
#	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	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)	
1	Contrato Firmado	Departamento Comercial	Continuo	Solicitudes de elaboración	Contratación del Servicio	
2	Procesos Internos	Departamento de Operaciones	Diario	Facturas emitidas	facturación de los clientes cooperativos y personas	
3	Proceso de cobros	Departamento Cobros	Continuo	Estados de cuentas con facturas emitidas	Elaboración de estados de cuenta para cobro de los servicios a los clientes por medio de línea de crédito	
4						
5						
6						
11						
12						
PLANES DE DIFUSIÓN:		Internos y externo				

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”	
	“COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	12 de 63

FICHAS DE PROCESOS No. 4

		Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR)				
FICHA DE PROCESOS						
FECHA DE ELABORACION:	Diciembre del año 2023					
PROCESO:	Elaboracion del plan de Ventas y los Procesos administrativos					
SUBPROCESO:	Elaboración del plan de ventas, identificar, visitar y capacitación de clientes, distribución de la cartera de clientes.					
OBJETIVO:	Establecer una línea base en la planificación del plan estratégico anual, visitas al cliente para poder incrementar los ingresos de la Institución.					
ALCANCE:	La coordinación en el procedimiento establecido servirá de guía para que el encargado de ventas elabore la planificación anual de las visitas a los clientes asignados para darle un servicio personalizado teniendo una satisfacción en el servicio.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento de Venta, Departamento Mercadeo, Departamento comercial, Departamento Legal, Departamento de operaciones, Despachos Públicos y Director General.					
NORMATIVAS APLICABLES:						
ENTRADAS:	PRODUCTOS: Clientes Potenciales, clientes internos y empleados de Hondurcor (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)		INSUMOS: Información proporcionada por departamento financiero y cobros sobre las ventas, contratos firmados y propuestas de Servicios			
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 Financieros	1	Departamento Legal	1	Empresas Gubernamentales y Privados
	2	Reporte de ventas al credito	2	Dirección General	2	Mypimes
	3	Propuestas al cliente	3	Departamento de Operaciones	3	Personas Naturales
	4	Contratos Firmados		Despachos publicos a nivel		
PROCESOS RELACIONADOS:	Contratos de prestación de servicios elaborados por el Departamento 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	Coordinacion con el equipo de trabajo	Coordinador Comercial	Mensual	Estados Financieros y informe de credito	Contratación del Servicio	
2	Identificar y visitar a los clientes	Departamento de Ventas	Diario	Directorio de Clientes	Propuestas de Servicio	
3	Captación de clientes	Departamento de Ventas	Continuo	Control de Clientes	Contrato Firmado	
4	Distribución de la cartera de clientes	Coordinador Comercial	Mensual	directorio de clientes	Memorandum de asignacion	
5	Capacitacion del call center	Coordinador Comercial	Mensual	Control de llamadas telefonicas	Detalle de llamadas	
6						
11						
12						
PLANES DE DIFUSIÓN:	Externo					

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	13 de 63



**EMPRESA DE CORREOS DE
HONDURAS HONDUCOR**

“DEPARTAMENTO COMERCIAL”


**PROCEDIMIENTO
COORDINACION PLAN ANUAL**


**CÓDIGO
“CPA-JC-001”**

FEBRERO 2024

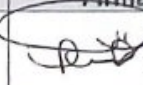
	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	14 de 63


Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jenny López	Coordinadora Comercial	Departamento Comercial	Febrero 2024	





Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefe del Canon Postal	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	







	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	15 de 63

Tabla de Contenido

1.	Objetivo del Procedimiento.....	15
2.	Alcancen de del Procedimiento.....	15
3.	Marco Legal del Procedimiento.....	15
4.	Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	15
5.	Responsable del Procedimiento.....	15
6.	Insumos del Procedimiento.....	16
7.	Productos o resultados del Procedimiento.....	16
8.	Definición del Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	16
9.	Descripción del Procedimiento.....	17
10.	Diagrama de Flujo del procedimiento.....	18
11.	Gestión del Riesgo.....	19
12.	Elementos Transversales del Procedimiento.....	20
13.	Biografía.....	21
14.	Anexos.....	21
15.	Control de Cambios del Procedimientos.....	22

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	16 de 63

13. Objetivo del Procedimiento

Coordinar, planificar, orientar todas las actividades para su ejecución.

14. Alcance del Procedimiento

Establecer el mejor funcionamiento del departamento comercial para ejecutar con la planeación, supervisión y proyecciones de todas las ventas realizadas para poder lograr finalmente los logros de los objetivos previstos.

15. Marco Legal de Creación



1. Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

16. Políticas y alineamientos del Procedimiento

Establece los requerimientos para documentar los procesos en relación a la coordinación del departamento comercial para la ejecución de las proyecciones y actividades programadas.

17. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento Comercial	Coordinador Comercial	Es responsable de la Coordinación, Distribución, Proyección y Programación de la cartera de clientes al Departamento de Ventas para la ejecución de las diferentes actividades a realizar para la captación de los clientes y el incremento de los ingresos de la institución.
Departamento de Ventas	Coordinador y Asistente de ventas	Son responsables de seguir la programación en la identificación, visitas, solicitudes de elaboración de contratos, seguimiento y controles de los clientes para el incremento de las ventas a través de los clientes corporativos.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	17 de 63

18. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
CC-DCM-001	Cartera de clientes	Departamento Comercial	1 año

19. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
CS-DCM-002	Contratación del Servicio	Departamento Comercial	1 año

20. Definición de Glosario de Términos, siglas y Abreviaturas

Plan de Oferta: Es el medio a través del cual toda empresa, negocio, o proveedor se aproxima a los clientes o usuarios potenciales.

Clientes Potenciales: Persona que pueda convertirse en consumidor de un producto o servicio.

Cartera de clientes: Registro de los clientes actuales y potenciales que permiten ordenar, clasificar, ejercer acciones con estos contactos.

Clientes gubernamentales: Empresas Estatales del gobierno central.

Clientes Privados: Empresas del sector privado.



Clientes Retirados: Clientes que dejan de utilizar los productos o servicios de un proveedor.

Clientes Nuevos: Clientes nuevos que ingresan a la cartera de ingresos de una empresa.

Mapeo: Es una herramienta con la que se puede Identificar y evaluar a los clientes potenciales.

Cronograma de Actividades: Calendario en la que se establece los tiempos en que están programadas las visitas a clientes.

Agencias Postales: Se encargan de la recolecta, expedición y distribución de correspondencia o paquetería a nivel nacional.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	18 de 63

21. Descripción del Procedimiento No. 1

Coordinador Comercial



1. Coordinación con el equipo de trabajo para la elaboración de plan Comercial, en la captación de los clientes; potenciales, activos, nuevos, renovados y retirados para la empresa.
2. Organizar el equipo de Ventas para el desarrollo de las actividades en la captación de clientes.
3. Creación del Cronograma y lineamientos para la elaboración del Plan de Oferta.
4. Identificar y distribución de las actividades según la cartera de clientes a realizar las visitas.

Departamento de Ventas

5. Elaboración estrategias de venta. Investigar los clientes potenciales para la elaboración de la cartera de clientes.
6. Realizar un mapeo de las empresas potenciales que operan a nivel nacional, con el apoyo de las agencias.
7. Realizar un cronograma trimestral de visitas con los clientes localizados para la gestión de oferta.
8. Coordinar con las Agencias Postales la elaboración de ofertas, que serán enviadas para que el encargado de la agencia realice la visita y oferta a los clientes.
9. Coordinar con el departamento de transporte para la disponibilidad de un vehículo para realizar las visitas a clientes según el cronograma programado.
10. Elaborar del Plan de Oferta

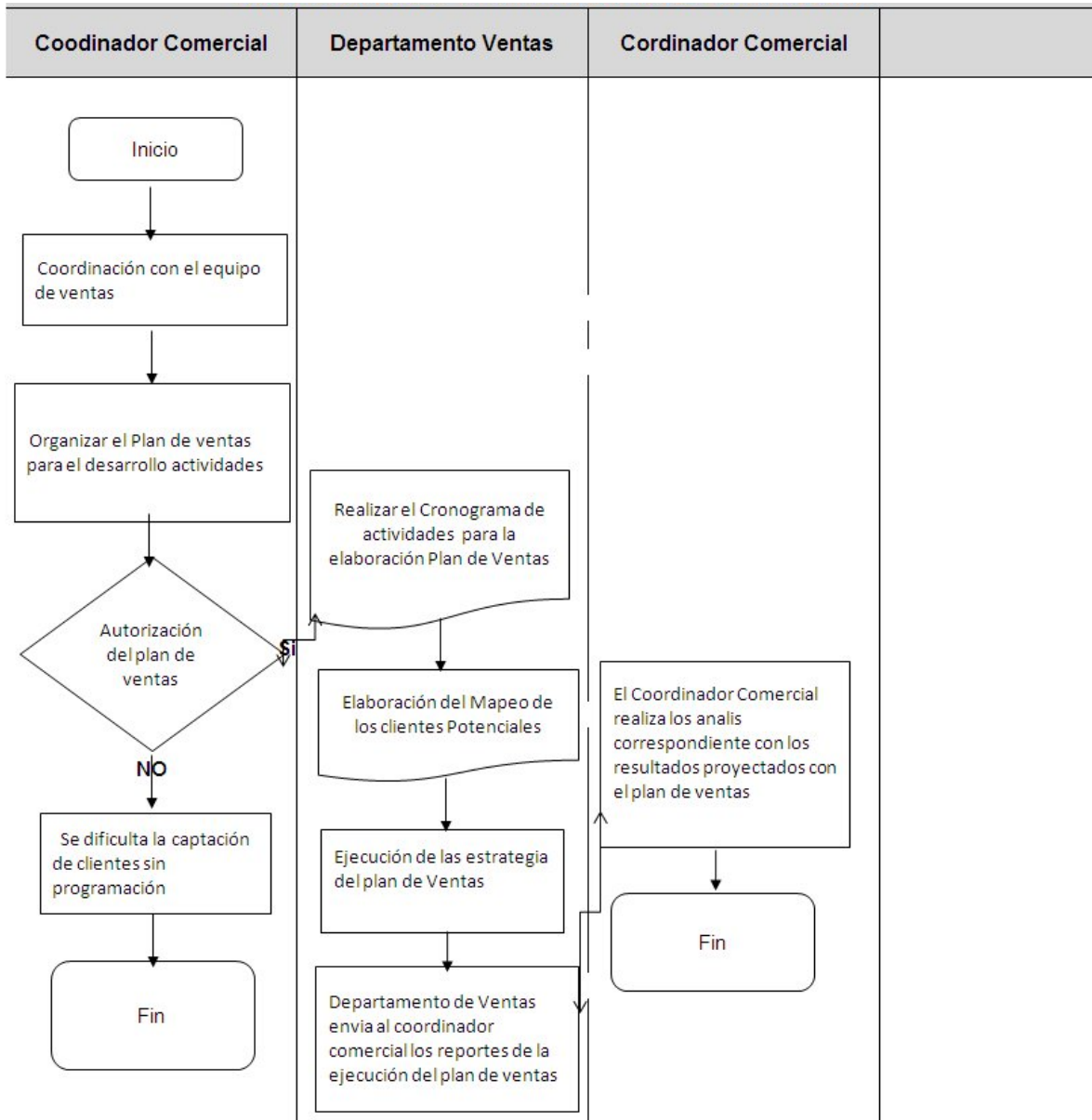
Coordinador Comercial



11. Capacitación continúa con el personal del Call Center, con los proyectos ejecutados y por realizar para informar a nuestros clientes.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	19 de 63

22. Diagrama de Flujo del procedimiento

COORDINACION PLAN ANUAL



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	20 de 63

23. Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Coordinación de equipo de trabajo	Ejecutar el plan de comercialización	Cartera de Clientes	Cronograma de actividades	semanal	Coordinador comercial	Ejecución del plan de comercialización	Dirección General
2	Identificación y visitas a clientes	Actualización de la cartera de clientes	Directorio de clientes	Directorio de clientes	Continuo	Departamento de ventas	Base de datos actualizado	Coordinación Comercial
3	Distribución de la cartera de clientes	Atención personalizadas y mayor captación de clientes	Servicio de calidad	Directorio telefónico de clientes.	Continuo	Departamento de Ventas	Cartera de clientes personalizada	Coordinación Comercial

24. Matriz de Riesgos





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



PROCESO:
NOMBRE DEL SUBPROCESO:
OBJETIVO:



COORDINACION PLAN ANUAL
Elaboración del plan Comercial anual, identificar, distribución, visitas y captación de clientes

(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) Repuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I				(10) P	(11) I		
1	Coordinación con el equipo de trabajo en la elaboración del plan comercial	No contar con el personal de ventas	3	3	A	Personal permanente	equipo de trabajo	3	3	M	Costo Beneficio
2	Organizar el equipo de venta para desarrollo de las actividades en la captación de clientes	N/A	2	1	B	Distribución de la cartera de clientes	Directorio Clientes	2	1	M	Reducir el Riesgo
3	Creación del Cronograma y lineamientos para la elaboración del Plan de Oferta	No tener el directorio de clientes actualizados	4	5	E	No tener plan de oferta establecido	catalogo de servicios	4	5	E	Reducir el Riesgo
4	Distribución de las actividades según la cartera de clientes a realizar las visitas	No tener transporte para realizar las visitas	4	5	E	Distribución de la cartera de clientes	Directorio Clientes	4	5	E	Reducir el Riesgo
5	Elaborar del Plan de Oferta.	N/A	3	3	A	No tener plan de oferta establecido	creación de nuevos productos	3	3	A	Reducir el Riesgo
6	Elaboración estrategias de venta	N/A	3	3	A	no tener estragias de venta	estrategias trimestrales de venta	3	3	A	Reducir el Riesgo
Elaborado por: Jenny W. Lopez			Revisado por: Abogado David Archaga			Autorizado por: Lic. David Zelaya					
Firma:			Firma:			Firma:					
Fecha: Febrero 2024			Fecha: Febrero 2024			Fecha: Febrero 2024					

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	21 de 63

25. Elementos Transversales del Procedimiento

Denominación del Proceso: COORDINACION PLAN ANUAL			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Revisión por parte del enlace de la unidad para el cumplimiento del tiempo en el que debe emitirse la misma.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?	X		En este proceso solo están involucradas los clientes externos y personal de Correos de Honduras.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		El Plan anual de Comercial
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Efectivamente

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	22 de 63

26. Biografía

Ley Orgánica de HONDUCOR



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

27. Anexos

1. Formato de Directorio Telefónico de clientes:

No.	NOMBRE DE LA INSTITUCION	SIGLAS	PROFESION	REPRESENTANT E LEGAL	CARGO	CELULAR TITULAR	CORREO ELECTRONICO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CONTACTO PARA TRAMITES	CELULAR/TELEFONO FIJO	DIRECCION

2.- Distribución de la cartera de clientes:

Tegucigalpa, M.D.C. 17 de octubre del 2023



Señor
Mayron Ponce
Encargado de Ventas
Su Oficina

Estimado Señor Ponce:

En el cumplimiento en la solicitud enviada a sus correos el día 08 de octubre del presente, en la que se les solicita la actualización total del directorio de clientes el cual no me lo han enviado ya que la fecha de entrega se les indico para el viernes 13 del presente, por este medio se les notifica los clientes que estarán manejando a partir de la fecha con las siguientes responsabilidades:

- Renovación de contratos.
- Visita para clientes nuevos ofrecer los servicios.
- Realizar las negociaciones establecidas para la generación de contrato.
- visita a clientes activos y renovados.
- Tener Full contacto con los clientes asignados.
- Tener toda la información en tiempo y forma de todos los clientes tanto nuevos, activos, renovados y retirados y presentar un informa a final del mes de las gestiones realizadas.
- Cuadro de visitas a clientes por mes para poder cuadrar con el transporte, tenemos full apoyo con el director para realizar esta gestión.
- Estar pendientes con cobros, en relaciona a los saldos pendientes.
- Distribución de contratos.

Cabe mencionar que se estarán realizando las evaluaciones en relación a la captación y seguimiento de los clientes y tendrán que realizar reportes de las gestiones realizadas en la semana y realizar un consolidado al final del mes para observar el

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	23 de 63



28. Control de Cambios

Dentro de los cambios que se tienen que realizar entre los procesos a lo largo del tiempo es la sistematización de las ventas a nivel nacional, para así poder tener la información en tiempo real para establecer los análisis y proyecciones.

Historia de Cambios al Procedimiento

(Este cuadro es ejecutado en base a las personas que lo aprueban)

Fecha	Versión	Autor		descripción del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	24 de 63



**EMPRESA DE CORREOS DE
HONDURAS HONDUCOR**

“DEPARTAMENTO COMERCIAL”

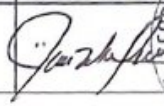
**PROCEDIMIENTO
CONTRATACION DEL SERVICIO
POSTAL**


**CÓDIGO
“CSP-JC-002”**

FEBRERO 2024


	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	25 de 63


29. Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jenny López	Coordinadora Comercial	Departamento Comercial	Febrero 2024	

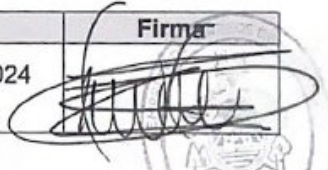



Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefe del Canon Postal	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	







	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	26 de 63

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	26
2. Alcancen de del Procedimiento.....	26
3. Marco Legal del Procedimiento.....	26
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	26
5. Responsable del Procedimiento.....	26
6. Insumos del Procedimiento.....	27
7. Productos o resultados del Procedimiento.....	27
8. Definición del Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	27,28
9. Descripción del Procedimiento.....	28
10. Diagrama de Flujo del procedimiento.....	29
11. Gestión del Riesgo.....	30,31
12. Elementos Transversales del Procedimiento.....	32
13. Biografía.....	33,34
14. Anexos.....	34
15. Control de Cambios del Procedimientos.....	35

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	27 de 63

32. Objetivo del Procedimiento

Mantener firmados todos los contratos o convenios de los clientes Corporativos o personas Naturales sobre la prestación de Servicio postal.

33. Alcance del procedimiento

Obtener los contratos activos con los procesos internos para mantener el servicio de calidad al producto, a su vez informar a de las nuevas directrices al personal a nivel nacional de la institución.

34. Marco Legal de Creación



1. Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

35. Políticas y Alineamientos del Procedimiento

Establecer los requerimientos para archivar los contratos, cotizaciones y así mantener un control interno de los documentos en los diferentes clientes y los procedimientos establecidos por cada departamento.

36. Responsable del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento Comercial	Coordinadora Comercial	Es responsable de la coordinación del departamento de ventas en la ejecución para la elaboración del contrato o convenio de prestación de servicios.
Departamento de Ventas	Coordinador y Asistente de ventas	Son responsables de la recopilación de la información para la solicitud de elaboración del contrato o convenio de servicios postales a contratar.
		Responsable de los procesos operativos de la recolecta,

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	28 de 63

Departamento de Operaciones	Jefe de Operaciones	distribución, entrega de los envíos realizados a los clientes.
-----------------------------	---------------------	--

37. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
CSP-DCM-002	Contrato o convenio de Servicio Postal	Departamento Comercial, Departamento Legal, Dirección General y Departamento de cobros	1 año

38. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
CS-DCM-002	Contratación del Servicio	Departamento Comercial	1 año

39. Definición de Glosario de Términos, siglas y Abreviaturas



Contrato de Servicio Postal: Tiene como objeto la contratación de los servicios postales de mensajería y paquetería

Procesos Operativos: Son los procesos primarios que se emplean a una actividad operativa, muy esencial y giran en torno al objetivo final de la empresa.

40. Descripción del Procedimiento No. 2

Departamento de ventas

1. Visitas a clientes para ofrecer los servicios postales que el Correo Nacional ofrece a la población hondureña.
2. Al momento de cerrar la negociación y formalizar los términos de referencia el cliente decide la forma de pago a utilizar, si el cliente decide al contado solamente se presentara a nuestras oficinas a depositar su envío y pagara en efectivo de inmediato, pero si el cliente decide por medio de línea de crédito se realizara un contrato o Convenio que lo firmaran ambas partes sobre la prestación de Servicios realizando apertura a línea de crédito.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	29 de 63

3. El funcionario del Departamento Comercial solicitara la información del representante de la empresa o persona natural para gestionar el contrato con el Departamento legal de Correos de Honduras.

Datos generales del Representante de la Empresa:



- 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. Una vez elaborado el contrato el Departamento Legal, enviara al departamento Comercial que revisara el contrato verificando los términos acordados y enviara el visto bueno al departamento legal para la impresión de tres (3) juegos originales que se enviaran a la Dirección General para su respectiva firma, que posteriormente remitirá a la empresa o Representante legal para su respectiva firma misma que tendrán que remitir al Departamento Comercial dos (2) juegos originales para ser distribuidos de la siguiente manera:

- a) Original a la Dirección General
- b) Original al Departamento Comercial
- c) Copia al Departamento Legal
- d) Copia al Departamento de Cobros

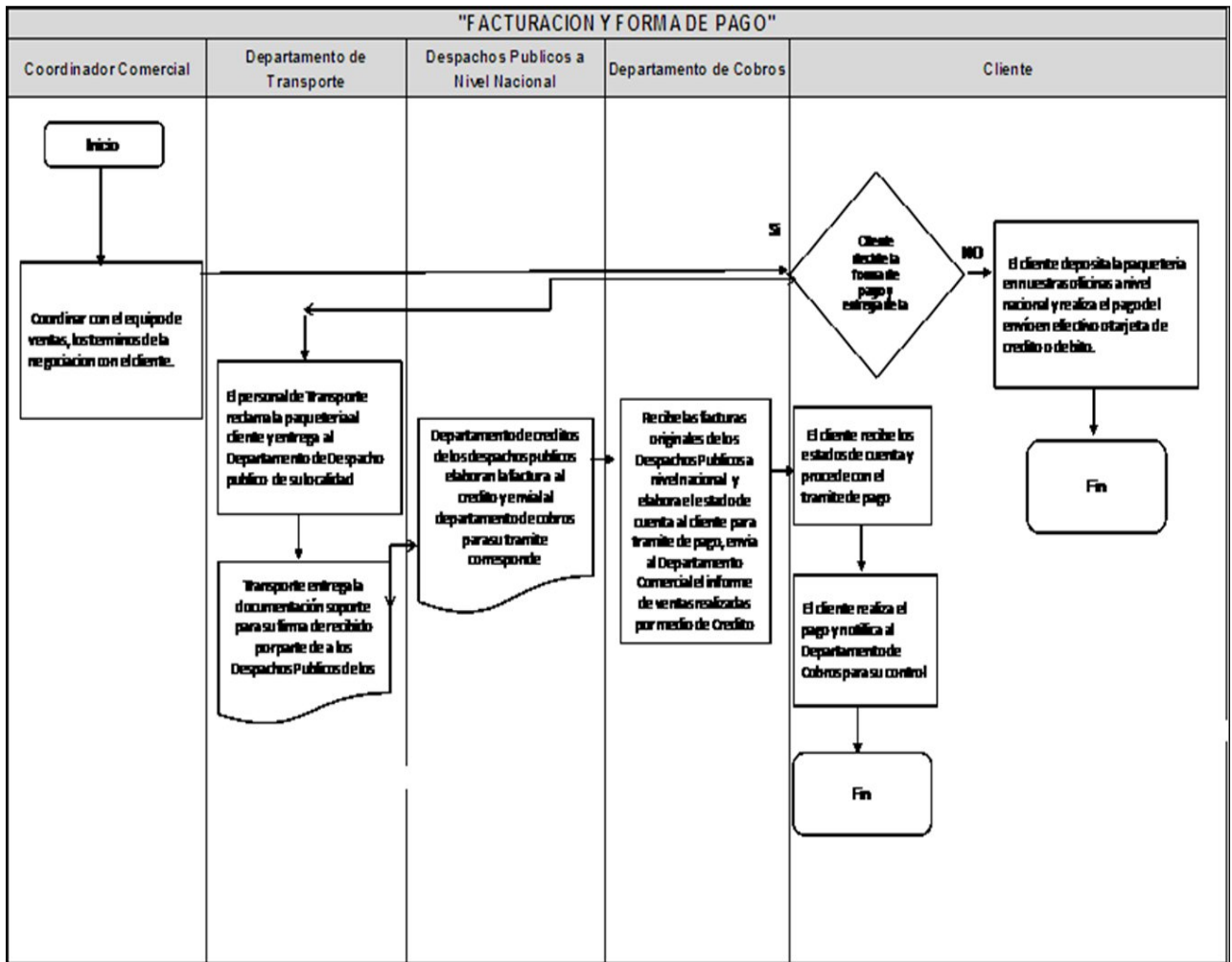
5. El funcionario del departamento comercial sociabilizara el servicio enviando un memorando, aviso entre otro medio de comunicación al personal interno a nivel nacional informándole el tipo de cliente, servicio a utilizar y la forma de pago así mismo para el departamento de cobros los contactos para su recuperación.



6. Los procesos internos de los envíos los realiza el departamento de Operaciones con sus diferentes unidades que están relacionadas para que el envío llegue a su destino, Despachos públicos a nivel nacional, Centro de Clasificación, Transporte.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	30 de 63

41. Diagrama de Flujo del procedimiento



CONTRATACION DEL SERVICIO POSTAL



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	31 de 63

42. Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Visita a cliente para ofrecer los servicios postales	Captación de clientes	Base de datos	Cronograma de actividades	Programados	Departamento de Ventas	Contratación del servicio	Coordinadora Comercial
2	Cierre de venta y términos de referencia de la contratación	Elaboración del contrato o convenio de prestación de servicios	Contrato de servicio	Contrato Firmado	Programados	Departamento de Ventas	Contratación del Servicio	Coordinación Comercial
3	Información del representante de la Institución o persona natural	Ficha de registro de cliente	Base de dato del Representante de la empresa	Formato de ficha	Programados	Departamento de Ventas	Firma del Contrato	Coordinación Comercial
4	Distribución del contrato o convenio para firma	Revisión y autorización máxima autoridad	Contrato	Contrato o convenio	Programados	Departamento legal	Firmas autorizadas del contrato	Coordinación Comercial y Dirección General
5	Sociabilización del Servicio Interno	Servicio de Calidad	Memorándum o aviso	Procesos Internos	Programados	Departamento de Ventas	Servicio de Calidad	Agencias a nivel nacional
6	Procesos de envío	Tiempos de entrega y Calidad de Servicio	Roles de distribución	Procesos Internos	Establecidos	Departamento de Operaciones	Servicio de Calidad	Diferentes unidades de operaciones para la entrega del envío

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”	
GM-DGJC-010	“COORDINACION COMERCIAL”	HONDUCOR
Versión “1.1”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Febrero 2024	32 de 63

43. Matriz de Riesgos





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





PROCESO: **CONTRATACION DEL SERVICIO POSTAL.**
 NOMBRE DEL SUBPROCESO: **Procesos Internos y Sociabilización del servicio**
 OBJETIVO:

(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	Visita al Cliente para Ofrecer los Servicios Postales de HONDUCOR	No contar con el personal de ventas	3	3	A	Personal permanente	equipo de trabajo	3	3	E	Reducir el Riesgo
2	Cierre de negociación y determinar los terminos de referencia del Servicio	No aceptación del Servicio	2	2	B	Contrato Firmado	Controles de contratos o convenios	2	2	B	Aceptar el Riesgo
3	Solicitud de elaboración del contrato o convenio de Servicio Postal	No elaboración del contrato por parte del departamento Legal	3	5	E	Remisión de elaboración de contrato o convenio	Archivos documentos de recibo por el Departamento Legal	3	5	E	Reducir el Riesgo
4	Autorización del Contrato o Convenio de Servicio Postal	Reuzar a Firmar	4	5	E	Contrato Firmado ambas partes	Control de entrega a por el Departamento Legal	4	5	E	Reducir el Riesgo
5	Remisión de los contratos o Convenios para firma del Representante de la Institucion contratante	No retornar firmados en tiempo y forma	4	3	A	Remisión de los contratos al cliente y retornar firmados	Controles de las notas recibidas por los clientes	4	3	A	Reducir el Riesgo
6	Distribución de los contratos firmados a los departamentos Internos de la Institución	Custodia de los contratos o convenios	4	5	E	Contratos Firmados y Remisión de entrega a los departamentos involucrados	Control de las remisiones enviadas al departamento Legal	4	5	E	Compartir o transferir
7	Sociabilización con el personal Interno	No seguir instrucciones de contratación	4	3	A	Memoradum o aviso de la contratación	Controles de los avisos y memorandum	4	3	A	Reducir el Riesgo
8	Procesos operativos de distribución	No contar con la logística y los procesos para el servicio	2	5	E	Controles Internos Operativos	Documentos impresos por el sistema IPS LITE	2	5	E	Compartir o transferir
Elaborado por: Jenny W. Lopez											
Revisado por: Abogado David Archaga											
Autorizado por: Lic. David Zelaya											
Firma:											
Fecha: Diciembre 2024											

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	33 de 63

44.Elementos Transversales del Procedimiento

Denominación del Proceso: CONTRATACION DEL SERVICIO POSTAL			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno</u> y <u>anticorrupción</u> ?	X		Revisión por parte del enlace de la unidad para el cumplimiento del tiempo en el que debe emitirse la misma.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucradas los clientes externos.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información no se brinda de los clientes que utilizan nuestros servicios s confidencial.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Contratos firmados
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Efectivamente

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	34 de 63

45. Biografía



Ley Orgánica de HONDUCOR

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

46. Anexos

Contratación del servicio postal a los clientes corporativos, firma del contrato de prestación



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	36 de 63



48. Control de Cambios

Dentro de los cambios que se tienen que realizar entre los procesos a lo largo del tiempo es la sistematización de las ventas a nivel nacional, para así poder tener la información en tiempo real para establecer los análisis y proyecciones en tiempo real.

Historia de Cambios al Procedimiento

(Este cuadro es ejecutado en base a las personas que lo aprueban)

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	37 de 63



**EMPRESA DE CORREOS DE
HONDURAS HONDUCOR**

“DEPARTAMENTO COMERCIAL”

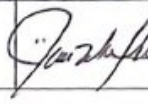
**PROCEDIMIENTO
FACTURACION Y FORMA DE PAGO**


**CÓDIGO
“FFP-JC-003”**

FEBRERO 2024

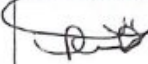
	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	38 de 63


49. Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jenny López	Coordinadora Comercial	Departamento Comercial	Febrero 2024	

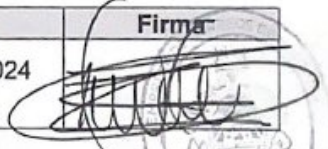



Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefe del Canon Postal	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	







	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	39 de 63

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	39
2. Alcancen de del Procedimiento.....	39
3. Marco Legal del Procedimiento.....	39
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	39
5. Responsable del Procedimiento.....	40
6. Insumos del Procedimiento.....	40
7. Productos o resultados del Procedimiento.....	40
8. Definición del Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	40
9. Descripción del Procedimiento.....	40,41
10. Diagrama de Flujo del procedimiento.....	42
11. Gestión del Riesgo.....	43,44
12. Elementos Transversales del Procedimiento.....	45
13. Biografía.....	46
14. Anexos.....	46
15. Control de Cambios del Procedimientos.....	47

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	40 de 63

52. Objetivo del Procedimiento

Coordinar, realizar el cobro total de los servicios utilizados por medio de crédito

53. Alcance del Procedimiento

Lograr nuevos controles en los departamentos involucrados para el cobro y facturación de las ventas al crédito

54. Marco Legal de Creación



Reglamento de la Ley Organiza de HONDUCOR

55. Políticas y Alineamientos del Procedimiento

Establecer los requerimientos para documentar las facturas y estados de cuenta emitidos para el proceso de cobros de los clientes por medio de Crédito.

56. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento Comercial	Coordinador Comercial	Es responsable proporcionar los términos de contratación a nuestros clientes, en relación al servicio a utilizar y los procesos seguir
Departamento de Operaciones	Coordinar y ejecutar los procesos internos	Son responsables de recibir la correspondencia o paquetería en los diferentes despachos públicos y realizar la facturación del servicio utilizado, para enviar las facturas originales al departamento de Cobros para su respectivo tramite.
Departamento de Cobros	Elaborar los estados de cuentas para cobro	Son responsables de la recopilación de las facturas emitidas por medio de Crédito de los diferentes clientes a nivel nacional, realizar los estados de cuenta por cliente y enviarlos para el trámite de cobro correspondiente.

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	41 de 63

57. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
CC-DC-003	Cartera de clientes	Departamento Comercial	1 año
ES-DC-003	Estados de cuenta	Departamento Cobros	1 año

58. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
CC-DC-003	Cuentas por Cobrar	Departamento de Cobros	1 año

59. Definición de Glosario de Términos, siglas y Abreviaturas



Facturas Emitidas: Medio de comunicación con el cliente en utilizar los servicios postales para el control de los productos para el trámite de pago correspondiente.

Cancelación del Servicio Postal: Dar por terminado un servicio ofrecido por incumplimiento de los términos.

60. Descripción del Procedimiento No. 3

Coordinador Comercial

1. Coordinación con el equipo de trabajo del departamento de ventas, los términos de referencia que fueron establecidos con los clientes que utilizaran los Servicios Postales, para proceder con los tramites de recibimiento o recolecta de la paquetería o correspondencia que los clientes enviaran.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	42 de 63

Departamento de Ventas



2. Según la negociación establecida con el cliente, se recibirá en nuestras oficinas a nivel nacional o se recolectara en las oficinas del cliente por medio del departamento de Transporte y Carteros que serán depositados en los despachos públicos según su requerimiento.

Despachos Públicos a Nivel Nacional

3. En los despachos públicos recibirán la correspondencia o paquetería la cual la pesaran y realizaran la factura al crédito con todos los procesos operativos establecidos en operaciones.
4. Las facturas emitidas en los despachos públicos se enviaran al Departamento de Cobros para realizar el estado de cuenta que posteriormente se le proporcionara al cliente para el trámite de pago correspondiente.

Departamento de Cobros

5. El Departamento de cobros es el encargado de la recopilación de las facturas originales de las diferentes agencias a nivel nacional, realiza los estados de cuenta para cobro y envía a los clientes para su respectivo tramite de pago, dicho Departamento llevar el control de ventas y realizar el cobro total de los ingresos percibidos por medio de Crédito.
6. El Departamento de cobros entregara el reporte de ventas mensuales al departamento Comercial para el control de los ingresos por cliente para realizar los análisis correspondientes.
7. Los clientes que no paguen el Departamento de Cobros realizara con el departamento legal las gestiones correspondientes e informara al departamento comercial para la suspensión del servicio o la negociación que se llegue con el cliente.

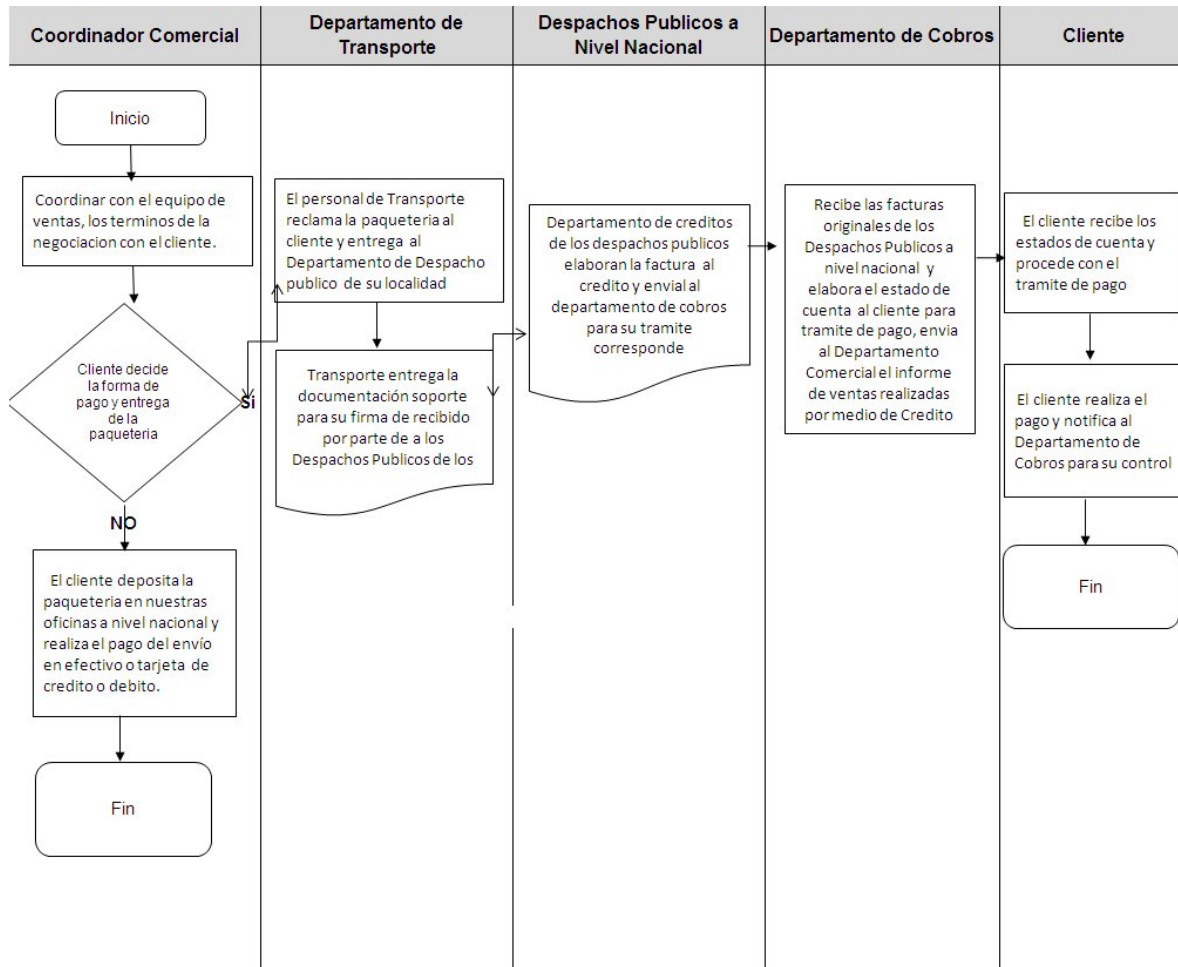
	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	43 de 63



Cliente que recibe los Servicios Postales de HONDUCOR

- El cliente realizara el pago de las facturas emitidas a través de la negociación utilizando los diferentes canales de pagos como ser: Transferencia a cuenta, por medio de transferencia SIAFI y deposito a cuenta.

61. Diagrama de Flujo del procedimiento



FACTURACION Y FORMA DE PAGO



	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	44 de 63

62. Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Distribuir la información de los clientes por medio de línea de crédito	Informar de la apertura de la línea de crédito	Captación de Servicio	Contrato Firmado	Continuo	Coordinador comercial	Captación de clientes	Departamento Operaciones, Despachos públicos y Departamento Cobro
2	Identificación y visitas a clientes	Actualización de la cartera de clientes	Base de datos	Directorio de clientes	Continuo	Departamento de ventas	Identificación del cliente	Coordinación Comercial
3	Facturación de los servicios postales por medio de Crédito	Elaboración de facturas	Uso de los servicios postales	Control de facturas	Continuo	Despachos públicos a nivel nacional	Ingresos percibidos	Departamento de cobros
4	Elaboración de estados de cuenta	Recopilación de las facturas emitidas para la elaboración de estados de cuenta	Cuentas por Cobrar	Estados de cuenta	Continuo	Departamento Cobros	Ingresos percibidos	Clientes externos

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”	
	“COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	45 de 63

63. Matriz de Riesgos





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





PROCESO: **FACTURACION Y FORMA DE PAGO**
 NOMBRE DEL SUBPROCESO: Forma de pago y control interno de ingresos
 OBJETIVO:

(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	Control de los clientes que utilizan línea de crédito	No contar con el contrato o el detalle de ventas por cliente	3	3	A	Contratos de Servicios postales	contratos firmados	3	3	A	Reducir el Riesgo	
2	Recolecta o depósito de la correspondencia o paquetería en nuestras oficinas a nivel nacional	No contar con la logística para recolecta	5	4	E	coordinación de recolecta	control por llamados	2	2	B	aceptar el riesgo	
3	Facturas emitidas por los despachos públicos a nivel nacional	No elaborar las facturas	5	5	E	Facturas emitidas	control de entrega de facturas al departamento de cobros	3	3	A	Compartir o transferir	
4	Recopilar las facturas por medio de crédito de las agencias a nivel nacional	No enviar en tiempo y forma las facturas a cobro	5	5	E	Facturas emitidas	Estado de cuenta	5	5	E	Compartir o transferir	
5	Elaboración del estado de cuenta y envío al cliente para su trámite de pago	No tener el total de las facturas emitidas	5	5	A	Facturas emitidas	control de estados de cuentas y carpeta por cliente	5	5	E	Enviar	
6	Forma de pago	No establecer forma de pago	3	3	E	Contratos Firmados y Remisión de entrega a los departamentos involucrados	Control de las remisiones enviadas al departamento Legal	3	3	A	Reducir el Riesgo	
7	Cancelación del servicio postal a los clientes en mora	no realizar las gestiones de cobros en acompañamiento con el departamento Legal	5	5	E	no se maneja control, se tiene que implementar	no se maneja control se tiene que implementar	4	3	A	Evitar	
Elaborado por: Jenny W. Lopez					Revisado por: Patricia Barahona					Autorizado por: Lic. David Zelaya		
Firma:					Firma:					Firma:		
Fecha: Febrero 2024					Fecha: Febrero 2024					Fecha: Febrero 2024		

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	46 de 63

64.Elementos Transversales del Procedimiento

Denominación del Proceso: FACTURACION Y FORMA DE PAGO			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Revisión por parte del enlace de la unidad para el cumplimiento del tiempo en el que debe emitirse la misma.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucradas las partes que solicitan el convenio
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información por la cantidad de clientes in nombrarlos
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Estados de cuenta y Recibos de pago para tramite de pago.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Efectivamente

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	47 de 63

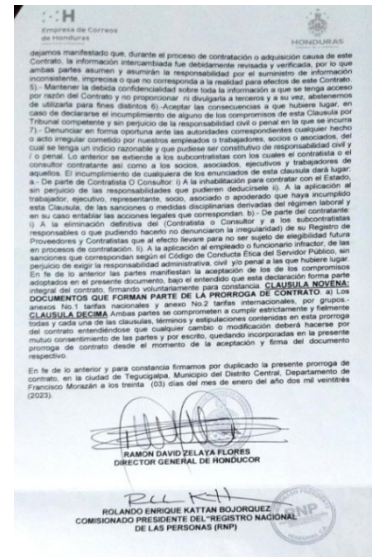
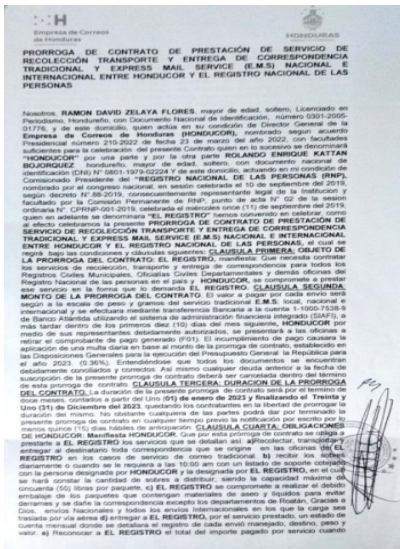
65. Biografía

Ley Orgánica de HONDUCOR

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1yFQRC4HVG9Zof9zI5aw-v012qbn7Ov5y>



66. Anexos

Contratos firmados



Facturas emitidas por los despachos públicos

EXPRESS MAIL		*END03153178HN*	
Oficina de depósito y teléfono	Nombre del destinatario		
Fecha de depósito	Hora	Dirección y Tel. destinatario	
Forma de pago	Recibi en buenas condiciones		
CONTADO	CREDITO	SI	NO
Peso	Valor	Fecha	Hora
	152.00	7/13/23	10:00 AM
Descripción del contenido		Firma del receptor	
Dirección del expedidor		Firma del emisor	
<p>La empresa Correos de Honduras "HONDUCOR" extiende sus servicios en las zonas de: San Pedro Sula, Puerto Cortés, La Ceiba, Cholcutela, El Progreso, La Lima Danlí, Santa Rosa de Copán, Choloma, La Entrada de Copán, Villa Nueva Cortés y sus alrededores.</p>			

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	48 de 63



67. Control de Cambios

Dentro de los cambios que se tienen que realizar en este proceso a lo largo del tiempo es la sistematización de las ventas a nivel nacional, para así poder tener la información en tiempo real y revisar las facturas contra sistema que estén cuadradas para cumplir con el cobro de las facturas emitidas.

Historia de Cambios al Procedimiento

(Este cuadro es ejecutado en base a las personas que lo aprueban)

Fecha	Versión	Autor		descripción del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	49 de 63



**EMPRESA DE CORREOS DE
HONDURAS HONDUCOR**

“DEPARTAMENTO COMERCIAL”

**PROCEDIMIENTO
PLAN DE VENTAS**

**CÓDIGO
PV-JC-004**

FEBRERO 2024


	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	50 de 63


Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jenny López	Coordinadora Comercial	Departamento Comercial	Febrero 2024	

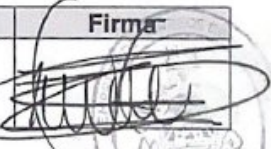



Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Barahona	Jefe del Canon Postal	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	







	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	51 de 63

Tabla de Contenido

1.	Objetivo del Procedimiento.....	51
2.	Alcancen de del Procedimiento.....	51
3.	Marco Legal del Procedimiento.....	51
4.	Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	51
5.	Responsable del Procedimiento.....	51
6.	Insumos del Procedimiento.....	52
7.	Productos o resultados del Procedimiento.....	52
8.	Definición del Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	52
9.	Descripción del Procedimiento.....	53
10.	Diagrama de Flujo del procedimiento.....	54
11.	Gestión del Riesgo.....	55
12.	Elementos Transversales del Procedimiento.....	56
13.	Biografía.....	57
14.	Anexos.....	57
15.	Control de Cambios del Procedimientos.....	57

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	52 de 63

13. Objetivo del Procedimiento

Elaborar, Coordinar, planificar, orientar todas las actividades para su ejecución.

14. Alcance del Procedimiento

Establecer el mejor funcionamiento del departamento de ventas para ejecutar con la planeación, supervisión y proyecciones de todas las ventas realizadas para poder lograr finalmente los logros de los objetivos previstos.

15. Marco Legal de Creación



1. Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR

16. Políticas y alineamientos del Procedimiento

Establece los requerimientos para documentar los procesos en relación a la coordinación del departamento comercial para la ejecución de las proyecciones y actividades programadas.

17. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Ventas	Coordinador y Asistente de ventas	Son responsables de la identificación, visitas, controles y seguimientos de los clientes para el incremento de las ventas
Departamento Comercial	Coordinador Comercial	Es responsable de la coordinación, Distribución y programación de la cartera de clientes al departamento de ventas en la programación de la cartera de clientes

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	53 de 63

17. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de Guarda
CC-DCM-001	Cartera de clientes	Departamento Comercial	1 año

18. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
BDA-DCM-001	Base de datos actualizados	Departamento de Ventas	1 año

19. Definición de Glosario de Términos, siglas y Abreviaturas

Plan de Oferta: Es el medio a través del cual toda empresa, negocio, o proveedor se aproxima a los clientes o usuarios potenciales.

Clientes Potenciales: Persona que pueda convertirse en consumidor de un producto o servicio.

Cartera de clientes: Registro de los clientes actuales y potenciales que permiten ordenar, clasificar, ejercer acciones con estos contactos.



Clientes gubernamentales: Empresas Estatales del gobierno central.

Clientes Privados: Empresas del sector privado.

Clientes Retirados: Clientes que dejan de utilizar los productos o servicios de un proveedor.

Clientes Nuevos: Clientes nuevos que ingresan a la cartera de ingresos de una empresa.

Mapeo: Es una herramienta con la que se puede Identificar y evaluar a los clientes potenciales.

	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	54 de 63

20. Descripción del Procedimiento

Coordinador Comercial

1. Coordinación con el equipo de trabajo para la elaboración de plan comercial, en la captación de los clientes; potenciales, activos, nuevos, renovados y retirados para la empresa.

Departamento de Ventas

2. Elaboración estrategias de venta. Investigar los clientes potenciales para la elaboración de la cartera de clientes.
3. Realizar un mapeo de las empresas potenciales que operan a nivel nacional, con el apoyo de las agencias.
4. Realizar un cronograma trimestral de visitas con los clientes localizados para la gestión de oferta.
5. Coordinar con las Agencias Postales la elaboración de ofertas, que serán enviadas para que el encargado de la agencia realice la visita y oferta a los clientes.
6. Coordinar con el departamento de transporte para la disponibilidad de un vehículo para realizar las visitas a clientes según el cronograma programado.
7. Elaborar del Plan de Oferta



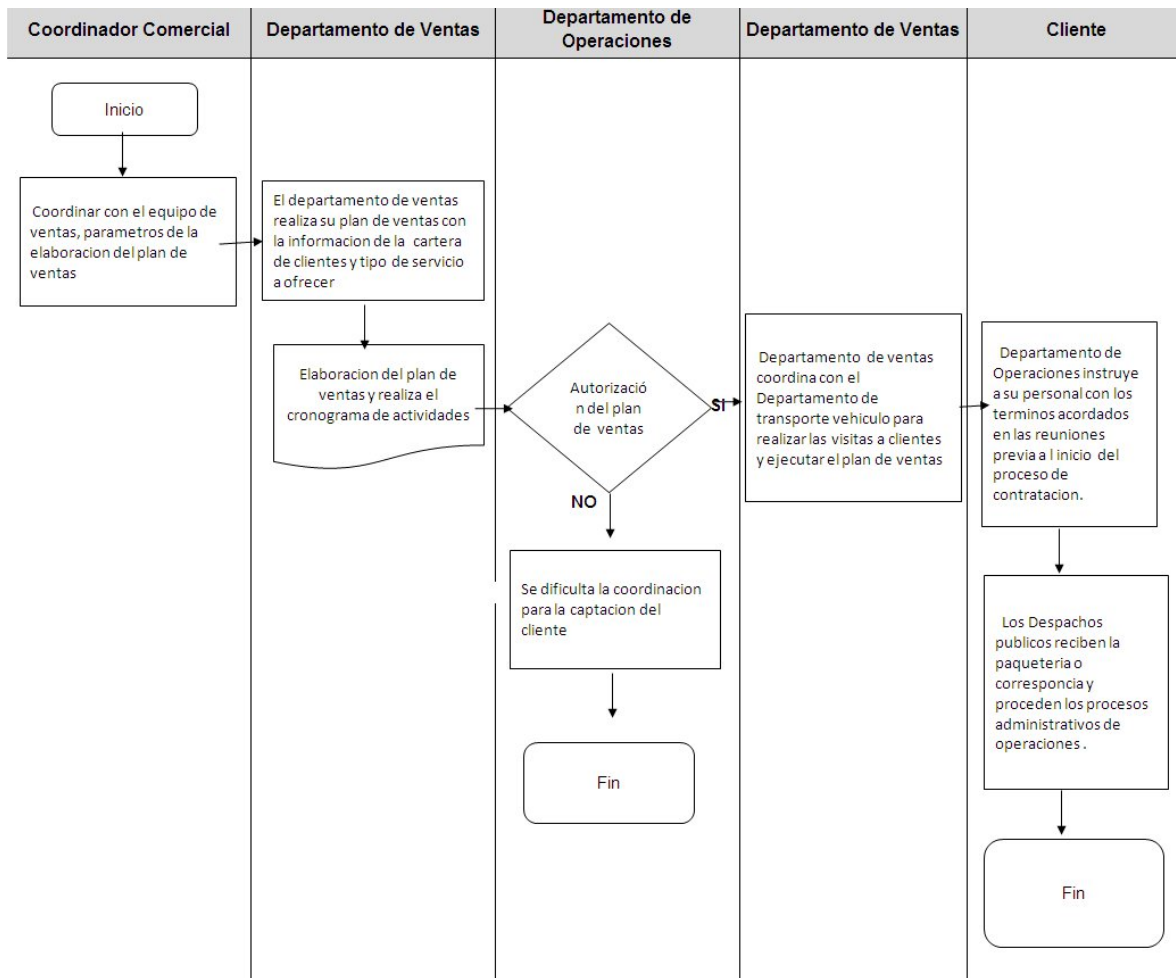


	<p>“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p>“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	55 de 63

Diagrama de Flujo del procedimiento

ELABORACION PLAN DE VENTAS





	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	56 de 63

21. Matriz de actividades, responsables y formularios

No.	Etapa del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsabilidad	Producto	Envío a:
1	Elaboración del plan de ventas	Ejecutar el plan de ventas		Cronograma de actividades	mensual	Jefe de Ventas		Coordinación Comercial
2	Identificación y visitas a clientes	Actualización de la cartera de clientes		Directorio de clientes	Continuo	Departamento de ventas		Coordinación Comercial
3	Coordinación del proceso de contratación	Atención personalizadas del servicio a los clientes		Directorio telefónico de clientes.	Continuo	Departamento de Ventas		Coordinación Comercial



22. Matriz de Riesgos

	EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS MATRIZ PARA LA EVALUACION, ANALISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										
PRCESO: ELABORACION DEL PLAN DE VENTAS											
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Identificar, distribución, visitas y captación de clientes											
OBJETIVO:											
(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	Elaboración del plan de Ventas	No tener actualizada la base de clientes	3	3	A	Personal permanente	Plan de Ventas	3	3	A	Compartir o transferir
2	Elaborar del Plan de Oferta	No contar con los productos estructurados	3	3	A	No tener plan de oferta establecido	Catalago de Productos	3	3	A	Evitar el Riesgo
3	Identificar los clientes Potenciales	No tener actualizada la base de clientes	3	3	A	no tener estragias de venta	Estrategias trimestrales de venta	3	3	A	Reducir el Riesgo
Elaborado por: Jenny W. Lopez			Revisado por: Abogado David Archaga			Autorizado por: Lic. David Zelaya					
Firma:			Firma:			Firma:					
Fecha: Diciembre 2024			Fecha: Diciembre 2024			Fecha: Diciembre 2024					

	“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR” “COORDINACION COMERCIAL”	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	57 de 63

23. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL PROCEDIMIENTO

Denominación del Proceso: PLAN DE VENTAS			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Revisión por parte del enlace de la unidad para el cumplimiento del tiempo en el que debe emitirse la misma.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están invocados y los clientes
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al cliente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Cotizaciones, Contratos firmados.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Efectivamente

	<p align="center">“EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS” “HONDUCOR”</p> <p align="center">“COORDINACION COMERCIAL”</p>	
GM-DGJC-010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1”	Febrero 2024	58 de 63

25. Biografía

Ley Orgánica de HONDUCOR

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

26. Anexos

Formato de Directorio Telefónico de clientes:

No.	NOMBRE DE LA INSTITUCION	SIGLAS	PROFESION	REPRESENTANTE LEGAL	CARGO	CELULAR TITULAR	CORREO ELECTRONICO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CONTACTO PARA TRAMITES	CELULAR/TELEFONO FIJO	DIRECCION

27. Control de Cambios

Dentro de los cambios que se tienen que realizar entre los procesos a lo largo del tiempo es la sistematización de las ventas a nivel nacional, para así poder tener la información en tiempo real para establecer los análisis y proyecciones.

Historia de Cambios al Procedimiento

(Este cuadro es ejecutado en base a las personas que lo aprueban)

Fecha	Versión	Autor		descripción del cambio	Cambio Autorizado Por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma