



**SERVICIO POSTAL MEXICANO**

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE  
ATENCIÓN A CLIENTES**

EJEMPLAR DE CONSULTA

MAYO 2007

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN  
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
31	05	07

**CÉDULA DE REGISTRO Y CONTROL DE VERSIONES DE MANUALES**

N° DE REGISTRO				
DIRECCIÓN	TIPO DE MANUAL	EDICIÓN	AÑO DE REGISTRO	N° CONSECUTIVO
DL	OR	A	07	008

**NOMBRE DEL MANUAL**

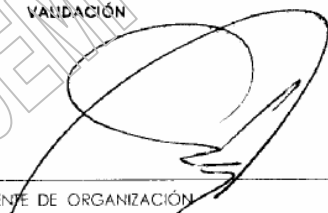
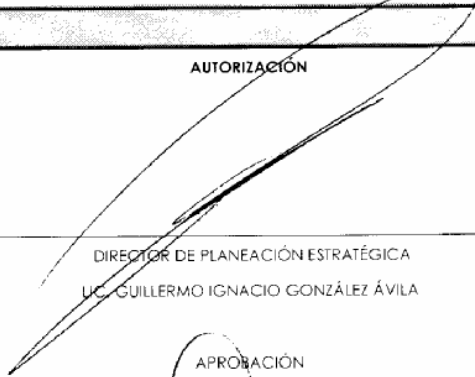
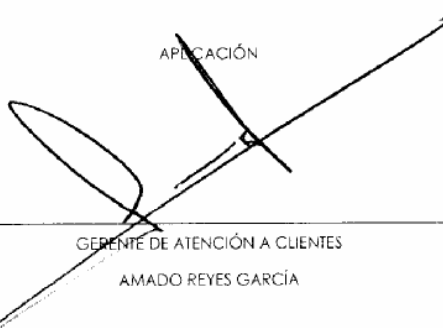

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

**ÁREAS DE APLICACIÓN**

- GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

<b>PÁGINAS:</b>	19	<b>TOMOS:</b>	1
-----------------	----	---------------	---

**FIRMAS**

<p>VALIDACIÓN</p>  <p>GERENTE DE ORGANIZACIÓN LIC. ALEJANDRO MOLINA MONROY</p>	<p>AUTORIZACIÓN</p>  <p>DIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA LIC. GUILLERMO IGNACIO GONZÁLEZ ÁVILA</p>
<p>APLICACIÓN</p>  <p>GERENTE DE ATENCIÓN A CLIENTES AMADO REYES GARCÍA</p>	<p>APROBACIÓN</p>  <p>DIRECTOR DE LOGÍSTICA ING. VÍCTOR M. LEYVA ALARISTE</p>



MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

## ÍNDICE

	PÁGINA
1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO JURÍDICO	5
3. OBJETIVO	6
4. POLÍTICAS GENERALES	6
5. MISIÓN	7
6. VISIÓN	7
7. ESTRUCTURA ORGÁNICA	8
8. FUNCIONES	9
8.1 GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES	10
8.2 RECLAMACIONES INTERNACIONALES	11
8.3 RECLAMACIONES NACIONALES	13
8.4 RECLAMACIONES MEXPOST	15
8.5 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA "FONOPOST"	17
8.6 CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO	18
9. VIGENCIA	19



MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones deben estar orientadas para ser eficaces, eficientes y productivas, por lo que requieren desarrollar herramientas administrativas que describan de manera detallada sus atribuciones, estructura orgánica, funciones, niveles jerárquicos, líneas de comunicación y coordinación.

En este sentido, la Gerencia de Organización en coordinación con la Gerencia de Atención a Clientes, ha elaborado el presente ***“Manual de Organización de la Gerencia de Atención a Clientes”*** con la finalidad de que el área desarrolle sus funciones con base en una estructura organizacional adecuada a su dinámica interna.

El documento se encuentra estructurado en dos partes: una dedicada al marco normativo y a la filosofía institucional que orientan las actividades de la Unidad Administrativa, y otra relativa a las áreas que integran la Gerencia, así como a las funciones de las que se derivan las actividades específicas que el personal debe desarrollar.

EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

## 2. MARCO JURÍDICO

1. Ley del Servicio Postal Mexicano.
2. Ley de Vías Generales de Comunicación.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
4. Ley Federal de Entidades Paraestatales.
5. Ley Federal del Trabajo.
6. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
7. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
8. Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano.
9. Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.
10. Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.
11. Manual de Organización Institucional del Servicio Postal Mexicano.
12. Condiciones Generales de Trabajo del Servicio Postal Mexicano.
13. Y demás disposiciones aplicables en la materia.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES**

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

### 3. OBJETIVO

Atender dentro de los tiempos establecidos las quejas y/o reclamaciones que presenten los clientes, referentes al manejo de envíos EMS/MEXPOST y correspondencia registrada.

### 4. POLÍTICAS GENERALES

1. El contenido del presente Manual es de observancia general para el personal que labora en la Gerencia de Atención a Clientes, formalizándose con su expedición.
2. La Gerencia de Atención a Clientes es responsable de aclarar las dudas que se susciten en la interpretación de las funciones asignadas a las diferentes áreas que lo soliciten.
3. La Gerencia de Atención a Clientes es responsable de revisar periódicamente el Manual y en su caso, solicitar la intervención de la Gerencia de Organización a fin de reglamentar sus funciones y mantenerlo actualizado.
4. La Gerencia de Organización es la responsable de la publicación del presente Manual a través de la red interna.





MANUAL	CÓDIGO:	DL-OR-A-07-008
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES	ARCHIVO:	MO_GCIA_ATN_CLIE.DOC
	FECHA:	MAYO 2007
	EDICIÓN/REVISIÓN:	A

### 5. MISIÓN

Atender oportunamente las quejas y/o reclamaciones que presenten los clientes sobre el estatus de su correspondencia y/o envíos, así como orientarlos sobre los servicios que el Organismo brinda, para ofrecerles un servicio de calidad, aprovechando los recursos humanos y materiales disponibles para su satisfacción.

### 6. VISIÓN

Ser una unidad administrativa eficaz y eficiente que desempeñe en forma oportuna las funciones que tiene asignadas, a fin de proporcionar una adecuada atención a los clientes que presentan sus quejas y/o reclamaciones.

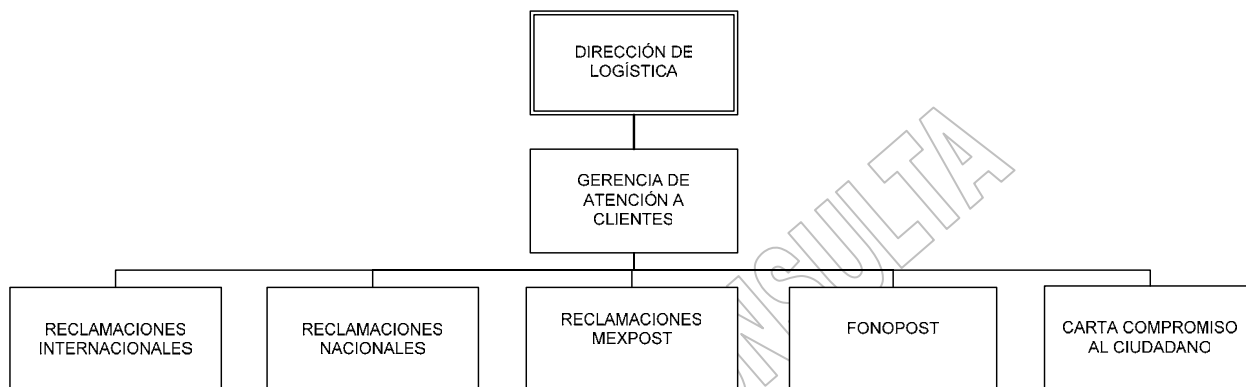
EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL	CÓDIGO:	DL-OR-A-07-008
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES	ARCHIVO:	MO_GCIA_ATN_CLIE.DOC
	FECHA:	MAYO 2007
	EDICIÓN/REVISIÓN:	A

### 7. ESTRUCTURA ORGÁNICA



EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

8. FUNCIONES

EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.1 GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Atender en forma oportuna las quejas y reclamaciones que presenten los clientes internos y externos, referentes a la entrega de envíos y/o correspondencia registrada, así como orientar a los clientes sobre los servicios que se proporcionan.</p>	<pre> graph TD     A[DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA] --- B[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES]           </pre>

FUNCIONES

1. Atender todo tipo de quejas y reclamaciones referentes al manejo de correspondencia y envíos postales de clientes y usuarios.
2. Proponer al Director de Área, el establecimiento de políticas y procedimientos de atención a clientes.
3. Verificar la adecuada atención, en tiempo y forma, a las peticiones recibidas.
4. Participar en forma proactiva en la solución de quejas y atención de reclamaciones recibidas.
5. Realizar la gestión del pago de indemnizaciones conforme se establezca en la normatividad vigente.
6. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC


FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

## 8.2 RECLAMACIONES INTERNACIONALES

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Atender las quejas y/o reclamaciones que se presenten por piezas registradas con origen o destino internacional.</p>	 <pre>graph TD; A[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --- B[RECLAMACIONES INTERNACIONALES]</pre>

### FUNCIONES

1. Registrar las reclamaciones internacionales recibidas y/o enviadas, en la base de datos existente.
2. Dar seguimiento a las reclamaciones recibidas, para determinar el estatus que guardan las piezas reclamadas.
3. Solicitar información a las oficinas operativas sobre el recibo y tratamiento de las piezas registradas para solicitar a las oficinas de destino su entrega y/o devolución.
4. Proporcionar a los clientes o a las oficinas solicitantes, información sobre la entrega, encaminamiento, devolución o extravío de las piezas registradas, a través de la forma CN-08 al país de origen o en oficio Modelo 2 a las oficinas reclamantes.
5. Gestionar el pago de indemnizaciones por irregularidades presentadas por la falta de entrega, por extravío, por falta de información de las piezas registradas o por determinación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), conforme a la normatividad establecida.
6. Verificar que la documentación necesaria para efectuar el pago de indemnizaciones, sea correcta y este completa.
7. Elaborar informe estadístico de indemnizaciones autorizadas mensualmente.
8. Solicitar a la Gerencia de Tesorería efectuar los cargos a los países de destino por la falta de respuesta a las solicitudes de información.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

## 8.2 RECLAMACIONES INTERNACIONALES

### FUNCIONES

9. Consultar en el sistema las reclamaciones recibidas de otros países para pago de indemnización por falta de respuesta, para verificar si procede o no el pago solicitado conforme al estatus del envío.
10. Elaborar informe estadístico mensual sobre las reclamaciones internacionales recibidas y atendidas.
11. Archivar toda la documentación que se genere considerando lo establecido por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
12. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.

EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:


MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.3 RECLAMACIONES NACIONALES

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Atender las quejas y/o reclamaciones que se presenten por piezas registradas con origen-destino nacional, así como por concepto de giros reembolsos no pagados.</p>	 <pre> graph TD     A[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --- B[RECLAMACIONES NACIONALES]           </pre>

FUNCIONES

1. Registrar las reclamaciones nacionales en la base de datos existente, recibidas a través del formato de "Reclamo de Envío", correo electrónico y/o del portal de Internet del Servicio Postal Mexicano.
2. Dar seguimiento a las reclamaciones, para determinar el estatus que guardan las piezas registradas reclamadas.
3. Proporcionar, por medio de oficio, respuesta directamente a los clientes que presentaron su reclamación, sobre la entrega o devolución de la pieza registrada.
4. Gestionar el pago de indemnizaciones por irregularidades presentadas por la falta de entrega, por extravío, por falta de información de las piezas registradas o por determinación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), conforme a la normatividad establecida.
5. Verificar que la documentación necesaria para efectuar el pago de indemnizaciones, sea correcta y este completa.
6. Elaborar informe estadístico de indemnizaciones autorizadas mensualmente.
7. Investigar, tramitar y proponer a la Gerencia de Atención a Clientes la procedencia de pago por giros no pagados y/o reembolsos no localizados.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

### 8.3 RECLAMACIONES NACIONALES

#### FUNCIONES

8. Integrar el soporte documental suficiente para que la Gerencia de Tesorería en base a su sistema de giros, valide el pago de reembolsos pendientes de liquidar a los clientes corporativos.
9. Elaborar informe estadístico mensual sobre las reclamaciones nacionales recibidas y atendidas.
10. Archivar toda la documentación que se genere considerando lo establecido por la Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental.
11. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.

EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:


MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.4 RECLAMACIONES MEXPOST

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Atender las quejas y/o reclamaciones que se reciban por los envíos o paquetes Mexpost, con origen-destino nacional e internacional.</p>	 <pre> graph TD     A[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --- B[RECLAMACIONES MEXPOST]           </pre>

FUNCIONES

1. Registrar las reclamaciones nacionales e internacionales recibidas sobre los envíos de mensajería acelerada Mexpost, captadas a través del formato de "Reclamo de Envío", correo electrónico, fax y/o escrito.
2. Dar seguimiento en el sistema de rastreo existente para determinar el estatus del envío reclamado.
3. Solicitar a las áreas involucradas información relativa al tratamiento dado a los envíos y/o paquetes Mexpost, para atender las reclamaciones presentadas a la Gerencia de Atención a Clientes, solicitando documentación soporte.
4. Proporcionar respuesta directamente a los clientes internos y externos sobre las piezas reclamadas, indicando el estatus que guarda el envío o paquete.
5. En los casos procedentes, tramitar el otorgamiento de "Vales de Servicio Gratuito" para su utilización en servicios de mensajería y/o paquetería.
6. Gestionar el pago de indemnizaciones por irregularidades presentadas por pérdida, por daño y/o violación de los envíos Mexpost o por determinación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), conforme a la normatividad establecida.
7. Verificar que la documentación necesaria para efectuar el pago de indemnizaciones, sea correcta y esté completa.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.4 RECLAMACIONES NACIONALES

FUNCIONES

8. Elaborar informe estadístico de indemnizaciones autorizadas mensualmente.
9. Elaborar informe estadístico mensual sobre las reclamaciones de envíos MEXPOST recibidas y atendidas.
10. Archivar toda la documentación que se genere considerando lo establecido por la Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental.
11. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.

EJEMPLAR DE CONSULTA





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.5 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA "FONOPOST

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Atender las llamadas telefónicas que realizan los clientes y/o usuarios de Sepomex, referentes a los servicios que proporciona el correo en sus oficinas de atención al público, así como para atender las reclamaciones sobre los envíos del servicio EMS/MEXPOST y de las piezas registradas.</p>	<pre> graph TD     A[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --- B[CENTRO ATENCIÓN TELEFÓNICA FONOPOST]           </pre>

FUNCIONES

1. Brindar atención y orientación a clientes individuales y/o corporativos sobre los servicios que proporciona SEPOMEX.
2. Proporcionar a las oficinas de correos a nivel nacional el tipo de cambio del dólar para cobro de los envíos internacionales Mexpost.
3. Proporcionar a los clientes internos y externos, información sobre las oficinas de correos (domicilio, teléfono, horario de servicio, código postal, etc.).
4. Recibir y atender quejas y/o reclamaciones telefónicas del público en general, relativas a los envíos Mexpost y a las piezas registradas.
5. Verificar el estatus de las guías nacionales e internacionales del servicio Mexpost, a través del sistema de rastreo.
6. Elaborar informe estadístico mensual sobre las llamadas telefónicas recibidas.
7. Archivar toda la documentación que se genere de acuerdo con los criterios establecidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Gubernamental.
8. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:


MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES

8.6 CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

OBJETIVO	ADSCRIPCIÓN
<p>Dar seguimiento a las acciones establecidas para el cumplimiento de los compromisos contraídos en la Carta Compromiso al Ciudadano “Reclamo de Envío”, a fin de proporcionar a los clientes mayor calidad en el servicio.</p>	 <pre> graph TD     A[GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --&gt; B[CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO]           </pre>

FUNCIONES

1. Dar seguimiento al desarrollo del Programa Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) “Reclamo de Envío” a nivel nacional.
2. Concentrar e integrar la información y/o documentación de las reclamaciones presentadas en las Oficinas de Atención al Público que realizaron el trámite Reclamo de Envío:
3. Encuestar a los ciudadanos del Distrito Federal y Zona Conurbada, que realizaron el trámite Reclamo de Envío para que se evalúe la calidad de servicio que se les otorga con base en tres atributos: Oportuno, Amable y Transparente.
4. Formular Informe Trimestral de la CCC para el Órgano Interno de Control sobre los resultados de la evaluación de los clientes acerca del servicio obtenido.
5. Concentrar, integrar y enviar la información del reporte “Sistema de Atenciones Inmediatas, Quejas y Sugerencias (Semáforo)”.
6. Archivar toda la documentación que se genere de acuerdo con los criterios establecidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Gubernamental.
7. Las demás que correspondan a su ámbito de acción, le encomiende su superior jerárquico o se establezcan en normas y manuales específicos.





MANUAL

CÓDIGO:

DL-OR-A-07-008

ARCHIVO:

MO\_GCIA\_ATN\_CLIE.DOC

FECHA:

MAYO 2007

EDICIÓN/REVISIÓN:

A

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA  
DE ATENCIÓN A CLIENTES**

**9. VIGENCIA**

El presente Manual entrará en vigor el día siguiente de su aprobación, quedando sin efecto cualquier disposición, ordenamiento, lineamiento, política o Procedimiento que se anteponga al presente.

EJEMPLAR DE CONSULTA

