

CAPITULO I

GENERALIDADES DE CORREOS DE EL SALVADOR Y LAS OFICINAS POSTALES DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA

A. GENERALIDADES

Correos de El Salvador es una dependencia del Ministerio de Gobernación que presta un servicio público, teniendo como funciones el recibo, transporte y entrega de la correspondencia y otros servicios autorizados. Entiéndase por correspondencia, a envíos depositados en las oficinas de Correos, para ser entregados a un destinatario bien en la misma localidad o en diferentes lugares de un territorio o fuera de él.

El funcionamiento del servicio de correos en todos los países del mundo, es un reflejo del grado de cultura de los pueblos y se considera el principal promotor del desarrollo económico, social y cultural de las naciones; el correo no solo permite la comunicación escrita, sino también el intercambio cultural entre las naciones.

Por el servicio postal cursan diferentes categorías de envíos postales, las cuales están aunadas en dos grupos: Servicios Básicos, son aquellos que es obligatorio prestarlos para desarrollar el Servicio Postal Universal¹, asimismo, desde el momento en que una administración postal se suscribe como país miembro de la Unión Postal Universal. Los Servicios Especiales, son los que se prestan de manera opcional en cada administración postal, dependiendo de la complejidad y desarrollo de la misma.

B. ANTECEDENTES HISTORICOS

A continuación se presentan los antecedentes históricos más importantes del correo.²

¹Asamblea Legislativa. *Constitución de la República de El Salvador*. Corte Suprema de Justicia. SV: Sección Publicaciones, 1998. Artículo 110.

² Luís Felipe Moreno. *Historia del Correo*. SV: Unidad de Asistencia Técnica, Dirección General de Correos, 1998. p. 1-3.

1. Surgimiento del correo a nivel mundial.

La palabra correo se deriva de correr y se refiere a la persona que antiguamente llevaba corriendo los mensajes, noticias o comunicaciones; estos mensajes eran llevados en postas de hombres por la razón de que en el inicio de la historia se carecía de medios de transporte.

Se cree que el servicio de correos ha existido desde tiempos inmemoriales, la entrega estaba a cargo de peatones, jinetes y barqueros. Como la humanidad misma y todas las cosas de ésta, el servicio de correos en el devenir del tiempo ha tenido su proceso evolutivo. Los peatones egipcios y griegos, los cursores romanos y los mensajeros permanentes entre las ciudades, estaban encargados de llevar las comunicaciones que eran pagadas ya por el remitente o por el destinatario.

En el siglo VI, antes de Cristo, Ciro Rey de Persia, (hoy Irán) ya tenía ese servicio, en Egipto se utilizaron las palomas mensajeras que era una forma de llevar y traer mensajes las cuales recorrían con precisión largas distancias.

En Roma, el Emperador Julio César, organizó un servicio de jinetes que se relevaban en caminos y su único objeto era anunciar las victorias conseguidas por ese poderoso imperio. Después se estableció en la misma Roma el *Cursus Publicus* para comunicarse con las provincias y costado por los pueblos por donde pasaba, pero los particulares no podían servirse de él para enviar su correspondencia. En esta práctica en lugares determinados y fijos había relevos, cambio de caballos.

Desde el siglo VII de nuestra Era, los Califas mahometanos tuvieron medios de comunicación de esta especie, y en el siglo X había más de mil estaciones distribuidas en todo el territorio del Islam.

Igual servicio tuvieron China, según Marco Polo y Alfonso el Sabio de España a fines del siglo XIII, época de la cual data el uso de la palabra *posta*, nombre del lugar donde habían caballos de repuesto para cambiar, y de esta palabra se deriva el adjetivo postal, relativo al servicio de correos. A la llegada de los españoles al

continente se conoce que los Aztecas tenían un servicio semejante, pero servido exclusivamente por peatones muy corredores y de gran resistencia. Los Incas lo implementaron y fueron los primeros corredores del mundo. El Chasquí fue héroe de las comunicaciones en el río de Plata en Argentina.

Luis XI estableció correos para el Estado en 1464 y fue tan absoluta la exclusividad que, bajo pena de muerte, se prohibía a particulares servirse de ellos. El desarrollo de los correos para particulares florece a fines del siglo XV, gracias a las extensas redes de caminos de Europa Occidental.

Al buscar en la historia de Correos se puede constatar que durante la edad media, el correo no existía más que en un estado embrionario, para intercambiar sus comunicaciones, los particulares debían recurrir a los correos de los reyes o de los príncipes, o a los mensajeros que los monasterios, las corporaciones o los mercaderes mantenían para su uso personal.

Esta organización rudimentaria, de carácter semi-gubernamental y semi-privada, pronto se reveló insuficiente para satisfacer las necesidades de una sociedad en continua evolución. Por una parte, gracias al descubrimiento de la imprenta, la instrucción penetra poco a poco en todas las capas de la población. A la vez, el descubrimiento de nuevos mundos y sus consecuencias iban ampliando las relaciones entre los pueblos. De todo ello resulta un crecimiento constante del intercambio de comunicaciones.

Bajo la influencia de tales necesidades, el correo estaba obligado a desarrollarse. En el curso del siglo XVI, desborda los límites de las fronteras gracias al impulso de Francisco de Taxis, que crea por primera vez, un servicio postal que enlaza a varios países (Alemania, Austria, Países Bajos, Italia, Francia y España).

Más tarde, en el siglo XVII, el correo se transforma definitivamente en servicio público que evoluciona para tomar su forma actu

En su origen, los intercambios postales internacionales estaban regidos por acuerdos bilaterales concluidos según las necesidades particulares de cada país. Este sistema, que implicaba una extrema variedad de tarifas calculadas en diversas monedas y según unidades y escalones de peso diferentes, complicaba la ejecución del servicio y frenaba su desarrollo.

La invención de los barcos a vapor y del ferrocarril imprimió al correo una nueva evolución. A partir de ese momento las Administraciones advirtieron que para acelerar los intercambios internacionales paralelamente a los medios de transporte, hacía falta simplificar formalidades y en modo particular, normalizar y reducir las tasas. Entre los pasos más trascendentales pueden mencionarse los dados por Gran Bretaña en 1840 en el sentido de establecer tasas para cartas y dejarlas todas a un penique para el servicio interno, también se estableció el primer Sello Postal llamado timbre o estampilla.

Cuando los correos se habían extendido a varios países del mundo, el ministro de correos de los Estados Unidos de Norte América, Sr. Montgomery Blair, tomó la iniciativa de convocar a una primera reunión internacional para llegar a un acuerdo postal sobre una base común. Esta reunión fue realizada en París el 11 de marzo de 1863 y agrupó a delegados de 18 países de Europa y América, fue aquí donde se adoptaron ciertos principios generales que fueron remunerados a las Administraciones para aplicar principios uniformes que les permitieran mejorar el servicio.

2. El Correo de Centro América antes de la conquista.

Por el hecho de que El Salvador pertenecía a las provincias unidas de Centro América, no podemos deslindar su participación en los avances del correo de esta época, aunque no se tienen datos mayores sobre él, pero se conoce que en tiempos de la conquista la Administración de Correos, antes de la independencia estaba bien reglamentada; el servicio postal se hacía con regularidad desde la capital del antiguo

reino de Guatemala hasta San Cristóbal de Chiapas, por el norte, y hasta Cartago, antigua capital de Costa Rica, por el sur, con estafetas de travesías en ambas líneas.

El Gobierno Federal, después de la independencia, no hizo novedad alguna en este ramo, y permaneció el reglamento en rigurosa observancia hasta la disolución del pacto federativo.

3. Datos históricos de Correos de El Salvador.

Según se tiene conocimiento desde los tiempos coloniales, ya se contaba con una Administración de Correos a cargo de un súbdito español, quienes intercambiaban correspondencia entre el Partido de San Salvador y el Gobierno Español. Posteriormente el servicio postal de El Salvador estableció convenios especiales entre los estados de Centro América sin ninguna ley reglamentaria, lo cual se hizo atendiendo la necesidad de comunicación entre los estados Centro Americanos después de su independencia.

Entre la conquista y la independencia de Centro América, no se conocen datos históricos del Correo salvadoreño, pero se considera que el servicio postal tuvo relevancia en los hechos independentistas y su proclamación en 1821.

A continuación se dan a conocer fechas de gran importancia para el Correo salvadoreño

CUADRO 1
ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DEL CORREO SALVADOREÑO

Años	Acontecimientos
1,847	Correos de El Salvador nombra a su primer Director.
1,849	Se establece el servicio de correos semanales, para Honduras y Nicaragua, vía Puerto de la Unión.

1,851	Aparece el Reglamento de Correos en el cual se notan vestigios de las leyes españolas.
1,854	Se publica el primer itinerario de entradas y salidas de despachos.
1,857	Correos participa en cabildos abiertos con el propósito de mejorar.
1,857	Se establece correo para Guatemala, el cual era llevado por peatones.
1,864-1,865	Correos percibía una renta escasa que apenas alcanzaba para hacerle frente a sus gastos.
1,865	Correos aprobó, tratados entre Venezuela, Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala y Perú.
1,867	Se pusieron en circulación las primeras estampillas, hechas en grabados de acero por la American Bank Note Co. de USA.
1,870	Se celebró convenio postal entre Estados Unidos y El Salvador.
1,877	Se aprobó el primer contrato de transporte de correspondencia, entre el Puerto de la Libertad y San Salvador.
1,879	El Correo de El Salvador ingresó a la Unión Postal Universal (UPU)
1,889	Se celebró en Costa Rica una Convención Postal a la cual asistieron los países de Centro América, que ayudó a las relaciones comerciales y diplomáticas de los países.
1,889	Se establece el servicio de correspondencia de y para Europa.
1,909	Se establece el servicio de cartas con valor declarado, por medio del cual se permitía el envío de dinero en el interior del país.
1,914	El edificio del Correo central se daba a conocer por medio de señales la llegada y salida de los barcos con correspondencia.
1,916	El poder ejecutivo dicta un Reglamento General de Correos.
1,928	Se establece el servicio aéreo diario de los despachos de correspondencia hacia el exterior.
1,929	Se puso en circulación los primeros sellos postales aéreos.
1,951	Se otorgan las primeras becas para que personal de Correos realice estudios en la Escuela Técnica de Correos de Buenos Aires Argentina.

1,952	Se puso en vigencia el Reglamento para Importación y uso de máquinas franqueadoras de correspondencia, con el que se pretendía dar facilidades en el franqueo a la industria, banca, comercio y público en general.
1,964	Comenzó a funcionar la oficina móvil postal.
1,965	Se inicia un proyecto regional, para que la UPU brinde asistencia técnica a El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.
1,966	La organización de la UPU en Centro América, presentó a consideración un Estudio sobre Organización y Métodos Operativos para el Correo Central de San Salvador.
1,966	Se crea la Escuela de Capacitación Postal, y El Salvador es nombrado miembro de la Comisión Técnica Consultiva de la Unión Postal de las Américas, y España (UPAE).
1,967	Se llevó a cabo el Primer Seminario de Alto Nivel, con participación de Latinoamérica, los temas tratados fueron: "Los problemas generales del desarrollo".
1,976	Se implantó el primer circuito motorizado que cubrió ruta entre San Salvador y La Unión.
1,980	Se compró un inmueble para la oficina de Correos de Santa Ana situado en 7ª. Calle Poniente #4.

1,981	Se recibió Asistencia Técnica y se tuvo la primer visita de expertos en materia postal.
1,985	Se implantó un Sistema de Codificación Postal, tomando como base el número identificable del municipio.
1,928	Se establece el servicio aéreo diario de los despachos de correspondencia hacia el exterior.
1,929	Se puso en circulación los primeros sellos postales aéreos.
1,951	Se otorgan las primeras becas para que personal de Correos realice estudios en la Escuela Técnica de Correos de Buenos Aires

	Argentina.
1,952	Se puso en vigencia el Reglamento para Importación y uso de máquinas franqueadoras de correspondencia, con el que se pretendía dar facilidades en el franqueo a la industria, banca, comercio y público en general.
1,964	Comenzó a funcionar la oficina móvil postal.
1,965	Se inicia un proyecto regional, para que la UPU brinde asistencia técnica a El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.
1,966	La organización de la UPU en Centro América, presentó a consideración un Estudio sobre Organización y Métodos Operativos para el Correo Central de San Salvador.
1,966	Se crea la Escuela de Capacitación Postal, y El Salvador es nombrado miembro de la Comisión Técnica Consultiva de la Unión Postal de las Américas, y España (UPAE).
1,967	Se llevó a cabo el Primer Seminario de Alto Nivel, con participación de Latinoamérica, los temas tratados fueron: "Los problemas generales del desarrollo".
1,976	Se implantó el primer circuito motorizado que cubrió ruta entre San Salvador y La Unión.
1,980	Se compró un inmueble para la oficina de Correos de Santa Ana situado en 7ª. Calle Poniente #4.
1,981	Se recibió Asistencia Técnica y se tuvo la primer visita de expertos en materia postal.
1,985	Se implantó un Sistema de Codificación Postal, tomando como base el número identificable del municipio.
1,987	Se realiza estudio sobre reorganización de la Distribución Postal por un experto de la UPAE.
1,989	Comenzó a funcionar el Servicio Expreso de Correo (EMS) en el Correo Central.

1,992	Se amplia la cobertura del servicio EMS a Santa Ana.
1,996	Se aprobaron tarifas para los servicios rápidos, en el área de servicio de correspondencia comercial, respuesta internacional, servicio interno para grandes impositores, servicio de empaques y embalajes.
1,997	Se habilitó la oficina de Correos en el Aeropuerto Internacional de El Salvador, que realizaría operaciones de recepción y entrega del correo internacional en forma directa.
1,997	Se establecieron rutas diarias de transporte hacia el interior del país.

Fuente: Luís Felipe Moreno. Ob. Cit . p. 46-88.

A lo largo de la historia puede comprobarse que el servicio de correos ha tenido razón de ser, sobre todo porque ha llenado la necesidad de comunicarse al ser humano. En el correr del tiempo el correo ha pasado a ser de peatonal, a jinetes, a tranvías, a vapores y aviones, que son los medios que se han utilizado para su funcionamiento que es puramente dinámico. El Correo ha sufrido cambios en su operatividad y función administrativa todo como parte de su interés por mantenerse y no desaparecer para poder cumplir principalmente su labor social.

C. SITUACIÓN ACTUAL

El servicio de correos obedece a su misión de ofrecer servicios postales a nivel nacional e internacional, de acuerdo a los recursos y oportunidades que le permiten los ambientes económicos y sociales. Asimismo, su compromiso de desarrollar el Servicio Postal Universal, al que todas las personas sin distinción alguna tienen derecho.

1. Universalidad del correo.

La universalidad del correo está basada en el número de países que prestan el servicio postal a nivel mundial, estos países están unidos a través de la “Unión Postal Universal”, los cuales se rigen en base a los objetivos que permitan prestar un

Servicio Postal Universal de calidad, llegando a un objetivo altamente humanitario como lo es el de servir al público, mejorando sin cesar los métodos de explotación postal.

2. Estructura y organización nacional.

El servicio de Correos de El Salvador, en la actualidad se caracteriza por ser una institución centralizada dependiente del Ministerio de Gobernación, y bajo las órdenes inmediatas del Director General de Correos.

La Administración Postal tiene sus atribuciones específicas, como lo son la recepción, el transporte y la entrega de cartas, tarjetas postales, impresos, cecogramas, pequeños paquetes, envíos con valor declarado, encomiendas postales, y los servicios especiales bajo la figura del Servicio Expreso de Correo (EMS).

El servicio postal salvadoreño comprende 186 oficinas y otros establecimientos postales autorizados que funcionan como patentados postales que venden sellos postales a usuarios.

2.1. Descripción Dirección General.

La Dirección General de Correos se compone por siete Secretarías, cinco Divisiones, dos Subdivisiones, dieciséis Departamentos, once Secciones, cuatro Áreas y catorce Oficinas Departamentales, lo cual se presenta en el Organigrama Oficial de la Dirección General de Correos. (Ver Anexo # 1).

Las Unidades Asesoras están compuestas por las Secretarías siguientes: Secretaría de Planificación y Asistencia Técnica, Secretaría de Control e Inspección Postal, Secretaría de Monitoreo y Control de Operaciones, Secretaría Jurídica, Secretaría de Relaciones Públicas, Secretaría de Desarrollo Tecnológico y Secretaría de Relaciones y Cuentas Internacionales. Por otra parte la asesoría se complementa con la asistencia a la Dirección, que apoya en labores técnicas, administrativas y jurídicas. Así mismo cuenta con cinco Divisiones que componen el staff de esta dependencia gubernamental siendo las siguientes:

- División Administrativa: Compuesta por cinco Departamentos como el de Servicios Generales, Combustible, Especies Postales, Contrataciones y Adquisiciones y el Departamento de Personal.
- División Financiera: Tiene a su cargo todas las funciones establecidas en la Ley de Administración Financiera (AFI) del estado. Llevando una contabilidad auxiliar que se consolida en la Unidad Financiera del Ministerio de Gobernación. Está compuesta por cuatro Departamentos entre los cuales se encuentra Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Cuentas Corrientes y Colecturía.
- División de Operaciones Postales: Se desarrollan todas las funciones operativas del servicio postal, consta de dos Subdivisiones, seis Secciones y catorce Oficinas Departamentales. La Subdivisión de Operaciones Centrales se conforma por las Secciones de Operaciones EMS, Apertura Internacional, Expedición Internacional, Clasificación y Despacho Nacional, Oficina de Cambio Internacional, Entrega y Recepción. La Subdivisión de Oficinas Departamentales se compone por las catorce Oficinas Departamentales a nivel nacional, teniendo funciones descentralizadas en cuanto al funcionamiento y operaciones, las funciones centralizadas son aquellas que bajo el esquema organizativo necesitan autorización del Jefe de la Subdivisión a la que pertenecen y/o de la Dirección General.
- División de Logística y Distribución: Tiene a su cargo toda la distribución de los envíos que se manejan a nivel nacional. Se compone por los Departamentos de Distribución Central y Departamento de Servicios Especiales.
- División Comercial: Compuesta por tres áreas entre las cuales se encuentra la Comercial, Servicio al Cliente y Filatelia; las funciones principales de estas áreas son: Comercialización de todos los productos que ofrece Correos de El Salvador, así como de Servicio al Cliente. Todo lo referente a publicidad está a

cargo de la Jefatura de esta División en coordinación con la sección de Desarrollo de Productos e Imagen Institucional, ejecutando las Ideas de Proyectos Comerciales y Publicitarios propios de la División o las Propuestas de cada una de las Jefaturas Departamentales de las Oficinas Postales, así como las Propuestas de la Dirección General, evaluando la factibilidad de los proyectos que deban llevarse a cabo según la aprobación del Director General.

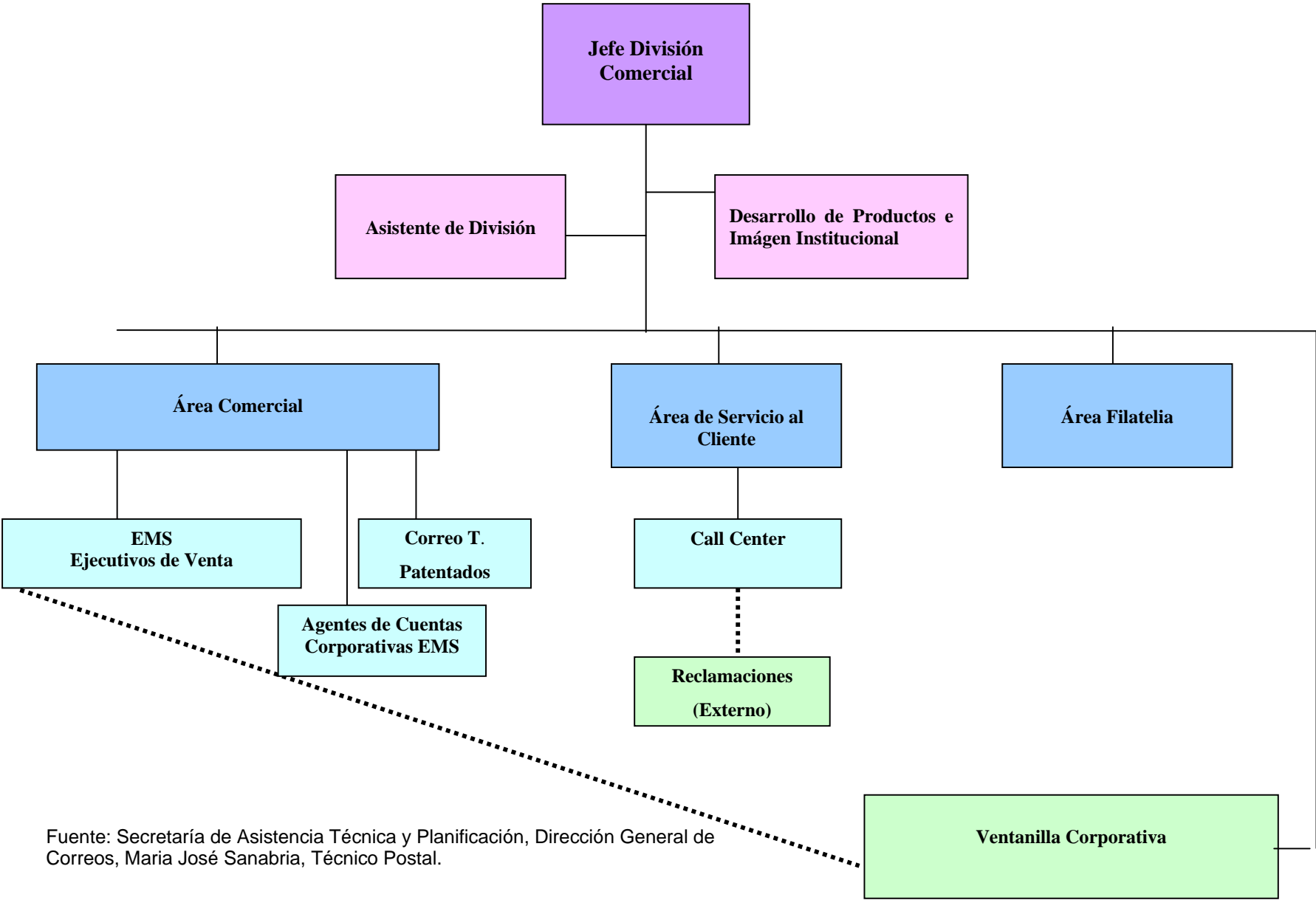
2.1.1. Descripción División Comercial.

La División Comercial se encuentra constituida por tres áreas como lo son: Área Comercial compuesta por los ejecutivos de venta del Servicio EMS, Agentes de cuentas corporativas EMS, agentes de correo tradicional incluyendo patentados y ventanilla corporativa.

Asimismo, esta compuesta por el área de servicio al cliente, que cuenta con un call center y el área de reclamaciones (externas), además, el equipo de agentes de servicio al cliente. Por otra parte, se compone por el área de filatelia nacional, internacional encargada de elaborar las artes para las emisiones correspondientes.

Para comprender las funciones específicas de la División Comercial a continuación se presenta el organigrama interno y su descripción.

ORGANIGRAMA 1
DIVISION COMERCIAL, DIRECCION GENERAL DE CORREOS



Fuente: Secretaría de Asistencia Técnica y Planificación, Dirección General de Correos, Maria José Sanabria, Técnico Postal.

3. Estructura y organización, oficina departamental de Correos Santa Ana.

La Oficina Departamental esta subordinada a la Jefatura de la Subdivisión de Oficinas Departamentales, que a su vez depende de la Jefatura de la División de Operaciones Postales, recibiendo lineamientos específicos de la Dirección General que traslada a diez jefaturas de oficina: Santa Ana, Metapán, Chalchuapa, Texistepeque, Candelaria de la Frontera, San Antonio Pajonal, Santiago de la Frontera, El Congo, Coatepeque y Masahuat.

Organigrama de la oficina departamental de Correos de Santa Ana.



Fuente: Secretaría de Asistencia Técnica y Planificación, Dirección General de Correos, María José Sanabria, Técnico Postal.

4. Cobertura de los servicios postales.

El Servicio Postal en el departamento de Santa Ana, tiene una amplia cobertura, abarcando ciudades, comunidades, caseríos y cantones. Considerando que de los trece Municipios, diez de ellos reciben directamente la atención de Oficinas Postales, los tres Municipios restantes se cubren a través del apoyo de la fuerza de distribución de otras oficinas cercanas.

4.1. Servicios nacionales.

Las oficinas de Correos del departamento de Santa Ana, ofrecen servicios locales y nacionales estos servicios incluyen tres tipos de servicios:

a) Servicios básicos

La correspondencia en el caso postal, es toda comunicación escrita confiada al servicio de correos para su conducción y entrega; a nivel nacional hay obligatoriedad de ofrecer el mínimo de servicios obligatorios de acuerdo a las disposiciones de la Legislación Postal Interna que incluye cinco a saber:

CUADRO 2
SERVICIOS BASICOS

Categorías	Descripciones
Cartas	Es de carácter actual y personal. Actual, se refiere a que a pesar de que el escrito se entregue en fecha atrasada, trata de hechos cuyo conocimiento interesan en el momento a su destinatario. Personal, comunicación que se dirige y concierne solamente a una persona; debiendo respetar su condición de envío cerrado, cuyo contenido no puede conocerse.
Tarjeta Postal	Es una nota escrita en cartulina con impresos, debe además de llevar la palabra impresa de "Tarjeta postal", generalmente circula sin sobre.
Impresos	Son reproducciones gráficas de cualquier texto o dibujo.
Pequeño paquete	Es aquel que contiene objetos o efectos personales, no destinados a transacciones comerciales y cuyo contenido no este prohibido.
Cecograma	Son impresiones de relieve escritas en Sistema Braille, destinadas únicamente para el uso de los ciegos.

Fuente: Documento Train Post. Recopilado por Correos de El Salvador. Unidad de Desarrollo Tecnológico, Dirección General de Correos, 2003. Modulo III. p.3.

b) Servicios especiales

Estos servicios se caracterizan porque se les incorpora una tasa adicional al cobro del servicio básico y se otorgan generalmente a pedido del cliente para que reciban un tratamiento especial ya sea durante su transporte o entrega; entre estos servicios podemos mencionar los siguientes:

CUADRO 3
SERVICIOS ESPECIALES

Servicios	Descripciones
Certificado	Es admitido y entregado bajo recibo, previo pago de una tasa especial fija. Da origen a Indemnización fija para todos los envíos, en caso de eventual pérdida.
Expreso	Los envíos llegan al destino, al mismo tiempo que el servicio tradicional de correos, pero se le da prioridad en la distribución, utilizando repartos especiales a domicilio y en los países cuyas administraciones brinden este servicio. A diferencia del Servicio Expreso de Correo (EMS), no se entrega bajo firma.
Aviso de recibo	Documento probatorio de la entrega de un envío postal, que incluye la fecha de entrega y la firma del destinatario al recibirlo, devolviéndose lo más rápido posible a la oficina de origen del envío para que ésta lo entregue a su expedidor.
Entrega en propia mano	Es brindado a petición, el envío sólo puede entregarse en las propias manos de su destinatario, llevando en el anverso y en caracteres visibles, la indicación "A REMETRE EN MAIN PROPE" o "A ENTREGAR EN PROPIA MANO".
Lista de correos o Poste restante	Especialmente para destinatarios que no tienen residencia fija en una ciudad o que no desee recibir correspondencia por los medios normales de entrega, haciéndolo en las oficinas o sucursales de Correos.
Respuesta postal pagada	A nivel nacional, un usuario autorizado por la institución, puede bajo ciertas condiciones, pagar las tasas de los envíos sin franqueo previo, que le son devueltas por sus corresponsales.
Servicio Comercial Respuesta Internacional	A nivel internacional, permite a los expedidores autorizados, franquear previamente los envíos respuesta, para que sean depositados en el extranjero por sus corresponsales sin necesidad de pago alguno.

Encomiendas postales	Es todo paquete o bulto postal, susceptible de contener productos o mercaderías generalmente de carácter comercial, y cuyos límites de peso y dimensiones son superiores a los establecidos para los envíos de correspondencia. En el régimen internacional, las Encomiendas están sujetas al pago de derechos de aduana en destino
Grandes impositores	Consiste en distribuir envíos locales y nacionales en forma masiva, con tarifas preferenciales y diferenciadas en relación a la cantidad de envíos depositados, los cuales llevan un destinatario previamente identificado.
Apartados postales	Es la distribución de envíos en casillas o cajas provistas de puerta con cerradura y llave, distinguiéndose con un número que las identifica; permitiendo extraer la correspondencia cuando sea más conveniente para el cliente. Este servicio se presta mediante el pago de una cuota anual de carácter fijo
Valores declarados	Se consideran las remesas de dinero en billetes de banco y otros valores pagaderos al portador, confiados al servicio de correos para su conducción y entrega al destinatario, bajo las condiciones que establece el Reglamento Interno de Correos y serán siempre tratados como envíos de control. Este servicio es prestado a nivel nacional.

Fuente: Documento Train Post. Recopilado por Correos de El Salvador. Unidad de Desarrollo Tecnológico, Dirección General de Correos, 2003. Modulo III. p.23.

c) Servicio Expreso de Correo (EMS)

En el ámbito nacional, el Servicio Expreso de Correos se caracteriza por la rapidez y seguridad, basado en las siguientes atribuciones:

Recolección o pedido del cliente

Después de la firma de un Contrato entre el Cliente (Persona Natural o Jurídica) y la Oficina de Correos, se puede solicitar la recolección de los envíos en el domicilio.

Transmisión

Los envíos del Servicio Expreso de Correo (EMS) se controlan a través del rastreo por medio de un código de barras que se le adhiere a cada envío, este código se registra de manera sistematizada en el Control BIT³, permitiendo dar seguimiento a cada uno de los envíos a nivel nacional e internacional.

Distribución

La distribución de los envíos del Servicio Expreso de Correo (EMS) es rápida y generalmente se realiza por medio de vehículos y motocicletas, además es entregado bajo firma y si el cliente lo solicita, a través de comprobante de entrega.

Los servicios expresos EMS a nivel nacional, aún no han alcanzado su desarrollo, actualmente se ofrecen los siguientes servicios:

CUADRO 4
SERVICIOS EXPRESOS DE CORREO EMS

Servicios	Descripciones
Documentos y paquetes	Incluye la admisión, transporte y entrega de envíos que pesan desde 1 gramo hasta 20 kilogramos, generalmente es usado por personas particulares, su cobertura es local y nacional.
Correspondencia comercial	Es la admisión, transporte y distribución de correspondencia que no exceda de 100 gramos, es muy utilizado por empresas, para hacer llegar cobros, estados de cuenta,

³ Correos de El Salvador. *Compilación EMS*. Secretaría de Asistencia Técnica y Planificación, Dirección General de Correos, 2001. p. 3.

	invitaciones. Principalmente es de carácter personal y su cobertura es local y nacional.
Correspondencia publicitaria con dirección (correo directo)	Son las Remisiones de hojas publicitarias, folletos y cualquier otro material promocional, los cuales deben de ser entregados en el domicilio del destinatario a quien está dirigida, generalmente lo constituyen clientes de las empresas; su peso no debe exceder de 250 gramos.
Correspondencia publicitaria sin dirección	Son las Remisiones de hojas publicitarias, folletos y cualquier otro material promocional, que admite, transporta, y distribuye correspondencia en forma masiva de acuerdo a las indicaciones de los clientes, no lleva un destinatario determinado, el limite de peso es hasta 100 gramos por cada envío de correspondencia.

Refiriéndose principalmente al servicio de correspondencia publicitaria sin dirección, este puede ser solicitado en las ventanillas de las oficinas postales, en donde son admitidos los envíos previo pago, según las tarifas establecidas para este tipo de servicio (Ver Anexo No.2, Tarifas nacionales del courier EMS, correspondencia publicitaria sin comprobante de entrega) o posterior a la firma de un contrato, el cual debe realizarse a través de las Oficinas Departamentales de Correos, las cuales están facultadas para recabar la documentación necesaria del contrato, posteriormente se remiten dichos documentos a la Secretaría Jurídica del Correo Central en San Salvador, para que se gestione la elaboración de la Resolución Jurídica, que da fé al contrato firmado.

Los precios para la prestación del servicio de Correspondencia Publicitaria sin dirección oscilan entre los cinco centavos de dólar, hasta los diez centavos de dólar por envío admitido, estos costos van en relación al peso y al destino. Entre sus características puede mencionarse que este servicio llega al 100% de la población y no puede haber devoluciones al remitente por no entrega, la publicidad impresa que se distribuye a través de este servicio llega directamente a la población, brindando información que permite conocer al destinatario lo que las empresas venden y adonde pueden encontrar productos y servicios para satisfacer necesidades.

El servicio de correspondencia publicitaria sin dirección fue creado en 1,995 y su creación fue en el área de servicios especiales, porque es un servicio opcional del correo salvadoreño; actualmente no se cuenta con datos exactos que miden su rentabilidad, por la razón de que correos labora, percibe ingresos y realiza egresos tomando globalmente todos sus servicios, su capacidad instalada moviliza piezas de correspondencia del correo tradicional y piezas del correo especial; su rentabilidad o déficit presupuestario se mide de acuerdo al total de ingresos, versus egresos; es importante manifestar que en los últimos dos años, correos esta diversificando sus servicios con el fin de llegar a ser una institución autónoma y su mira es bajar su déficit y llevarlo a un superávit que le permita una autonomía de gestión que le facilite los tramites administrativos.

Actualmente el servicio de correspondencia publicitaria sin dirección en el departamento de Santa Ana moviliza menos del 1% en este tipo de envíos en relación a la totalidad del flujo de correspondencia anual; debido a que tradicionalmente no ha existido un acercamiento a las necesidades de la población empresarial y su actividad ha quedado reducida a usuarios eventuales que representan una demanda bastante limitada.

El servicio de correspondencia publicitaria sin dirección funciona actualmente sin ninguna herramienta promocional, sólo hay una orientación a aquellos clientes que solicitan información sobre las opciones de servicios que tienen para enviar correspondencia publicitaria a través del Correo.

La cobertura del servicio es completa (urbana, suburbana y rural), su distribución obedece a las indicaciones de los empresarios, o en forma equitativa en los radios de reparto que son las áreas designadas a cada cartero para la distribución de correspondencia. (Ver anexo No.3 Radios de Reparto de la oficina de Correos Santa Ana)

4.2. Servicios hacia el exterior.

El Salvador al formar parte de la Unión Postal Universal (UPU), adquiere el compromiso de prestar servicios básicos a nivel mundial, como Cartas, Tarjetas Postales, Impresos, Pequeños Paquetes y Cecogramas. Además de los servicios básicos hacia el exterior, Correos cuenta con una diversidad de servicios especiales que pueden acompañar a los servicios tradicionales a través de un pago adicional por cada uno de ellos, estos servicios pueden ser: certificado, expreso, aviso de recibo, entrega en propia mano, servicio comercial, respuesta internacional, encomiendas postales.

El Servicio Expreso de Correo (EMS), también se presta a nivel mundial, esto implica que desde cualquier lugar del territorio nacional un usuario o cliente puede enviar correspondencia a cualquier destino, cumpliendo con las restricciones, prohibiciones y normas de admisión, plasmadas en las actas de la Unión Postal Universal (UPU).

El servicio internacional en la actualidad demanda tiempos más cortos de entrega, por lo que a nivel internacional el Servicio Expreso de Correo (EMS) se ofrece a más de 150 países en el mundo, este servicio nació con el objeto de brindar una opción más a las personas en cuanto a los tiempos de recepción de los envíos, también es utilizado como estrategia de las Administraciones Postales para contrarrestar a los servicios de correos privados.

Actualmente Correos de El Salvador, según la validación de la auditoría del segundo trimestre del año 2004, realizada por la Cooperativa EMS, recibió como premio la Certificación de Categoría Bronce a nivel mundial. Asimismo, obtuvo el 93 % de eficiencia en el servicio EMS, permitiéndole ocupar la casilla número once mundialmente y la casilla número uno en toda Latinoamérica, esto según el último ranking efectuado por la Unión Postal Universal (UPU), a través de la reconocida firma internacional IBM. La clasificación se realizó sobre la base de los tiempos de entrega del Servicio Courier durante el año 2004 recibiendo la medalla de plata por

este logro (Ver Anexo No.4), lo que de forma general beneficia a los clientes tanto nacionales como extranjeros que utilizan el servicio.

5. Avances del Correo.

Desde el año 2002, específicamente en el mes de septiembre la Dirección General de Correos se ha interesado en implementar la primera etapa del Proyecto “Actualización del Plan Anual Operativo”, el cual incluía aspectos para modernizar los procesos operativos y el funcionamiento de las rutas de transporte, mejorando sustancialmente los tiempos de encaminamiento de todo tipo de correspondencia.

La cabecera departamental de Santa Ana y sus oficinas se han visto beneficiadas pues este proyecto comprendió la estandarización de los tiempos de encaminamiento tanto internos como internacionales, para que la institución en general cumpla con las normas de distribución.

En mayo de 2003, se instaló un sistema informático postal en el cual se conectó a todas las cabeceras departamentales y oficinas principales entre sí, esto se realizó con el propósito de poder llevar un control diario de los envíos EMS recibidos, además permitió una rápida comunicación a través de la red de internet; en Santa Ana se cuenta con equipo que facilita este control a través de cuatro enlaces diarios. Adicionalmente se realizó la reestructuración de los procesos administrativos, implementación del Sistema de Estadística Postal, mejora sustancial de la imagen institucional, capacitación del personal en diferentes áreas y adquisición de equipo moderno, manteniendo el deseo de mejora continua.

El Correo del departamento de Santa Ana cuenta con algunas ventajas sobre sus competidores, uno de estos factores implica la cobertura que ofrece; el servicio postal esta orientado a toda la población de Santa Ana, enfocándose también a la captación de correspondencia comercial de los sectores productivos, no obstante los volúmenes de correspondencia comercial son mínimos, limitándose específicamente

a estados de cuenta, convocatorias, memorias de labores, revistas y algunas veces publicidad como volantes.

D. IMPORTANCIA DEL SERVICIO POSTAL

Basado principalmente en satisfacer la necesidad de comunicación de todas las personas, permitiendo una constante evolución en los servicios y no solo en una simple expansión, considerando la calidad y complacencia de las necesidades del cliente en un mercado cada vez más competitivo y globalizado.

El Salvador al formar parte de la Unión Postal Universal (UPU), ha mejorado la calidad de los Servicios Postales, tanto a nivel nacional como internacional, ya que esta organización regula los procesos para la prestación de éstos, pasando de la solución de problemas generales de desarrollo y problemas específicos del servicio postal al mejoramiento de la productividad de los servicios postales, basados en la distribución domiciliar en las zonas urbanas, política de capacitación y perfeccionamiento del personal, con el fin de ofrecer un mejor servicio.

Las regulaciones fundamentales introducidas por el Convenio de Berna 1874, figuran aún en la Constitución de la Unión Postal Universal firmada en Viena 1964, en el convenio de Seúl 1994 y en el de Beijing 1999, estas regulaciones son las siguientes:

- Formar un solo territorio postal entre todos los países miembros para el intercambio recíproco de envíos de correspondencia.
- Garantizar, dentro del territorio de la Unión, la libertad de tránsito.
- Uniformar las tasas que cobra cada país para los envíos de correspondencia destinados al conjunto del territorio de la Unión, principio que no se aplica con el mismo rigor debido a la facultad que tuvieron las administraciones de aumentar o reducir las tasas a partir de la entrada en vigor del Congreso de Washington 1989.

- En los envíos de correspondencia, suprimir la participación de las tasas entre el país expedidor y el país destinatario.

El correo también es importante ya que desde su apareamiento como servicio público, tiene la filosofía de ofrecer un servicio económicamente accesible en los servicios básicos tradicionales, de tal manera que puede hacer uso del servicio toda la población salvadoreña (Ver Anexo No. 3 Tarifas Postales). Además, es importante ya que ha ingresado a un mercado postal moderno, enfocándose en las diferentes necesidades de los clientes, pues existen servicios más eficaces a un mayor costo, a los cuales no puede tener acceso toda la población, sino solo aquellos individuos con un mayor poder adquisitivo.

1. Aspectos económicos.

La actividad económica de Correos, es la venta de servicios de correspondencia, la Dirección General de Correos es una de las instituciones públicas que contribuyen a incrementar los ingresos del Estado Salvadoreño, los ingresos percibidos pasan a formar parte del Fondo General de la Nación si son fondos percibidos en concepto de venta de Especies Postales y del Fondo de Actividades Especiales si son ingresos provenientes de las ventas de servicios especiales de courier EMS.

Para incrementar los ingresos que percibe el correo nacional, se reestructuró el área comercial y se cambió la estrategia de ventas, lo que llevó a conseguir contratos importantes que han venido a minimizar el déficit de la institución postal, otro logro ha sido la recuperación de la mora y la minimización del número de cuentas incobrables, estas actividades, aunadas a un cambio de mentalidad de los equipos de trabajo han dado como resultado un fuerte crecimiento respecto a períodos anteriores, lo que ha generado emplear personal calificado para el desempeño de sus actividades.

En las inversiones y erogaciones de la Dirección General de Correos hay varios entes participantes para la toma de decisiones, dependiendo del tipo de gastos que

se desee realizar, siendo estos cubiertos por cuatro fondos que se detallan en la tabla siguiente.

CUADRO 5
FUENTES DE FINANCIAMIENTO DE LA DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y
SU FORMA DE INVERSION

PROCEDENCIA DE LOS FONDOS	FORMA DE INGRESO	DESTINO DE LOS FONDOS
FONDOS GOES Fondos de Gobierno de El Salvador	Desembolsos que realiza el Ministerio de Hacienda en base a requerimientos presentados por la Dirección General de Correos al Ministerio de Gobernación.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de Salarios a Empleados.
FONDOS FAES Fondos de Actividades Especiales	Fondos percibidos por medio de la comercialización de Servicios Rápidos del EMS, su gasto únicamente necesita autorización del Ministerio de Gobernación.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de Servicios Básicos • Gastos Administrativos • Gastos Operacionales • Servicios Generales: <ul style="list-style-type: none"> - Publicidad - Impresiones y Publicaciones
FONDOS DE GASTOS TERMINALES Compensación de la tasa de desequilibrio entre correspondencia recibida y enviada(0) Art. 1 Sección H Actas de la Unión Postal	Pagos que se realizan entre Administraciones Postales, por el desequilibrio en kilogramos de correspondencia intercambiada en el rubro de los servicios tradicionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Reinversión en mejoras del mismo servicio postal, para mejorar la calidad y la competitividad de los servicios tradicionales.
FONDO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS POSTALES. Ayudas internacionales que se reciben a través de la cooperación internacional entre las administraciones adscritas a la Unión Postal Universal,	Otorgamiento de ayudas no reembolsables otorgadas a las Administraciones Postales en Crecimiento, por Administraciones Postales Desarrolladas.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Avances Tecnológicos • Consultorías • Estudios Técnicos • Financiamiento de Proyectos Postales • Asistencia Técnica • Becas • Equipos • Auditorias de seguimiento

Fuente: División Financiera. Dirección General de Correos, Fredy Alfaro, Jefe Departamento de Presupuesto

2. Aspectos sociales.

Correos de El Salvador es una institución que data desde la desaparición del gobierno federal y ha tenido una trayectoria de cambios en pro de brindar un servicio público, adaptándose a las necesidades de los usuarios en concordancia con la obligatoriedad del estado salvadoreño por brindar a la sociedad este servicio.

Sus bases culturales y compromisos sociales inician desde que se dio el mensaje hablado, siendo esta su forma más primitiva, la cual consistió en transmitir mensajes verbales que eran enviados por un emisor (remitente) hacia un receptor (destinatario), dichos mensajes a distancia debían transmitirse por un mensajero de acuerdo a las palabras expresadas por el remitente a su destinatario.

Su aporte surge con el nacimiento de la escritura, cuya utilización puede decirse constituye el más interesante impulso en las civilizaciones, transmitiendo a distancia diferentes escritos, los cuales con el correr del tiempo fueron volviéndose costumbre y tradición que ha venido tomando diferentes formas de acuerdo a su entorno.

El correo sirve de medio para intercambiar productos u objetos comerciales y muestras de mercadería entre empresas, además de ser una entidad de comunicación afectiva, comunicándose con muestra de afecto entre consanguíneos o amistades.

Socialmente es necesario que los consumidores conozcan los diferentes modalidades de servicios que prestan las Oficinas Postales para cubrir las exigencias del mercado postal y cumplir las necesidades de los usuarios, basados en el derecho de comunicación que todas las personas tienen, según artículo uno de la Constitución de la República de El Salvador.

Lo importante es que el servicio de correos se ha transmitido de generación en generación y de sociedad a sociedad, además ha logrado tener un alto grado de persistencia en los valores centrales de la familia.

E. MARCO LEGAL

Como toda institución ya sea pública o privada deberá basarse en lineamientos legales, los cuales se referirán a continuación.

1. Régimen internacional.

La Administración Postal de El Salvador, al igual que todas las administraciones postales que forman parte de la Unión Postal Universal (UPU), están obligadas a regirse a los lineamientos plasmados en Resoluciones, Reglamentos Internos, Estatuto Jurídico de la UPU y Manuales. Con el objetivo de prestar un servicio postal de calidad y facilitar las relaciones postales entre las administraciones de los países miembros, el régimen se basa en los documentos vigentes que a continuación se presentan:

a) Constitución y Reglamento General, Berna 2000

- Resoluciones y Decisiones
- Reglamentos Internos
- Estatuto Jurídico de la UPU

b) Actas del Congreso, Beijing 1999

- Secretaría General de la Unión Postal Universal de las Américas y España (UPAE)

c) Manual de Envíos de Correspondencia y Encomiendas Postales, Berna 2001

- Oficina Internacional de la Unión Postal Universal.

1.1 Organismos que rigen el Marco Legal Internacional.

La Unión Postal Universal (UPU), esta subdividida en varios organismos participantes los cuales tienen la función de emitir los Reglamentos, Resoluciones, Decisiones que mejoren las relaciones entre las Administraciones Postales y la prestación de Servicios de calidad. Siendo constituido principalmente por:

a) El Congreso: Es la autoridad suprema de la UPU

b) El Consejo de Administración: Supervisa todas las actividades de la Unión Postal Universal (UPU) y asuntos relativos a políticas gubernamentales.

c) El Consejo de Explotación Postal (CEP): Estudia asuntos técnicos de toda clase que interesan al servicio postal internacional

d) La Oficina Internacional (OI): Órgano permanente de enlace, información y consulta de las administraciones postales, además amplía sus funciones tradicionales de secretaría y de apoyo administrativo a los países miembros.

2. Régimen nacional.

La Administración Postal de El Salvador, está supeditada en muchas áreas a los que se le instruye, de parte de la Unión Postal Universal, pero también el Correo Nacional y todas sus oficinas a nivel nacional dependen del Ministerio de Gobernación.

Actualmente el Correo se rige por la Constitución de la República específicamente en los Art. 1: Importancia para el estado de la persona humana, Art. 6: Libertad de Expresión, Art. 112 y Art. 110; Legislación Postal Interna, Resoluciones, Acuerdos y Circulares del Ministerio de Gobernación y de la Dirección General de Correos. En relación a las asignaciones presupuestarias las fiscaliza el Ministerio de Hacienda y la Corte de Cuentas de la República, a través de su unidad auditora establecida en el Ministerio de Gobernación, y un Reglamento Interno de Correos, Tarifas Postales, disposiciones relativas al transporte aéreo, acuerdos y reglamentos relativos a las

diferentes categorías de correspondencia y servicios especiales, aspectos que deben de ser tomados en cuenta a la hora de comercializar los servicios