

# **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE CORREOS DE EL SALVADOR**

El servicio postal de El Salvador, desde el desaparecimiento del Gobierno Federal comenzó a funcionar mediante convenios especiales en coordinación con los demás estados de Centroamérica, sin ninguna ley reglamentaria. Los representantes de cada uno de los países involucrados, se reunían para tratar aspectos relacionados con envíos postales dentro de la región centroamericana. Si por algún motivo surgía una modificación a lo pactado anteriormente, simplemente se lo notificaban a los demás países.

### **1.1.1 Para 1847-1867**

- “La Dirección General de Correos de El Salvador (DGC de E.S.), nace de la necesidad de mantener comunicados a sus habitantes con los demás países. Es por ello, que en el año de 1847 comienza a operar en el país, siendo el primer Director General, el señor José Ecolástico Andrino. Originalmente el correo funcionaba a nivel interno, lo que ahora se considera San Salvador y la Libertad. En esa época, los usuarios principales del correo eran funcionarios de gobierno y miembros de la oligarquía”<sup>1</sup>.
- Luego de dos años de funcionamiento cuyo centro de operaciones se encontraba en San Salvador, el servicio de la DGC de El Salvador comenzó a expandirse hacia Honduras y Nicaragua, vía Puerto La Unión en forma semanal.
- En el año de 1851, en el libro IV página 241 de la Codificación Patria del Dr. Isidro Menéndez, aparece el primer reglamento proforma de la DGC de El Salvador, en donde aún se denotan vestigios de las leyes españolas de los tiempos de la colonia. En ese mismo año, el senador encargado del poder ejecutivo Dr. Francisco Dueñas, dictó el primer reglamento, a propuesta del señor Manuel Irungaray, quien fungía como Director de Correos desde los últimos tiempos de la Federación.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

<sup>2</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

- Alrededor de los años 1864-65, los ingresos de la DGC de E.S. eran tan escasos que apenas alcanzaba para hacer frente a los gastos extraordinarios que ocasionaban los servicios. Los sueldos de los empleados eran pagados por la Tesorería General de aquella fecha.
- El 4 de Marzo de 1865 se aprobaron tratados de Correos entre las Repúblicas de Venezuela, Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Perú y El Salvador, firmados en Lima, Perú. Ese mismo año, el gobierno de El Salvador, deseando facilitar la buena circulación de correspondencia procedente del exterior e interior de la República, acordó eximir a los destinatarios, del pago de medio real asignado por el Art. 74, del Reglamento para la entrega de cartas de aquella fecha, a cambio de diez pesos mensuales (hasta hace unos años colones), que el Estado asignó como sueldo a los carteros.
- El 1° de Marzo de 1867 se puso en uso de forma obligatoria las primeras estampillas de la República de El Salvador, las cuales fueron elaboradas con gravados de acero por la American Bank Note Co. de Estados Unidos, en forma de paisaje con motivo del Volcán de San Salvador, coronado con once estrellitas que representaban los once departamentos en que estaba organizado administrativamente el país

### **1.1.2 Para 1870-1890**

- El 20 de Julio de 1870 se celebró un Convenio Postal entre Estados Unidos y El Salvador, en el cual se definió los servicios a prestar, funcionamiento y otros aspectos relacionados con el intercambio de la correspondencia.
- En el mes de Mayo de 1874, se estableció el uso de sellos postales para el franqueo de la correspondencia, de esta manera se facilitaba el manejo de valores monetarios, es decir, el sello postal constituía un equivalente de dinero. Antes de esta disposición, los envíos de correspondencia eran entregados al destinatario por el cartero, el cual, cobraba al destinatario medio real en pago. Por otra parte, un año más tarde se publicó un itinerario para expedir y recibir correspondencia de y para el interior del país.
- “Para 1878 la Dirección General de Correos de El Salvador, dispuso que la correspondencia ordinaria se anotara en listas a fin de evitar pérdidas de cartas y otros envíos de correspondencia.

- La Dirección General de Correos de El Salvador ingresó a la Unión Postal Universal (UPU) el 1° de Abril de 1879. Para conmemorar el ingreso a la UPU en ese año, se emitieron Sellos Postales con la leyenda UPU y el motivo fue el escudo de armas, ingresando con el nombre de la República de El Salvador. En ese mismo año, a solicitud de la DGC de El Salvador, el Poder Ejecutivo ordenó la segunda emisión de sellos postales de forma oblicua.
- El 1° de Noviembre de 1883 se estableció en esta capital el servicio urbano, gravando con un centavo cada carta o impreso, que no pesara más de 15 de gramos. Este mismo año, se hacían dentro del país en el servicio interdepartamental, los envíos de correos por diligencias, como llamaban a los carruajes de camino, tirados por mulas y que a la vez, hacían servicio de conducción de pasajeros.
- Para el año de 1886, se nombró interventor de la DGC de El Salvador al Sr. Ernesto Van de Gehuchte y al Sr. Calixto Oviedo, Oficial Mayor, los cuales firmaron el segundo contrato de transporte de correspondencia y bajo su jurisdicción el Gobierno gastó la suma de 350 pesos oro para mejorar la Imprenta del Correo.
- El 7 de Enero de 1889 se celebró en San José, Costa Rica una convención Postal telegráfica en la cual, fueron signatarios todos los países de Centro América. Esta convención fue de mucho valor para las relaciones comerciales y diplomáticas entre dichos países.
- El 9 de Mayo del referido año, el Gobierno autorizó el gasto de 225 pesos oro, para comprar 200 apartados postales y 208 casilleros para la calificación de correspondencia a distribuirse por medio de la Sección de Carteros”.<sup>3</sup>

### **1.1.3 Para 1891-1911**

- El 21 de Marzo de 1891 se nombró DGC de El Salvador al señor Francisco Boza de origen cubano el cual decretó nuevo reglamento de Correos. Ese mismo año la Dirección General hizo del conocimiento público que estando establecido el negociado de valores declarados y era prohibido incluir en la correspondencia billetes del Banco.

---

<sup>3</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

- El 1893-95, el entonces Presidente, Carlos Ezeta firmó el decreto creando un nuevo reglamento de Correos con 191 artículos, publicado en el Diario Oficial del 10 de Octubre del mismo año. También hizo del conocimiento público que, el reglamento de la Dirección General de Correos de E.S. no permitía la circulación de valores en las cartas certificadas u ordinarias. Los interesados que desearan enviar fondos a sus corresponsales u otras personas, bien podrían hacerlo por medio de bancos. Asimismo se advirtió a los comerciantes que recibían del exterior, alhajas y objetos preciosos de oro, en envíos de correspondencia serían tratados conforme al Reglamento vigente.
- El 16 de Abril de 1898, el Gobierno dispuso que los registros de Encomiendas Postales Internacionales se iniciarían en el negociado del Exterior (actual Servicio Aerpostal), y que tales registros se practicarán los días jueves y sábado con intervención de un contador del Tribunal Superior de Cuentas (hoy Corte de Cuentas).

#### **1.1.4 Para 1928-1948**

- “A fines de 1928-1929 en El Salvador quedó definitivamente establecido el servicio aéreo diario de los despachos de correspondencia hacia el exterior, la mayor conquista alcanzada por su rapidez y eficiencia en las comunicaciones Postales; y se dio la circulación de los sellos Postales aéreos con motivo del aeroplano que sobrevuela el territorio de San Salvador por primera vez.”<sup>4</sup>

#### **1.1.5 Para 1954-1974**

- “Durante el año de 1954 el movimiento de correspondencia en general fue de 54,003,695 envíos de correspondencia, cuyo valor declarado fue de ¢6,676,044,010.00.
- El 1° de Enero de 1955 se creó la sección de Filatelia en San Salvador. En el mismo año el edificio que ocupaba la Central de la DGC de E.S. (Av. Cuscatlan), fue destruida por un voraz incendio.

---

<sup>4</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

- A principios del mes de Octubre de 1964 comenzó a funcionar la oficina móvil Postal, la cual hacía su recorrido por distintas colonias de la capital dando muy buenos resultados.
- En el año 1966 fueron creadas nuevas oficinas Postales, con el objetivo de dar una mejor atención a varias comunidades, tanto en algunas colonias adyacentes a esta capital, como en varias poblaciones que carecían de tales servicios.
- Para 1966-68 fue creada la escuela de Capacitación Postal de El Salvador, con el propósito de dar una mejor preparación al personal de la DGC de E.S. para el mejor desenvolvimiento de las labores a ellos encomendadas y se inauguró el curso de Formación Profesional Postal para el personal de carteros, en la escuela de Capacitación Postal de El Salvador.
- El 1° de Julio de 1973 fue inaugurado el Edificio Administrativo de la Dirección General de Correos de El Salvador, ubicado en el Centro de Gobierno.”<sup>5</sup>

#### **1.1.6 Para 1980 hasta la actualidad.**

- En el año de 1985 se inició la implantación de un sistema de codificación Postal, tomando como base el sistema de la cédula de identificación personal, manteniendo así un número identificable al municipio.
- En 1988 se recibió la donación de ocho vehículos por parte de la Administración Postal de Estados Unidos para la implantación del servicio de EMS (Express Mail Service).
- “Para 1989-1990 comenzó a funcionar el servicio courier EMS en el correo central y se fortalece el servicio EMS, extendiendo la cobertura de los servicios postales.
- En el año de 1993 la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), financió con cargo a la alícuota de Cooperación Técnica, la adquisición del equipo siguiente: 100 Básculas de resorte con capacidad de 4 Kilos y 13 equipos de Fax para implementar el servicio de correo Fax a nivel nacional.
- En Marzo de 1995, con el propósito de darle mayor seguridad al embalaje de los envíos EMS, se cambió el sistema de bolsas de papel por bolsas plásticas, con sus respectivos cierres de seguridad.

---

<sup>5</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

- Para 1995-1998 se inauguraron oficinas de Correos en la Despensa de Don Juan, Super Selectos, Supermercados EL SOL y la TAPACHULTECA, con el fin de acercar el servicio Postal a la comunidad y se habilitó una oficina de la DGC de E.S. en el Aeropuerto Internacional de El Salvador, que se encargaría de realizar las operaciones de recepción y entrega del correo internacional en forma directa. También se instalaron 100 buzones en lugares públicos a nivel nacional (Gasolineras, Centros Comerciales, etc.) y se lograron ubicar 85 oficinas de Correos en el interior del país, en algunas Alcaldías Municipales.
- En Noviembre de 1997 se adquirieron dos máquinas franqueadoras marca Pitney-Bowes de gran capacidad, para atender la gran demanda de la DGC de E.S.
- En Diciembre de 1997 la UPAEP contrató una firma local para que elaboraran un estudio de mercado de los servicios courier en El Salvador.
- Desde el año 1998 hasta el año de 2001, se diseñaron diferentes proyectos como: la elaboración del sistema de rutas a nivel nacional, implementación del sistema de control bit para el rastreo de la correspondencia, entre otros. Se rediseño la estructura organizativa de la DGC de E.S. Se creó un departamento de Desarrollo Tecnológico, un departamento de planificación y el área de Mercadeo.
- En el año de 2002-2003 se inaugura la oficina de Galerías Escalón, las oficinas del World Trade Center y la nueva sucursal de Soyapango. Además, se trasladó una de las oficinas de la DGC de E.S. al aeropuerto internacional de El Salvador, para facilitar la coordinación de las actividades de despacho de la correspondencia.”<sup>6</sup>
- En el presente año se ha invertido gran cantidad de recursos en la adquisición de motocicletas, camiones y vehículos repartidores, computadoras y buzones. Se crearon nuevos servicios como la creación de carpetas filatélicas y cajas de embalaje fácil, con el objeto de satisfacer aún más las necesidades de los clientes.

---

<sup>6</sup> Zelaya, José Dolores. Andrade, Anastasio. Historia del Correo. Imprenta Nacional. San Salvador, El Salvador, 1998.

## 1.2 EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR.

La Dirección General de Correos de El Salvador, aún ofreciendo las tarifas más bajas del mercado para el año de 1998, se creía que poseía el 15.9% del mercado postal, lo cual representaba una modesta participación del mercado frente al posicionamiento de algunas empresas privadas como algunas todavía lo son: Gigante Express, Leon Express y Urgente Express. Además, existían empresas que sólo se dedicaban a expedir y recibir correspondencia del exterior como lo son las grandes cadenas internacionales: United Parcel Service, Internacional Bonded Courier, SKY-NET, TNT Express Worldwide y DHL Worldwide Express. Es por ello que para el año de 1998, la DGC de El Salvador inició algunos cambios en su estructura organizativa, dentro de los cuales estuvo la creación del departamento de Mercadeo. En dicho departamento existían originalmente tres secciones:

- a. **Estudios y análisis.** En esta área se concedían patentes y se analizaba la apertura de nuevas oficinas o tiendas (oficinas dentro de almacenes o bancos), con base en estudios de mercado para evaluar la factibilidad de ubicar alguna oficina de Correos en una zona específica.
- b. **Promoción y publicidad.** Esta área era la encargada de diseñar y elaborar los mensajes y anuncios publicitarios que serían lanzados en cuñas radiales a nivel nacional, como la impresión de revistas.
- c. **Sección de ventas.** En esta área se organizaban las visitas a las empresas para ofrecer el servicio, ya sea del correo tradicional o el servicio Courier. Se visitaban alrededor de seis empresas por día. Por otra parte se planificaba la recolección de la correspondencia de grandes clientes, es decir, empresas que excedían los quinientos envíos.

Cabe mencionar que el departamento de Mercadeo no tenía la capacidad de brindar información acerca del posicionamiento de la DGC de E.S. en el mercado nacional; así como de la competencia, debido a que no existía una sección de investigación comercial.

Fue a través de sondeos y consultas a las grandes empresas, la forma en que se calculaba el volumen de envíos que cursaban por correo a sus clientes.

Con base en lo expuesto anteriormente, el departamento de Mercadeo funcionó de esta manera, hasta finales del año 2003. Sin embargo, debido a una gran cantidad de actividades que se realizaban dentro del departamento, en donde la mayoría de dichas actividades no correspondían al departamento, ocasionó un gran descontrol y mala planificación de las actividades vinculadas al departamento. Un ejemplo de estas situaciones fue el retraso que ocasionó la carencia de rutas predefinidas para efectuar las recolecciones de correspondencia a los clientes. A la vez, la falta de un control sobre las estadísticas de los envíos, no permitió disponer de información relevante para la toma de decisiones. En otras palabras, la administración de la Dirección General de Correos de El Salvador se dio cuenta que debía redefinir el área de Mercadeo con el propósito de ofrecer un mejor servicio a sus clientes a través de una atención más personalizada y que estuviese atenta a las inquietudes de los usuarios.

No fue sino hasta el año de 2004 que se rediseñó el departamento, creándose nuevas unidades dentro del Departamento de Mercadeo. Dentro de las nuevas unidades se encuentra la de Servicio de Atención al Cliente.

### **1.3.1 Descripción del Funcionamiento del Área de Servicio al Cliente**

La unidad de servicio al cliente está compuesta por un jefe responsable de la unidad, el señor Rodrigo Bondanza, y un equipo de trabajo compuesto por seis personas encargadas de realizar las recolecciones de correspondencia, dos encargados de recibir llamadas telefónicas de los clientes y tres agentes corporativos.

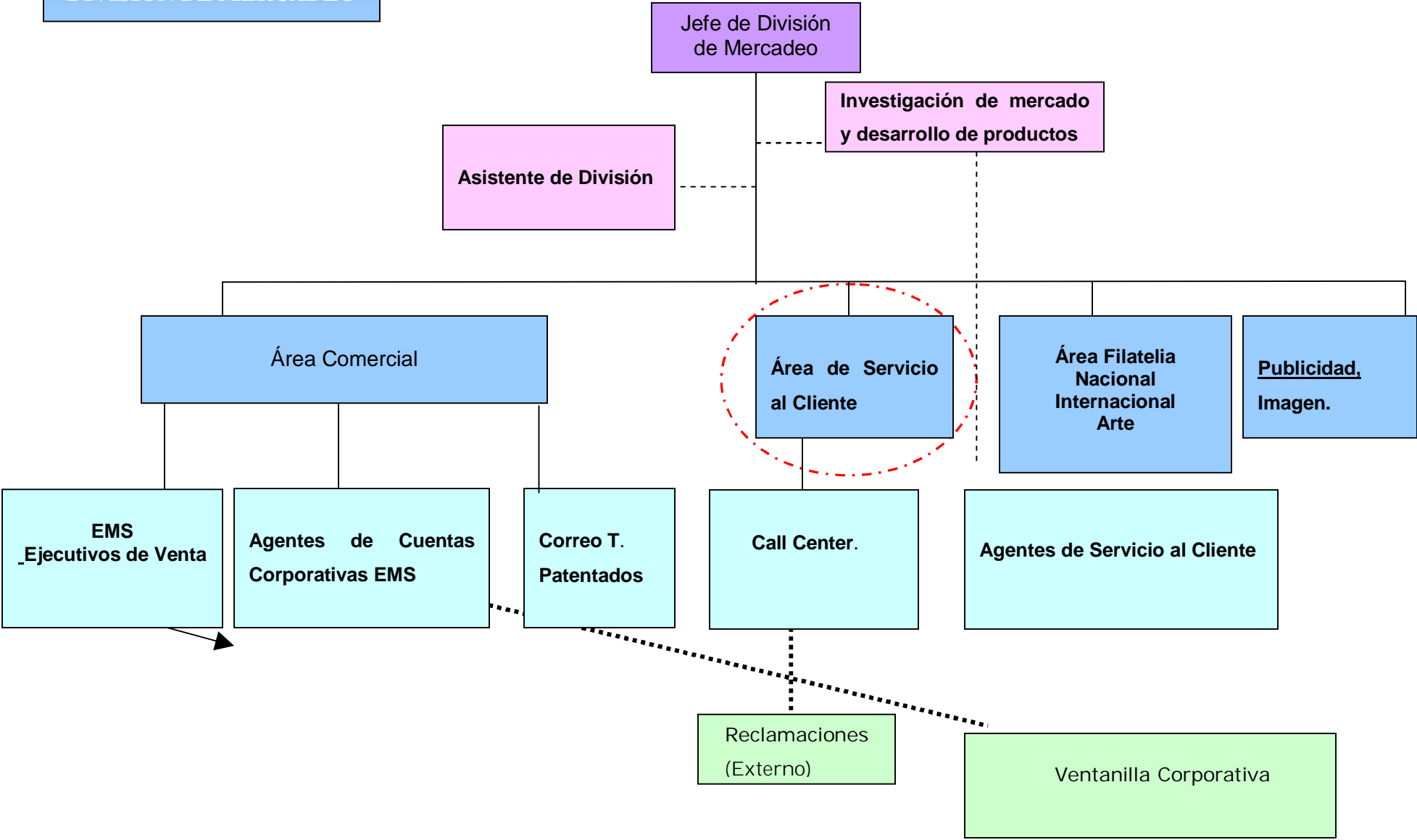
Cuando un cliente llama a la Dirección General de Correos de El Salvador (centro de gobierno), éste es atendido por la Unidad de Servicio al Cliente. Dependiendo de la necesidad del cliente, se le remite a la unidad correspondiente. Si lo que desea el cliente es que se le brinde el servicio de recolección, el agente corporativo programa la ruta para la salida de los recolectores. Una vez colectadas las piezas de correspondencia, el

recolector se encarga de llenar un formulario que se denomina “hoja de remisión”. El formulario contiene los datos del cliente, el peso y la cantidad de envíos. Además, debe ir debidamente firmado y sellado tanto por el remitente como quien recibe la correspondencia, que en este caso se refiere a la Unidad de Atención al Cliente. Finalmente los recolectores se dirigen a las ventanillas del Correo Central para depositar la correspondencia que posteriormente será distribuida por los carteros del área operativa.

A continuación se muestra la Estructura Organizativa de la División de Mercadeo, dentro de la cual se encuentra el área de servicio al cliente:

**ORGANIGRAMA**  
**DE LA**  
**DIVISIÓN DE MERCADERO**

# Dirección General de Correos de El Salvador



### **1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR**

La Dirección General de Correos de El Salvador ha pasado por épocas muy difíciles a lo largo de las últimas décadas (1980-2000). Por una parte, la efervescencia social generada por una guerra civil que duró doce años, huelgas por parte de sindicatos, corrupción por parte de quienes en el pasado tomaron las riendas de la institución, los bajos salarios fueron compensados con el robo de cartas y encomiendas, la inhabilitación de su edificio principal como consecuencia de los daños causados por los terremotos de 1986 y el año 2001, han sido los causantes de un eminente retraso institucional. Esto ha venido a contribuir para la proliferación de empresas que se dedican al mismo giro de negocio, siendo éstas más eficientes en algunas áreas en las que la institución se ha visto débil.

Actualmente la institución hace un gran esfuerzo por recuperar la confianza perdida en los usuarios, producto de los deficientes procesos que se han llevado a cabo durante muchos años. Entre ellos cabe mencionar: la utilización de recursos tecnológicos obsoletos (mecanismos de facturación lentos, escasez de camiones y vehículos adecuados para repartir la correspondencia, falta de equipo tecnológico para operar eficientemente (computadoras, motocicletas repartidoras, máquinas clasificadoras de correspondencia, fotocopiadoras, impresoras y fax); extravío de la correspondencia, retrasos en los tiempos de entrega, robos de los envíos y mala atención en el servicio al cliente. Por otra parte, no existen procesos y procedimientos claramente definidos que permitan a los empleados desempeñar bien su trabajo y que brinden un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por tanto, se puede observar que las condiciones no han sido las más favorables para que se pueda ofrecer a los clientes, un servicio de entrega rápida, eficiencia en la distribución, y seguridad de que los envíos llegarán en buen estado a su destino.

Es evidente que la tarea por mejorar el servicio no ha sido fácil, para ello ha sido necesario capacitar a su personal en países como Portugal, Costa Rica, Panamá, Brazil, Suiza, sede de la Unión Postal Universal (UPU), entre otros. A la vez, se ha implementado un sistema de rastreo, que permite al cliente ubicar su envío(s) y conocer el tratamiento que le ha dado a su correspondencia.

Gracias a las donaciones de los correos de otros países miembros de la UPU, ha sido posible contar con una flota de camiones repartidores, vehículos y motocicletas; que han permitido incrementar el flujo de correspondencia en todo el país. La renovación del personal ha sido otra de las grandes razones de la mejora del servicio obtenido, como el hecho mismo de diversificar sus servicios. “Este esfuerzo realizado por cada uno de los miembros que integran la DGC de E.S., ha contribuido para que la UPU haya colocado a El Salvador en la posición número trece del escalafón mundial, por encima de Estados Unidos y Alemania, y el número uno a nivel latinoamericano durante el año 2003 (Ver anexo 1 y 2). Dicha evaluación fue realizada por la firma IBM a 60 naciones de todo el mundo que operan los servicios de mensajería Express Mail Service-EMS (Ver anexo 3). De igual forma se le otorgó a la DGC de E.S. durante el segundo trimestre de 2004, la honrosa certificación de categoría bronce, lo cual demuestra que se está brindando un servicio conforme a los estándares de calidad exigidos por la UPU, tras la validación de la auditoria realizada en ese período”.<sup>7</sup>

Son considerables los cambios que ha experimentado la institución en los últimos dos años, sin embargo falta mucho por hacer. Es por ello que la Dirección General de Correos de El Salvador se encuentra convencido que debe emprender un camino arduo, donde la eficiencia de sus competidores lo obliga a mejorar sus procesos, los tiempos de entrega y el ofrecimiento de un valor agregado en el servicio, si desea ser una opción viable para los salvadoreños, que cada día se admiran al notar como una Institución de Gobierno puede ser tan competitiva como una privada.

En la actualidad, la Dirección General de Correos de El Salvador ha abierto nuevas sucursales, hace unos meses lo hizo en el World Trade Center, Hiper Mall Las Cascadas y Plaza Merliot, con el propósito de estar más cercano del cliente, y ofrecer un servicio de entrega rápida.

---

<sup>7</sup> [www.gobernacion.gob.sv](http://www.gobernacion.gob.sv), San Salvador, El Salvador, 2004.