

Comisión Nacional de Comunicaciones

Resolución 4152/2006

Bs. As., 29/11/06

VISTO el Expediente N° 5550/2006 del registro de esta Comisión Nacional, la Resolución CNC 2065/1999 y sus modificatorias, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución CNC N° 3819 de fecha 16/11/2004 se aprobó, como Anexo I, el "PROYECTO DE REORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES" (en adelante, PROYECTO GSP) y se creó, en el ámbito y bajo la responsabilidad y coordinación de la Gerencia de Servicios Postales, un Grupo de Trabajo denominado "GRUPO DE TRABAJO - PROYECTO GSP" que tiene a cargo su ejecución.

Que uno de los objetivos del proyecto consiste en diseñar un nuevo modelo de gestión para la Gerencia de Servicios Postales que contemple: la adecuación de su estructura organizativa y manual de misiones y funciones; el rediseño e implementación de procesos efectivos y eficientes; y la definición e incorporación del soporte tecnológico necesario para su cuestión.

Que, a su vez, la Etapa I del proyecto contempla, entre otras, las actividades definidas como "Definición de acciones a corto plazo" e "Implementación de acciones a corto plazo"

Que, en dicho marco y en función del grado de avance en el análisis y diseño de procesos, el GRUPO DE TRABAJO - PROYECTO GSP ha elaborado, como primer paso para la implementación de una estructura organizativa enfocada en procesos, una propuesta de adecuación de la estructura de la Gerencia de Servicios Postales que contempla, en un primer nivel de detalle, su apertura en unidades organizativas con su correspondiente asignación de funciones.

Que el diseño de esta estructura se ha llevado a cabo tomando como referencia el mapa de procesos de la Gerencia el que, a su vez, fue elaborado a partir de la identificación de los objetivos y funciones que la normativa vigente asigna a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES en materia postal y telegráfica, como así también de la responsabilidad primaria y acciones que dicha normativa asigna a la GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES.

Que, de esta forma, la estructura propuesta se ajusta a las prescripciones emanadas del régimen para el diseño, formulación, presentación y aprobación de estructuras organizativas aprobado por Decreto N° 1545/1994 y sus disposiciones complementarias aprobadas por Resolución SFP N° 422/1994 en las que se establece que "Las aperturas organizativas se diseñarán, en consecuencia, de manera tal que sea fácilmente comprobable y medible la función de la organización como un medio destinado a la ejecución de los programas, subprogramas, proyectos, obras o actividades previstas presupuestariamente, y sean identificables las unidades ejecutadas de los mismos".

Que, en lo que se refiere a las funciones de cada unidad organizativa se han seguido también los lineamientos de las disposiciones citadas en el Considerando que antecede, en cuanto disponen que en su redacción "*...deberá observarse que quede claramente expresado el cometido de la unidad y las actividades que desarrolla para su cumplimiento afín de: Posibilitar una identificación inmediata de los procesos a cargo de la unidad. -Delimitar claramente las responsabilidades de la unidad y evitar la existencia de funciones superpuestas*".

Que, en tal sentido, la estructura propuesta presenta, por cada unidad organizativa, no sólo las funciones asignadas sino también la relación entre dichas funciones y los macroprocesos de los que la unidad es propietaria.

Que, por lo expuesto, resulta procedente dar curso a la propuesta de adecuación de la estructura organizativa de la Gerencia de Servicios Postales modificando, en su parte pertinente, el Manual de Misiones y Funciones de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES aprobado por Resolución CNC 2065/1999.

Que deben contemplarse las acciones que permitan la implementación, en un plazo razonable, de la estructura organizativa en cuestión.

Que la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias, en su carácter de Servicio Jurídico Permanente de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, ha tomado la intervención que le compete y manifiesta no tener objeciones de índole legal que formular.

Que el suscripto es competente para resolver el particular de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Decreto N° 1.185/1990 y sus modificatorios y el Decreto N° 1.759/2005

Por ello,
EL INTERVENTOR
DE LA COMISION NACIONAL
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:

Artículo 1º - Modificar el MANUAL DE MISIONES Y FUNCIONES aprobado por Resolución CNC N° 2065/1999, sustituyendo el texto correspondiente a la GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES por el texto que obra en el Anexo I de la presente.

Art. 2º - La modificación aprobada en el artículo 1º entrará en vigencia a partir de los NOVENTA (90) días corridos, contados desde el dictado de la presente.

Art. 3º - La Gerencia de Servicios Postales, con la asistencia técnica del GRUPO DE TRABAJO - PROYECTO GSP y la intervención del Área de Recursos Humanos de la GERENCIA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS llevará a cabo las acciones necesarias para la implementación de la estructura organizativa que por la presente se aprueba.

Sin perjuicio de ello, dentro del plazo previsto en el artículo 2º deberá llevarse a cabo la selección, incorporación (en los casos que corresponda), capacitación y puesta en

funciones del personal que ejercerá la jefatura de cada una de las unidades organizativas.

Art. 4º - Regístrese, comuníquese, y archívese. – Dr. CEFERINO A. NAMUNCURA, Interventor, Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

ANEXO I

3.00. GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES

Responsabilidad Primaria y Acciones

El Anexo II del Decreto N° 1626/96 asigna a la GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES las siguientes responsabilidades primarias y acciones

Responsabilidad Primaria:

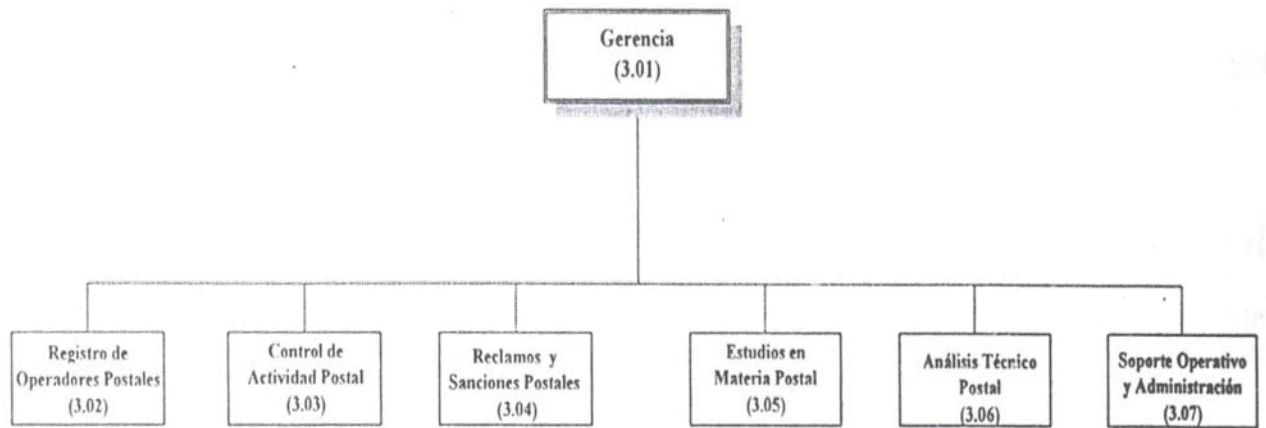
- Controlar el cumplimiento de la normativa vigente en materia postal y telegráfica por parte de los operadores del mercado postal y teleográfico.
- Administrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- Asegurar que los servicios postales sean prestados conforme los estándares mínimos de calidad previstos por las normas vigentes.

Acciones:

- 1) Efectuar los controles, operativos y demás funciones de Policía Postal.
- 2) Producir estadísticas del mercado postal y teleográfico local e internacional, realizar estudios técnicos y económicos sobre el mismo, en particular el Informe Anual del Mercado Postal.
- 3) Evaluar el efecto económico de las reglamentaciones actuales y las que se dictaren en el futuro y su impacto en el Mercado Postal.
- 4) Auditar los servicios prestados por el Correo Oficial.
- 5) Controlar el cumplimiento de las normas en materia postal para la emisión de certificados de inscripción y el mantenimiento de la autorización para prestar servicios postales y telegráficos.
- 6) Recepcionar y tramitar la resolución de los reclamos de los usuarios y clientes de los servicios postales.

Organigrama de la Gerencia de Servicios Postales (Primer nivel de detalle)

3.00 Gerencia de Servicios Postales



Unidades Organizativas

3.01. Gerencia

Funciones

3.01.1. Entender en todos los trámites relacionados con las obligaciones, inscripciones, autorizaciones y habilitaciones exigidos al Correo Oficial y/o a los Prestadores de Servicios Postales.

3.01.2. Entender en la administración de los registros correspondientes a los Operadores del Mercado Postal, en particular, los del Correo Oficial y el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

3.01.3. Planificar y supervisar la ejecución de los procedimientos y acciones de control y fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes por parte del Correo Oficial, de los Prestadores de Servicios Postales y demás actores del mercado postal.

3.01.4. Planificar y supervisar la ejecución de los procedimientos de control del cumplimiento de las condiciones, estándares de calidad y demás obligaciones vinculadas a la prestación de los servicios postales, especialmente aquellos referidos a la prestación del Servicio Postal Básico Universal y/u otros servicios que se consideren obligatorios del Correo Oficial.

3.01.5. Planificar y supervisar la ejecución de los procedimientos de control del cumplimiento por parte del Correo Oficial y de los Prestadores de Servicios Postales de las obligaciones económicas que surjan del marco normativo aplicable.

3.01.6. Entender en la administración de los registros de las actividades de control realizadas por la Gerencia.

3.01.7. Entender en las tramitaciones de las denuncias que efectúen los usuarios u otras partes interesadas relacionadas con infracciones a la normativa aplicable en materia postal, y administrar los registros correspondientes.

3.01.8. Entender en la tramitación y resolución de los reclamos de los usuarios y clientes de los servicios postales y administrar los registros correspondientes.

3.01.9. Entender en la tramitación de las actuaciones por incumplimientos a la normativa vigente en materia postal, promover la aplicación de las sanciones pertinentes, y administrar los registros correspondientes.

3.01.10. Realizar estudios del mercado postal, tomando como base la información obrante en los registros que administra la Gerencia.

3.01.11. Entender en la elaboración del Informe Anual del Mercado Postal, u otros informes vinculados a la actividad.

3.01.12. Llevar a cabo acciones tendientes a prevenir conductas anticompetitivas en el mercado postal y promover su sanción en caso de que se verifiquen.

3.01.13. Promover o intervenir en el dictado de normas regulatorias para la actividad postal y en la elaboración de normas que establezcan procedimientos y/o fijen aranceles para los trámites relativos a registraciones, habilitaciones, certificaciones y/o constancias o todo otro que resulte de la aplicación de las normas vigentes en materia postal.

3.01.14. Intervenir en la asistencia a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES en la representación del Estado Nacional ante los organismos internacionales que correspondan y en la elaboración y negociación de tratados, acuerdos, o convenios internacionales referidos a la actividad postal.

3.01.15. Entender en la gestión, administración, planificación y coordinación de todos los procesos a cargo de Gerencia (i.e.).

3.01.16. Entender en la administración de la totalidad de los registros correspondientes a los procesos primarios, de soporte y gestión a cargo de la Gerencia.

3.01.17. Entender en las implementaciones y actualizaciones del sistema de información de la Gerencia de Servicios Postales.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.02. Registro de Operadores Postales

Funciones

3.02.1. Intervenir en las tramitaciones referidas al cumplimiento por parte de los Operadores del Mercado Postal de las obligaciones de inscripción, registro, aprobación, habilitación y autorización que en cada caso correspondan, conforme a lo previsto en la normativa vigente, y promover su resolución.

3.02.2. Llevar los registros correspondientes a los Operadores del Mercado Postal, en particular, los del Correo Oficial y el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.02.3. Intervenir en las tramitaciones originadas en los pedidos de informes acerca de los registros de Operadores del Mercado Postal que administra el área.

3.02.4. Analizar y controlar las solicitudes de los Operadores del Mercado Postal de emisión de certificados de afectación de vehículos a la actividad postal y, de corresponder, promover su emisión.

3.02.5. Analizar y controlar las solicitudes de los Operadores del Mercado Postal de emisión de certificaciones para procedimientos de contratación y, de corresponder, promover su emisión.

3.02.6. Realizar el control de gestión de las actividades realizadas por el área.

3.02.7. Intervenir en la elaboración de la documentación necesaria para el adecuado registro de las actividades realizadas por el área.

3.02.8. Intervenir, a requerimiento de las áreas competentes, en actuaciones relacionadas con los operadores postales.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.03. Control de Actividad Postal

Funciones

3.03.1. Elaborar y proponer, sobre la base de los objetivos indicados por la Gerencia, los planes de actividades Programadas de Control, a realizar sobre los Operadores del Mercado Postal (Correo Oficial y los Prestadores de Servicios Postales), en lo se refiere a la prestación del Servicio Postal Universal, cumplimiento de las condiciones y estándares de calidad en la prestación de los servicios postales fijados o declarados según corresponda, y aquellas obligaciones que surjan del marco normativo vigente aplicable.

3.03.2. Realizar actividades no programadas de Control respecto del Correo Oficial y de los Prestadores de Servicios Postales cuando las circunstancias así lo determinen.

3.03.3. Elaborar, proponer y ejecutar los procedimientos destinados a controlar que la prestación de servicios postales sea llevada a cabo sólo por Operadores habilitados.

3.03.4. Ejecutar y coordinar operativamente las actividades de control programadas y no programadas.

3.03.5. Efectuar el control y seguimiento de las Actividades de control programadas, y no programadas a efectos de verificar su implementación y cumplimiento.

3.03.6. Controlar las mediciones de calidad del Correo Oficial y de los Prestadores de Servicios Postales.

3.03.7. Intervenir, a requerimiento del área competente, en los trámites de aprobación o registración de servicios del Correo Oficial y de los Prestadores de Servicios Postales.

3.03.8. Efectuar, a requerimiento del área competente, actividades de control en dependencias del Correo Oficial o de los Prestadores de Servicios Postales.

3.03.9. Ejercer la función de veedor en los procedimientos de apertura de envíos caídos en rezago que lleven a cabo los Operadores Postales.

3.03.10. Llevar el registro de las actividades de control correspondientes al área, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.03.11. Realizar el control de gestión de las actividades de control realizadas por el área.

3.03.12. Intervenir en la elaboración de la documentación necesaria para el adecuado registro de las actividades de control.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.04. Reclamos y Sanciones Postales

Funciones

3.04.1. Realizar la tramitación y promover la resolución de actuaciones referidas a reclamaciones formuladas por operadores postales, usuarios y consumidores de servicios postales.

3.04.2. Realizar la tramitación de los recursos administrativos contra actos dictados o promovidos por la Gerencia.

3.04.3. Realizar la tramitación y promover la resolución de actuaciones por infracción a la normativa postal y su régimen de responsabilidades.

3.04.4. Realizar la tramitación y promover la resolución de actuaciones en las que se investigue, de oficio o por denuncia, conductas pasibles de generar responsabilidades frente a la Administración.

3.04.5. Asistir a la Gerencia en la planificación de procedimientos destinados a prevenir y sancionar conductas que impliquen la oferta, prestación y consumo de servicios en infracción a la normativa vigente.

3.04.6. Llevar el registro de reclamos realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.04.7. Llevar el registro de imputaciones y sanciones por infracciones a la normativa postal, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.04.8. Llevar el registro de las actividades correspondientes al área, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.04.9. Realizar el control de gestión de las actividades realizadas por el área.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.05. Estudios en Materia Postal

Funciones

3.05.1. Realizar estudios tendientes a indicar la tendencia del mercado postal en cuanto a productos y servicios ofrecidos, calidad comprometida por los operadores postales, tomando como base la información obrante en los registros de operadores, control, sanciones, reclamos, y otros que lleva la Gerencia.

3.05.2. Realizar estudios acerca del tipo de empresas que se dedican a la actividad postal en cuanto a infraestructura y red logística (propia o contratada), tomando como referencia la información que lleva la Gerencia respecto de los operadores postales.

3.05.3. Realizar estudios acerca del ámbito geográfico de actividad postal por servicio/producto postal ofrecido.

3.05.4. Llevar a cabo el relevamiento estadístico de la actividad postal.

3.05.5. Llevar adelante las acciones tendientes a disponer de la información para elaborar los estudios y estadísticas correspondientes.

3.05.6. Verificar que el Correo Oficial y los Prestadores de Servicios Postales suministren la información necesaria para elaborar las estadísticas del mercado postal.

3.05.7. Elaborar el informe anual del Mercado Postal.

3.05.8. Emitir informes estadísticos y económicos de la actividad postal, como así también estudios tendientes a evaluar el efecto económico de las reglamentaciones actuales y las que se dictaren en el futuro y su impacto en el Mercado Postal.

3.05.9. Diseñar y ejecutar, conforme a los lineamientos que surjan del Plan de Actividades Programadas de Control, estudios estadísticos para la medición de la calidad de los servicios postales.

3.05.10. Intervenir en la participación de la Administración Postal Argentina en operativos de evaluación de calidad de servicios a nivel internacional.

3.05.11. Llevar el registro de las actividades correspondientes al área, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.05.12. Realizar el control de gestión de las actividades realizadas por el área.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.06. Análisis Técnico Postal

Funciones

3.06.1. Intervenir en los trámites que signifiquen el análisis de planes de servicios, proyecciones y estructura afectada a servicios que presenten los operadores postales.

3.06.2. Asistir a las áreas de la Gerencia en temas técnicos relacionados con el análisis de los procesos logísticos de las redes postales, aspectos legales y económicos financieros relacionados con las presentaciones realizadas por los operadores postales.

3.06.3. Intervenir en el análisis, definición e implementación de parámetros que permitan clasificar, identificar y comparar productos postales, y tiendan a asegurar que los servicios sean prestados -como mínimo- conforme a estándares de calidad internacionalmente aceptados, estableciendo la relación que existe entre dichos parámetros y los componentes de infraestructura de la red operacional declarada por los operadores.

3.06.4. Intervenir en el análisis y las definiciones técnicas que permitan evaluar condiciones de operación de los operadores postales, tomando como base temas como infraestructura de red operacional, servicios ofrecidos, ámbito de actividad geográfica, y otros que se consideren necesarios.

3.06.5. Asistir a la Gerencia en temas técnicos relacionados con el ordenamiento y adecuación de la normativa postal.

3.06.6. Intervenir en el análisis y las definiciones técnicas que permitan las correspondientes implementaciones y actualizaciones del sistema de información de la Gerencia de Servicios Postales.

3.06.7. Llevar el registro de las actividades correspondientes al área, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.

3.06.8. Realizar el control de gestión de las actividades realizadas por el área.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

3.07. Soporte Operativo y Administración

Funciones

- 3.07.1. Informar a los interesados, en las condiciones previstas normativamente, sobre los distintos trámites realizables ante la Gerencia y entregar, en los casos que corresponda, los instructivos y/o formularios pertinentes.
- 3.07.2. Realizar las tareas necesarias para la correcta admisión, recepción y encaminamiento de las presentaciones que se reciban.
- 3.07.3. Recibir, registrar y caratular la documentación correspondiente a trámites normalizados a cargo de la Gerencia y entregar la respectiva constancia de recepción.
- 3.07.4. Atender o derivar a las áreas competentes las consultas que se reciban.
- 3.07.5. Gestionar el ingreso y egreso de documentación de la Gerencia efectuando las registraciones correspondientes.
- 3.07.6. Efectuar el análisis primario de la documentación dirigida a la Gerencia y remitida al área competente.
- 3.07.7. Efectuar el diligenciamiento o despacho de las notificaciones generadas en las distintas áreas de la Gerencia.
- 3.07.8. Efectuar la revisión previa -en sus aspectos formales- de los proyectos de proveídos, notificaciones y/o actos administrativos sometidos a la consideración y/o firma de la Gerencia.
- 3.07.9. Realizar el registro de las tramitaciones realizadas en la gerencia, tal que permita el correspondiente seguimiento.
- 3.07.10. Efectuar las estimaciones de necesidades de gastos y metas físicas para la elaboración del Presupuesto Preliminar del Organismo y confeccionar las planillas pertinentes.
- 3.07.11. Asistir al Gerente en la verificación de la ejecución del Presupuesto de Gastos y Metas Físicas del Programa Presupuestario de la Gerencia y en la emisión de informes sobre el particular.
- 3.07.12. Asistir al Gerente en el ejercicio de la función de disposición, custodia y correcta utilización de los rodados y otros bienes físicos asignados patrimonialmente a la Gerencia.
- 3.07.13. Custodiar los fondos asignados por Caja Chica a la Gerencia, conformar e imputar los gastos y elaborar la rendición mensual.
- 3.07.14. Llevar el registro de las actividades correspondientes al área, realizando las acciones necesarias para asegurar su actualización y adecuada disponibilidad de la información.
- 3.07.15. Realizar el control de gestión de las actividades realizadas por el área.

Relación con los procesos actuales: Ver ANEXO A

**ANEXO A
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES
RELACIÓN ENTRE UNIDADES ORGANIZATIVAS y PROCESOS**

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|---|---|--|
| G.C.I.A. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | X | | | | | | (B) Administración de los Registros de Operadores Postales | (B1) Tramitación de solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPS) | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 1811/2005, Res. CNCT 007/96 y modif., Res. CNC 491/98 y modif. |
| | | | | | | | | (B2) Control anual de cumplimiento de los requisitos previstos para el mantenimiento de la inscripción en el R.N.P.S.P. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 1811/2005, Res. CNCT 007/96 y modif., Res. CNC 491/98 y modif. |
| | | | | | | | | (B3) Tramitación de presentaciones por modificaciones en información relativa al cumplimiento de los requisitos para la inscripción. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 1811/2005, Res. CNCT 007/96 y modif., Res. CNC 491/98 y modif. |
| | | | | | | | | (B4) Control trimestral de la acreditación por parte de los prestadores inscriptos del cumplimiento de sus obligaciones impositivas, previsionales y sociales y de los requisitos del art. 11 inc. d) del Decreto 1187/93 (textos/Decreto 115/97) | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. MIV 87/2001 |
| | | | | | | | | (B5) Tramitación de solicitud de reinscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 1811/2005, Res. CNCT 007/96 y modif., Res. CNC 491/98 y modif. |
| | | | | | | | | (B6) Actividades relacionadas con registros y autorizaciones del correo oficial (pendientes de confirmación y definición) | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modificatorios. |

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|--|--|--|
| GCIA. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | X | | | | | | (B) Administración de los Registros de Operadores Postales | (B6.1) Actividad de aprobación de emisiones postales del correo oficial (pendientes de confirmación y definición) | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modificatorios. |
| | | | | | | | | (B7) Tramitación de solicitudes de registración de servicios de carta documento. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 3252/2004 |
| | | | | | | | | (B8) Tramitación de solicitudes de registración de servicios internacionales. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, 1187/93 y modif., Res. SC 3123/97, Res. CNC 1409/2002 |
| X | X | | | | | | (C) Informes y certificaciones | (C1) Tramitación de solicitud de certificación de afectación de vehículos a la actividad postal. (correo oficial y de P.S.P.). | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Res. CNCT 172/96 y modif. |
| | | | | | | | | (C2) Tramitación de solicitud de certificación para procedimientos de contratación. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93 y modif., Res. CNCT 111/1995 y modif. |
| | | | | | | | | (C3) Respuesta a pedidos de informes sobre operadores Postales. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modif. |
| X | | X | | | | | (D) Control y Fiscalizaciones | (D1) Planificación de las actividades de Control. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 |
| | | | | | | | | (D2) Control operativo a PSP | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif. |

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|---|--|--|
| GCIA. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | | X | | | | | (D) Control y Fiscalizaciones | (D3) Control operativo a correo oficial | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modif. |
| | | | | | | | | (D4) Control de actividad postal ilegal | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif. |
| | | | | | | | | (D5) Operativos de apertura de envíos caídos en rezago | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Res. CNCT 5/96, Res. CNC 2504/2003 |
| X | | | | X | | | (E) Sanciones | (E1) Procesos Sancionatorios derivados del incumplimiento de la normativa vigente. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modif., Ley de Procedimientos Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72), Res. CNCT 74/96 |
| X | | | | X | | | (F) Recepción, tramitación y resolución de quejas, reclamos y denuncias | (F1) Atención y tramitación de consultas y reclamos de usuarios postales | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modif., Ley de Procedimientos Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |
| | | | | | | | | (F2) Atención y tramitación de denuncias | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Ley 20216 y Reglamento (Dec. 151/74), Dec. 1187/93 y modif., Dec. 431/1998, Res. 542/2004, Dec. 1075/2003, Dec. 721/2004 y modif., Ley de Procedimientos Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|---|---|--|
| GCIA. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | | | | X | | | (F) Recepción, tramitación y resolución de quejas, reclamos y denuncias. | (F3) Tramitación de recursos Administrativos. | Dec. 1185/90 y modif., Ley de Procedimientos Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |
| X | | | X | | | | (G) Elaboración de estudios estadísticos, Mercado económicos y de calidad | (G1) Elaboración de estudios en Materia postal. | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 – Ley N° 17622, Decreto 3110/70, Decreto 1831/93 |
| | | | | | | | | (G2) Relevamiento estadístico trimestral. | Dec. 1626/96 – Ley N° 17622, Decreto 3110/70, Decreto 1831/93 |
| | | | | | | | | (G3) Elaboración del informe anual del Mercado Postal | Dec. 1626/96 – Ley N° 17622, Decreto 3110/70, Decreto 1831/93 |
| | | | | | | | | (G4) Emisión de Informes Estadísticos. | Dec. 1626/96 – Ley N° 17622, Decreto 3110/70, Decreto 1831/93 |
| | | | | | | | | (G5) Estudios y estadísticas para medición/evaluación de calidad de servicios | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 – Ley N° 17622, Decreto 3110/70, Decreto 1831/93 |
| X | | | | | | | (H) Asistencia técnica en materia postal | (H1) Asistencia a autoridad regulatoria | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 |
| | | | | | | | | (H2) Asesoramiento general en materia postal | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 |
| | | | | | | | | (H3) Representación | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96 |

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|---------------|---|---|
| GCIA. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | | | | | | | I) Gestión | (1) Presupuesto/metás físicas | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (12) Planificación estratégica y estudios | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (13) Administración de la totalidad de los registros de la GSP | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (14) Gestión de los Procesos de la GSP | Misiones y Funciones |
| X | | | | | | X | (J) Apoyo | (J1) Ingreso y egreso de trámites | Misiones y Funciones, Ley de Proced. Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |
| | | | | | | | | (J2) Distribución/asignación interna de trámite | Misiones y Funciones, Ley de Proced. Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |
| | | | | | | | | (J3) Notificaciones | Ley de Proced. Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72), Res. CNCT 126/96 |
| | | | | | | | | (J4) Atención al público | Ley de Proced. Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72) |
| | | | | | | | | (J5) Entrega de certificados | CNC 491/98 y modif., Res. CNCT 111/1995 y modif. |
| | | | | | | | | (J6) Preparación de formas para pagos de derechos/aranceles/otros relacionados con trámites de la GSP | Dec. 1185/90 y modif., Dec. 1626/96, Dec. 1187/93, Res. SC 3123/97, Res. CNCT 111/1995 y modif. |
| | | | | | | | | (J7) Administración de recursos | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (J8) Gestión de expedientes para autorización de comisiones | Misiones y Funciones |

| UNIDADES ORGANIZATIVAS | | | | | | | MACRO PROCESO | PROCESO | NORMATIVA DE REFERENCIA |
|------------------------|--------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|---|
| GCIA. | REG. O.P. | CTROL ACT. POSTAL | EST. MAT. POSTAL | RECL. Y SANC. POSTALES | ANAL. TEC. POSTAL | SOPORTE OPERAT. Y ADMIN. | | | |
| X | | | | | | X | (J) Apoyo | (J9) Revisión de proyectos de proveído, notificaciones y/o actos administrativos | Misiones y Funciones, Ley de Proced. Administ. 19549 y Reglamento (Dec. 1759/72), Dec. 333/85 |
| X | | | | | X | | (Jt) Apoyo (Técnico) | (Jt1) Asistencia técnica en temas postales a demanda de las áreas de la GSP | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (Jt2) Estudios y análisis identificados como necesarios para la GSP. | Misiones y Funciones |
| | | | | | | | | (Jt3) Intervención en el Estudio, Análisis y definición de implementaciones y actualizaciones del Sistema de información de la GSP | Misiones y Funciones |

Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.