



RESOLUCIÓN N° 424/2022/DG/SG/DPP

POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA Y EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 06 DE MAYO DE 2019.

Asunción, 31 de Marzo de 2022.-

VISTO: Los términos del Memorándum N° 15/DPP/2022, de fecha 28 de marzo de 2022, por la cual la Dirección de Planificación y Proyectos, remite propuesta de actualización de la Estructura del Organigrama y del Manual de Funciones separados por área, a la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, a fin de solicitar su verificación y el V° B° correspondiente.-

CONSIDERANDO: Que, mediante la Nota N° 10/2022/DPP, de fecha 30 de marzo de 2022, la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita el Visto Bueno correspondiente para la actualización de la Estructura del Organigrama y del Manual de Funciones separados por área, de la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.-

Que, en fecha 06 de mayo de 2019, se dictó la Resolución N.º 671/2019/DG/SG/DPP, "QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, EL ORGANIGRAMA GENERAL FUNCIONAL, Y EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA".-

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo V "De la Estructura Organizacional de la Dinacopa", artículo 11, establece en uno de sus ítems "... la Dirección General, resolución mediante, establecerá el organigrama funcional de la Dinacopa, con las funciones y procedimientos correspondientes, de acuerdo con la necesidad de los servicios a ser prestados".-

Que, el Decreto N.º 32 de fecha 15 de agosto del 2018 de la Presidencia de la República del Paraguay, nombra al Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN, como Director General de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.-

POR TANTO; En uso de sus atribuciones legales,

EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA

RESUELVE:

Art. 1º: ACTUALIZAR la Estructura del Organigrama y el Manual de Funciones, de la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, así como de sus respectivas dependencias, conforme el Anexo I y II respectivamente, adjunto a la presente Resolución.-

Art. 2º: DISPONER que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente al Manual de Funciones, en el sitio web de la DINACOPA, de manera a dar cumplimiento a la Ley N°5282/14, "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".-

Art. 3º: DISPONER que por intermedio de la Dirección de Recursos Humanos y de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente.-

Art. 4º: COMUNICAR, a quienes corresponda, cumplido archivar.-



Abg. **CRISTIAN MIGUEL NÚÑEZ**
Secretario General



Abg. **LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN**
Director General
Dirección Nacional de Correos del Paraguay
Dinacopa.



Dirección Nacional
de **CORREOS**
del **PARAGUAY**

MANUAL DE FUNCIONES

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS


Marzo 2022
Dpto. de Organización y Métodos





Actualizado por:
Lic. Fernando Riveros
Director de Planificación y Proyectos


Revisado por:
Abg. Christian Gamarra
Dirección de Servicios Especiales y Corporativos





 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 3 de 34

Denominación	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Administrar, gestionar, controlar, apoyar, fortalecer y agilizar los servicios con valor agregado y de paquetería, en rapidez, seguridad, entrega personalizada, para los servicios prestados a clientes especiales y corporativos, conforme a las necesidades de los clientes y las normas postales vigentes. 2. Dirigir una administración controlada, consistente en la verificación de todas las documentaciones que se requieran previamente, para el proceso definitivo de realización de las actividades comprometidas en el servicio.	
Dependiente de:	Dirección General.	
Dependencias:	Asesoría de Servicios Especiales y Corporativos, Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos, Dpto. de Clientes Corporativos, Dpto. de Paquetería Express, Dpto. de Servicios Entrega Nacional-SEN, Dpto. EMS Nacional, Dpto. EMS Internacional y Dpto. de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional (SEPEN).	
	Funciones	Frecuencia
1.	Administrar, controlar, supervisar, que los procedimientos aplicados sean los más efectivos para el desarrollo de las actividades convenidas en el área.	En todo momento
2.	Coordinar y asegurar que los recursos humanos reciban la capacitación adecuada y necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.	Para cada caso
3.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil que se necesita en cada área.	En cada caso
4.	Controlar que los procesos operativos se cumplan conforme a los estándares y metas.	En todo momento
5.	Mantener un ambiente armónico en relación con los clientes corporativos, especiales y casuales.	En todo momento
6.	Coordinar los procesos que se aplicaran para el servicio a cada cliente, conforme a las condiciones acordadas.	Para cada caso
7.	Verificar que los reclamos sean atendidos en los plazos establecidos y en forma.	En cada caso
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, de acuerdo a las obligaciones contraídas con los clientes.	Para cada caso
9.	Coordinar con todas las áreas, la gestión y/o autogestión de las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Agilizar los procesos operativos a fin de que los envíos sean entregados en los plazos comprometidos. Conocer a cabalidad las condiciones contractuales de cada tipo de servicio.	En todo momento

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 4 de 34


11.	Mantener un ambiente laboral armónico entre sus colaboradores, a fin de incentivar el rendimiento eficiente entre los mismos.	En todo momento
12.	Controlar que el servicio de paquetería cumpla con las documentaciones exigidas por las leyes y normas vigentes, a fin de que estos puedan ser entregados sin inconvenientes, en Coordinación con la Dirección General de Aduanas.	En cada caso
13.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de sugerir modificaciones que racionalice y agilice las tareas del área.	En cada caso
14.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamientos y posibles necesidades.	Mensualmente
15.	Informar sobre los resultados de las actividades realizadas a la superioridad inmediata.	En cada caso
16.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
17.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
19.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 5 de 34



Denominación	Asesoría de Servicios Especiales y Corporativos	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Asesorar y asistir a la Dirección en todas sus funciones, brindar recomendaciones, sugerencias y acompañar las tareas de las dependencias de la Dirección, conforme a las normativas vigentes.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Asesorar a la Dirección en todas sus funciones, para el buen desempeño del área.	Permanentemente
2.	Recomendar acciones para el mejoramiento del desempeño de las dependencias de la Dirección.	En cada caso
3.	Sugerir procedimientos que racionalicen los procesos operativos especiales.	En cada caso
4.	Verificar que los procesos operativos se realicen conforme a la normativa postal, acuerdos, contratos y leyes vigentes.	Permanentemente
5.	Verificar que se cuente con la normativa vigente actualizada y socializado con el personal afectado.	En todo momento
6.	Verificar que las dependencias coordinen la entrega de los servicios especiales en todas las áreas de distribución, y sugerir correcciones operativas si fuere necesario.	Permanentemente
7.	Verificar que los acuerdos contractuales se cumplan de acuerdo a los compromisos asumidos con los clientes.	En cada caso
8.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de sugerir modificaciones que racionalicen y agilicen las tareas competentes al buen desempeño de las actividades de las dependencias de la Dirección.	Permanentemente
9.	Mantener una buena relación con los colaboradores y con los clientes a fin de brindar un servicio eficiente.	Permanentemente
10.	Analizar los motivos reclamos recibidos y sugerir medidas necesarias para evitar las mismas.	En cada caso
11.	Analizar los procesos operativos y sugerir procedimientos mejorados para optimizar el servicio	En cada caso
12.	Mantener informado al superior inmediato sobre las novedades en el proceso operativo.	Permanentemente
13.	Realizar mediciones de entrega a fin de definir plazos de entrega de acuerdo al destino.	En cada caso
14.	Tener buen conocimiento de la normativa Aduana en relación al servicio postal de paquetería Express y EMS Internacional.	En cada caso
15.	Analizar y sugerir el uso de la tecnología, a fin de optimizar cada paso del proceso operativo.	En cada caso

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 6 de 34



Denominación	Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos
Nivel:	Operativo.
Objetivos:	Asistir a la Dirección en todas sus funciones y coordinar las tareas de sus dependencias, conforme a las necesidades de los clientes y las normativas vigentes.
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1.	Asistir a la Dirección de Servicios Especiales en todas las actividades correspondientes al buen desempeño del área.	En todos los casos
2.	Coordinar las actividades entre los departamentos de la dirección de servicios especiales y corporativos, para el buen desarrollo de los procesos operativos.	Diariamente
3.	Verificar que los procesos operativos sean implementados de acuerdo a las leyes y normas vigentes, a fin de establecer las pautas laborales.	Permanentemente
4.	Mantener una buena relación con los colaboradores y brindar prioridad a las necesidades de los clientes.	Permanentemente
5.	Verificar que los procesos operativos de cada departamento dependiente de la dirección del área, sean realizados conforme a las normativas respectivas y a las condiciones contractuales.	Para cada caso
6.	Controlar que los reclamos sean respondidos en los plazos establecidos y verificar que se subsanen los errores que hayan influido para la confección de estos.	Diariamente
7.	Coordinar que las entregas en todas las áreas de Distribución, se realicen conforme a los compromisos adquiridos con cada cliente.	Permanentemente
8.	Coordinar con todas las áreas las actividades que deberán desarrollarse, a fin obtener el óptimo rendimiento de los colaboradores.	Permanentemente
9.	Realizar las gestiones y/o autogestiones necesarias que contribuyan al buen desempeño y al desarrollo de las actividades competentes al área.	Diariamente
10.	Verificar que el servicio de paquetería se desarrolle conforme a las reglamentaciones nacionales e internacionales.	En cada caso
11.	Verificar la seguridad y la eficiencia en la entrega de los envíos, para mantener la buena calidad del servicio.	Diariamente
12.	Tener conocimiento de las reglamentaciones aduaneras que competan al servicio.	En cada caso
13.	Gestionar los equipos y materiales necesarios que serán utilizados para las distintas dependencias de la dirección.	Permanentemente

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 7 de 34


14.	Verificar que todas las dependencias presenten en el plazo establecido los datos estadísticos al departamento correspondiente para el caso.	Permanentemente
15.	Mantener informado al Director/a del área sobre el desarrollo de las actividades realizadas, y los resultados obtenidos.	En cada caso
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
18.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 8 de 34

Denominación	Departamento de Clientes Corporativos	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Gerenciar los procesos operativos de retiro, admisión, ensobrado, clasificación, expedición, distribución, encaminamiento y entrega para todos los destinos del interior del país, zona central y capital. 2. Controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos comprometidos para clientes especiales y corporativos.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales Corporativos.	
Dependencias:	División, Grandes Clientes, División Clientes Especiales, División Recolección y Carga de Datos, División Control y Rastreo.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Conocer las condiciones contractuales de cada Cliente Corporativo.	En todo momento
2.	Desarrollar los procesos que contribuyan al buen desempeño de sus funciones.	En cada caso
3.	Conocer el calendario de ingreso de los ciclos de cada cliente, a fin de coordinar los procesos operativos.	En cada caso
4.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En todo momento
5.	Coordinar la confección despachos y transferirlo al área de expedición del Departamento de Servicios Especiales Nacionales.	Permanentemente
6.	Velar por el cumplimiento de los plazos en las áreas de Distribución.	Para cada caso
7.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil necesario.	En cada caso
8.	Mantener buenas relaciones con sus respectivos clientes para el buen desarrollo de los procesos de entrega.	En todo momento
9.	Controlar las devoluciones y reencaminar los envíos que están en proceso de distribución.	En cada caso
10.	Mantener permanente contacto con las Áreas de Distribución en relación a los reclamos y plazos de entrega.	Permanentemente
11.	Verificar y controlar la carga de datos, las devoluciones e informaciones requeridas para el informe final, de los respectivos Clientes.	En todo momento
12.	Verificar que el informe para los clientes se remita dentro los plazos establecidos.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de todas las novedades y gestiones inherente a sus funciones.	Permanentemente
14.	Mantener ordenado y actualizado los datos estadísticos por cada cliente.	En todo momento
15.	Elevar un informe estadístico al departamento correspondiente.	Permanentemente
16.	Mantener informado al superior inmediato sobre los resultados y novedades del servicio.	En todo momento

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 9 de 34

17.	Preparar la documentación necesaria para la facturación de los servicios, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	En cada caso
18.	Preparar las devoluciones que deben ser remitidas a cada cliente, según su requerimiento.	En todo momento
19.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
20.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
21.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
22.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 10 de 34

Denominación	División Grandes Clientes	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Recepcionar y procesar los envíos de grandes clientes, coordinar y controlar la actualización de la base de datos de la central con las Agencias de correos, la recolección de información, la carga de datos de entrega, los informes a ser remitidos a los clientes, los sistemas de rastreo, la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.	
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Recepcionar, clasificar, planillar y transferir a las áreas de distribución los envíos con entrega registrada.	En todo momento
2.	Retirar los extractos de las empresas procesadoras de Tarjetas de Créditos.	Mensualmente
3.	Controlar y habilitar la base de datos central y coordinar la actualización para las agencias y demás áreas de distribución.	En todo momento
4.	Recepcionar las planillas de entrega de los carteros para registrar en el sistema informático.	En cada caso
5.	Controlar que las planillas contengan todos los datos necesarios: número de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, número del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, aclaración de firma, firma del cartero responsable de la entrega.	En cada caso
6.	Coordinar la carga de datos con los operadores habilitados.	En todo momento
7.	Verificar que los datos se reciban y se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
8.	Coordinar los cierres de informes y remitirlos a los clientes a través de medios informáticos en las fechas establecidas.	En cada caso
9.	Actualización de las direcciones de los clientes.	Según Necesidad
10.	Elaborar por cada cliente el informe final general, de acuerdo a la base de datos consignando la fecha de entrega y receptor de cada envío por medios informáticos o electrónicos, a través de la Dirección de Tecnología.	En todo momento
11.	Preparar y controlar el FF4.	Mensualmente
12.	Verificar que estén al día el archivo de las documentaciones por clientes.	Permanentemente
13.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
14.	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	En cada caso
15.	Remitir informes de facturación al superior inmediato.	Diariamente

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 11 de 34

16.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
17.	Controlar los procesos operativos conforme a las leyes y normas.	En cada caso
18.	Mantener actualizado y ordenado el archivo, a fin de contar con información veraz cuando se requiera.	En todo momento
19.	Preparar la documentación para la facturación de los servicios prestados, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	Permanentemente
20.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
21.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Ing. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 12 de 34



Denominación	División Clientes Especiales	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar con las áreas de distribución la entrega de envíos de clientes especiales, para un resultado eficiente. 2. Controlar que los requerimientos de los clientes sean atendidos en forma inmediata. 3. Coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos devueltos, realizar control por muestreo en relación a las entregas.	
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.	
Dependencias:	Ninguna.	
1.	Coordinar con las áreas de distribución la entrega en el plazo correspondientes de los envíos especiales.	En cada caso
2.	Informar a cada cliente de acuerdo a sus requerimientos sobre el servicio que se le presta.	En cada caso
3.	Elaborar los resúmenes de envíos de los clientes corporativos.	Permanentemente
4.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
5.	Mantener un buen relacionamiento con sus colaboradores y clientes.	Permanentemente
6.	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
7.	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	Permanentemente
8.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
9.	Controlar los procesos operativos que se realicen conforme a los acuerdos con los clientes y las respectivas normativas.	En cada caso
10.	Recabar la información necesaria para la facturación de los servicios a ser remitidos a la Dirección Administrativa, acompañado de la documentación respectiva.	Permanentemente
11.	Controlar la distribución, por muestreo, en coordinación con las áreas de distribución.	En cada caso
12.	Contactar con los clientes solicitando aclaración de dirección y reubicar cada envío con los nuevos datos.	En cada caso
13.	Mantener técnica de trabajo, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
14.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
16.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 13 de 34



Denominación	División Recolección y Carga de Datos
Nivel:	Operativo.
Objetivos:	Recepcionar y cargar información de entrega, manteniendo actualizado las bases de datos de los clientes corporativos.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.


Funciones		Frecuencia
1.	Controlar todo el proceso de carga de datos de los clientes corporativos.	Permanentemente
2.	Recepcionar las planillas de entrega de las áreas de distribución, posteriormente se cargará en el sistema.	En cada caso
3.	Coordinar y controlar la productividad de la carga de datos con los operadores habilitados.	En cada caso
4.	Verificar que los datos recibidos, se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En cada caso
5.	Controlar la información recolectada una vez cargada en el sistema, en coordinación con las áreas de distribución.	En cada caso
6.	Controlar que las planillas contengan los todos los datos necesarios: número de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, número del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, y aclaración de firma del cartero responsable de la entrega.	Permanentemente
7.	Verificar la carga de datos de entrega de los envíos de los clientes corporativos.	Permanentemente
8.	Controlar que los datos sean recepcionados dentro de los plazos establecidos para la entrega.	En cada caso
9.	Actualizar en coordinación con el Departamento de Informática, la base de datos de los clientes de acuerdo a cada ciclo que ingrese.	En cada caso
10.	Cargar datos de entrega a través de los operadores informáticos, de las planillas de carteros.	En cada caso
11.	Realizar los cierres e informes en coordinación con el área de informática y remitirlos a los clientes a través de medios magnéticos en las fechas establecidas.	En cada caso
12.	Recepcionar por medio electrónico reclamos de envíos de cada cliente.	Permanentemente
13.	Controlar la reiteración de los envíos reclamados y derivar la información al área de distribución, hasta resolver el motivo del reclamo.	Permanentemente
14.	Reubicar direcciones a través de llamadas al titular del envío, por cambio de la localidad u otro motivo.	En cada caso
15.	Cargar datos de los envíos reubicados con sus respectivas nuevas direcciones.	En todo momento

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 14 de 34

16.	Reencaminar envíos reubicados a su nuevo destino, acompañado de su planilla respectiva.	En cada caso
17.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades de su dependencia.	Permanentemente
18.	Elaborar resúmenes por cliente y por ciclo recibido para el informe estadístico.	En cada caso
19.	Elaborar los resúmenes de envíos entregados, devueltos y reubicados y remitir al Departamento Financiero para la facturación y cobro respectivo.	En cada caso
20.	Solicitar periódicamente mantenimiento de los equipos a su cargo.	Según necesidad
21.	Mantener una comunicación cordial con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
22.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
23.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
24.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad


Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 15 de 34

Denominación	División Control y Rastreo
Nivel:	Operativo.
Objetivos:	1. Coordinar y controlar la actualización de la base de datos de la central con las Agencias de Correos. 2. Desarrollar y Controlar, los sistemas de rastreo a fin de tener la información inmediata a requerimiento de los clientes corporativos.
Dependiente de:	Departamento de Clientes Corporativos.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1.	Controlar que el sistema de rastreo funcione y que la base de datos por clientes esté habilitado para la carga.	En todo momento
2.	Controlar la habilitación de la base de datos de la central y coordinar la actualización con las agencias.	En todo momento
3.	Rastrear envíos en el sistema de seguimiento habilitado para el efecto.	En cada caso
4.	Coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.	En cada caso
5.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
6.	Realizar seguimiento a los reclamos remitidos a las áreas de distribución, a fin de dar respuesta inmediata a los clientes.	En cada caso
7.	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
8.	Elaborar la estadística por cliente y por tipo de envíos mensualmente.	En cada caso
9.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
10.	Controlar la productividad de la carga de datos para optimizar el servicio.	En todo momento
11.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
12.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.	Permanentemente
13.	Mantener un buen relacionamiento laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
14.	Controlar la veracidad de los datos manipulados permanentemente.	En cada caso
15.	Verificar y analizar que los sistemas informáticos utilizado, cumplan con lo dispuesto y proponer nuevos procedimientos que racionalice los procesos.	En cada caso
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
18.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Director de Servicios Especiales y Corporativos
--	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 16 de 34

Denominación	Departamento de Paquetería Express	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar los procesos operativos del servicio postal de paquetería Express, controlando el encaminamiento para todos los destinos a nivel país. 2. Controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos, a través de una plataforma informática.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Control Paquetería Express y División Mi Pymes.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar los procesos operativos del área, para el retiro de los envíos de la transportadora a fin de agilizar su posterior entrega, y satisfacer los requerimientos de los clientes.	En todo momento
2.	Mantener información actualizada del servicio prestado para cada cliente, a fin de poder identificarlo y clasificarlo.	En todo momento
3.	Mantener informados al cliente sobre los servicios que ofrece el área de paquetería.	En cada caso
4.	Coordinar con la Dirección de Comunicación, la divulgación de los servicios ofrecidos, a través de las redes sociales; la prensa oral; escrita y televisiva.	Permanentemente
5.	Verificar que los procesos operativos se realicen de acuerdo a las condiciones del servicio ofrecido.	En todo momento
6.	Fomentar las campañas publicitarias que puedan ayudar a la expansión de las promociones del servicio de paquetería, en coordinación con la Dirección Comercial.	En cada caso
7.	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos procesados en el área, y remitirlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
8.	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	En cada caso
9.	Mantener actualizada las reglamentaciones aduaneras, leyes y normas internacionales por la que se rige el servicio, a fin de no tener inconvenientes en el procesamiento de los paquetes.	Permanentemente
10.	Mantener un archivo informatizado de datos de clientes, y los servicios que han adquirido con la institución.	Permanentemente
11.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
12.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
13.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
14.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

 Actualizado por: Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	 Revisado por: Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 17 de 34


Denominación	División Control de Paquetería Express	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Controlar que los procesos operativos de paquetería, se realicen de acuerdo a los estándares de calidad establecidos con el cliente, a través de una plataforma informática.	
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar que todos los procesos operativos de los servicios de paquetería se cumplan conforme a las leyes y normas vigentes.	En todo momento
2.	Conocer detalladamente las condiciones que presta el servicio.	Permanentemente
3.	Realizar la entrega a la dirección indicada por el remitente sin demoras.	Permanentemente
4.	Mantener informado a los usuarios sobre los servicios que presta el área.	Permanentemente
5.	Conocer las reglamentaciones, las leyes y normas internacionales que rigen al servicio.	Permanentemente
6.	Sugerir al usuario, contactar con su proveedor, en caso de que el artículo llegue averiado o no sea lo adquirido.	En cada caso
7.	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos manipulados y elevar al área correspondiente.	Permanentemente
8.	Conocer en forma detallada las reglamentaciones aduaneras que afecta al servicio.	Permanentemente
9.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
10.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
11.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 18 de 34

Denominación	División Mi Pymes	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos del servicio postal de las Mi Pymes, conforme a la normativa postal vigente y mantener una relación estrecha con la aduana para coordinar los procesos que afecten al servicio.	
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar los procesos operativos relacionados a las Mi Pymes.	En todo momento
2.	Mantener una relación estrecha con el Vice Ministerio de Industria y Comercio, en lo que se refiere la Mi Pymes.	En cada caso
3.	Conocer las cláusulas del convenio por cada tipo de servicio, controlando que los procesos se cumplan conforme a las normas vigentes establecidas.	Permanentemente
4.	Mantener actualizada la información relacionado al servicio.	Permanentemente
5.	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En cada caso
6.	Conocer las normas que rigen el servicio.	En todo momento
7.	Fomentar la utilización del servicio conjuntamente con la Asesoría de Comunicación.	En todo momento
8.	Elaborar una estadística de la cantidad envíos manipulada en el área y elevarlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
9.	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
10.	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecte al servicio.	Permanentemente
11.	Mantener informado al superior inmediato, sobre las actividades realizadas en el área y los logros obtenidos.	Permanentemente
12.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
13.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
14.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

 Actualizado por: Lic. Fernando Riveros Dirección de Planificación y Proyectos	 Revisado por: Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 19 de 34


Denominación	Departamento de Servicio Entrega Nacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de recepción y expedición; en cuanto a rapidez y seguridad, conforme a los plazos comprometidos. 2. Recepcionar y elaborar los despachos de envíos para todas las agencias del país. 3. Transferir los envíos a las áreas de distribución y expedición nacional.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción de Servicio de Entrega Nacional y División Expedición de Servicio de Entrega Nacional.	
Funciones		Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos procedentes de las áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar la expedición de envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a las condiciones contractuales.	Permanentemente
4.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	Permanentemente
5.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
6.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición y recepción.	En todo momento
7.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En todo momento
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
9.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	En todo momento
11.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
12.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	En todo momento
13.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
14.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 20 de 34


15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
17.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 21 de 34

Denominación	División Recepción de Servicio de Entrega Nacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Controlar la recepción, apertura y transferencias a las áreas de distribución de los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Entrega Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Recibir y procesar en forma inmediata los envíos procedentes de las diferentes áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar el estado físico del contenedor (sacas-sobres), precinto y etiqueta de cada despacho recepcionado.	Permanentemente
3.	Aperturar los despachos de envíos recibidos de las diferentes agencias del país en forma inmediata.	En cada caso
4.	Controlar que los números de despachos que figuran sean correlativos por Agencia, en caso de que falten los números, inmediatamente se informa a la oficina de origen.	En todo momento
5.	Clasificar por destino y transferir los envíos a las áreas correspondientes.	Permanentemente
6.	Elaborar las documentaciones necesarias, en caso de irregularidades.	En cada caso
7.	Controlar los envíos conforme a la hoja de ruta o guía de despacho, a fin de verificar que se reciban todos los envíos que figuran en las documentaciones respectivas.	Permanentemente
8.	Codificar los envíos recepcionados	En todo momento
9.	Registrar en el sistema informático los envíos, transferirlos donde corresponda con sus respectivas planillas.	En todo momento
10.	Informar inmediatamente de cualquier irregularidad a la oficina de origen y al superior inmediato.	En todo momento
11.	Controlar que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos conforme a la normativa vigente.	En cada caso
12.	Controlar que los acuses de recepción sean devueltos en su totalidad desde las áreas de distribución.	Permanentemente
13.	Mantener un buen relacionamiento con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
14.	Verificar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
15.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 22 de 34

Denominación	División Expedición de Servicios de Entrega Nacional.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Controlar la expedición, confección de despachos, traslado al área de transporte con destino a las agencias, de los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país. 2. Verificar el buen desarrollo de los procesos de expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Entrega Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Expedir y controlar los envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	En todo momento
2.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En cada caso
3.	Elaborar los despachos de envíos con destino a las diferentes agencias del país.	Permanentemente
4.	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos por agencias.	En todo momento
5.	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
6.	Transferir los despachos al área de transporte para su expedición a destino.	En cada caso
7.	Atender las reclamaciones de despachos en coordinación con el área de transporte.	En todo momento
8.	Controlar que se cumplan los procedimientos establecidos a nivel nacional e internacional.	En todo momento
9.	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones por agencias y clientes corporativos.	Permanentemente
10.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
11.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
12.	Verificar que los procesos se cumplan normalmente.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En todo momento
15.	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	Permanentemente
16.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado.	En todo momento

 Actualizado por Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	 Revisado por Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 23 de 34

17.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En cada caso
18.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En todo momento
19.	Realizar las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
20.	Mantener un buen ritmo laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
21.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	Permanentemente
22.	Llevar una estadística ordenada y veraz, por tipo de envío y clientes, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades mensualmente.	Permanentemente
23.	Informar permanentemente de las novedades al superior inmediato.	En todo momento
24.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
25.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
26.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:



Lic. Fernando Riveros
 Director de Planificación y Proyectos


Revisado por:

Abg. Christian Gamarra
 Dirección de Servicios Especiales y Corporativos


 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 24 de 34

Denominación	Departamento EMS Nacional.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de recepción y expedición; en cuanto a rapidez y seguridad, conforme a los plazos comprometidos. 2. Recepcionar y elaborar las transferencias de envíos para todas las oficinas de Distribución del país.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos EMS Nacional procedentes de las áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar la expedición de envíos EMS Nacional a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a los pedidos y logística.	Permanentemente
5.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
6.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición y recepción.	En todo momento
7.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En todo momento
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
9.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	En todo momento
11.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
12.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	En todo momento
13.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
14.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
17.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 25 de 34


Denominación	Departamento EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar los procesos operativos postales de EMS Internacional, controlando el encaminamiento y la transmisión de los eventos inherentes a los envíos/despachos para todos los destinos a nivel nacional e internacional, a través de un sistema informático específico del servicio. 2. Brindar un servicio con valor agregado basado en la rapidez y seguridad.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción EMS Internacional y División Expedición EMS Internacional.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar los procesos operativos postales de EMS Internacional, conforme a la normativa postal vigente nacional e internacional.	Permanentemente
2.	Conocer las condiciones contractuales de cada cliente.	En todo momento
3.	Conocer los procesos operativos a ser aplicado a cada cliente.	En cada caso
4.	Ofrecer una atención eficiente a los clientes.	En todo momento
5.	Controlar que los procesos se cumplan conforme a los acuerdos postales internacionales.	Permanentemente
6.	Mantener actualizada la información que debe llegar a los clientes.	En cada caso
7.	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En todo momento
8.	Conocer las reglamentaciones internacionales que afectan al servicio.	Permanentemente
9.	Controlar el cumplimiento de las normativas relacionadas con el EMS Courier Internacional y los niveles de calidad.	En todo momento
10.	Velar por la elaboración de una estadística ordenada de los envíos por destino.	En cada caso
11.	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de las funciones.	En cada caso
12.	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecten el servicio.	En todo momento
13.	Controlar y gestionar las herramientas necesarias relativas al EMS Internacional conforme a las normas EMS.	Permanentemente
14.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en Archivos.	Permanentemente
17.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 26 de 34


Denominación	División Recepción EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de recepción de EMS Internacional, controlando el encaminamiento para todos los destinos nacionales, y el cumplimiento de los plazos de entrega de los envíos conforme a las normas de distribución, a través de un sistema informático específico del servicio.	
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Mantener actualizados los datos sobre reglamentos y leyes nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
2.	Controlar los procesos operativos que serán aplicados para el desarrollo de las actividades del área.	En cada caso
3.	Mantener una cordial relación con todos los clientes, priorizando la excelencia en la atención a los mismos, a fin de satisfacer las expectativas de estos.	Permanentemente
4.	En el momento de la recepción, verificar que los despachos recibidos contengan las documentaciones requeridas por las normas vigentes.	Permanentemente
5.	Comparar que los datos del CN 38, coincidan con las condiciones de recepción de los despachos postales, caso contrario, elaborar los Boletines de Verificación pertinentes para deslindar de responsabilidades a la Institución.	En cada caso
6.	Aperturar los despachos recibidos del exterior, verificando las condiciones físicas y peso de cada envío, en caso de detectar alguna irregularidad, elaborar el Boletín o Acta correspondiente.	Permanentemente
7.	Registrar los eventos en el sistema habilitado para el efecto (IPS POST), conforme a las Normas EMS.	Para cada caso
8.	Verificar que los despachos destinados para las agencias y sucursales del país, sean formados con todas las documentaciones para realizar el control cruzado en origen y destino del mismo.	Permanentemente
9.	Elaborar una estadística ordenada de los envíos que hayan sido registrados en recepción, por país de origen y elevarla al departamento correspondiente.	En cada caso
10.	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	Permanentemente
11.	Verificar la entrega de los envíos, así como la no entrega y sus motivos dentro de los plazos establecidos, a fin de que la calificación obtenida por la Cooperativa EMS, nos mantenga en un lugar privilegiado.	En cada caso

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 27 de 34

12.	Velar por la seguridad física de los envíos de recepción, a fin de deslindar de responsabilidades al área y a la Institución.	En cada caso
13.	Mantener un registro correlativo de los despachos recibidos, tanto en anotaciones, como en archivos del CN31, CN33, y/o los Manifiestos de Despachos recibidos por cada país de origen, para que el departamento correspondiente pueda generar las cuentas a cobrar a cada país por los despachos recepcionados.	Permanentemente
14.	Elaborar los boletines de verificación correspondientes ya sea por despachos y/o envíos faltantes, así como ante cualquier irregularidad que pudiera presentarse, y deslindar de responsabilidades por ese medio a la administración.	En todo momento
15.	Controlar que las respuestas a los reclamos realizados por los Operadores EMS, a través del sistema habilitado al efecto, sean efectuadas conforme a las Normas EMS y a los plazos establecidos.	Para cada caso
16.	Mantener un archivo ordenado y actualizado de las documentaciones de todos los despachos expedidos a las diferentes Agencias y Sucursales del país, tanto en anotaciones, como en archivos de las transferencias, y guías de despachos, que indican los envíos incluidos en los mismos.	Permanentemente
17.	Realizar el seguimiento correspondiente a los despachos y envíos expedidos a nivel nacional, a fin de corroborar la entrega al destino indicado.	En cada caso
18.	Mantener actualizados los datos sobre reglamentos y leyes nacionales e internacionales, referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
19.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en Archivos.	Permanentemente
21.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 28 de 34


Denominación	División Expedición EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de expedición de EMS Internacional, controlando el encaminamiento para todos los destinos internacionales, atendiendo las normas en materia de transporte, a través de un sistema informático específico del servicio.	
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar y realizar los retiros de envíos de clientes cuentas correntistas.	En cada caso
2.	Verificar que la clasificación de los envíos admitidos se realice por países y de acuerdo a los encaminamientos para cada destino.	Para cada caso
3.	Mantener actualizados los datos relacionados a leyes y normas nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
4.	Mantener una relación cordial con todos los clientes y resolver las situaciones de conflictos.	Permanentemente
5.	Verificar que los despachos expedidos se elaboren conforme a lo dispuesto en los convenios de la UPU, UPAEP, Acuerdos bilaterales y multilaterales vigentes, relacionados al servicio.	Permanentemente
6.	Registrar el evento EMA del envío, (carga de datos de admisión en el Sistema IPS POST), luego la confirmación de llegada del envío a la Oficina de Cambio de Salida (Evento EMB), posteriormente el cierre del despacho en el sistema y físicamente según destino (Evento EMC).	En cada caso
7.	Responder y coordinar en la brevedad posible los reclamos, a fin de evitar reembolsos y/o indemnizaciones indebidas.	Permanentemente.
8.	Controlar que los envíos correspondan a cada destino específico y que los despachos expedidos para las distintas oficinas de cambio de destino, sean formados con todas la documentaciones pertinentes.	Permanentemente.
9.	Elaborar una estadística ordenada de la cantidad de envíos despachados al exterior, por países de destino, y elevarla al departamento correspondiente.	Mensualmente
10.	Gestionar los recursos necesarios para el buen cumplimiento de las actividades del área.	Permanentemente
11.	Realizar seguimientos de los despachos expedidos con destino al exterior del país, a fin de confirmar su llegada a destino final.	En cada caso

 Actualizado por: Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	 Revisado por: Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 29 de 34

12.	Velar por la seguridad física de los envíos internacionales de expedición.	En todo momento
13.	Controlar que la respuesta de los reclamos a los Operadores EMS, sean realizadas en los plazos establecidos, por medio del sistema habilitado al efecto.	En cada caso
14.	Mantener un archivo correlativo de las documentaciones de todos los despachos expedidos al exterior, por países de destino; adjuntando el CN31 y el CN 38, firmado la recepción por la compañía aérea responsable del transporte a destino de nuestros despachos.	Permanentemente
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
17.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	---


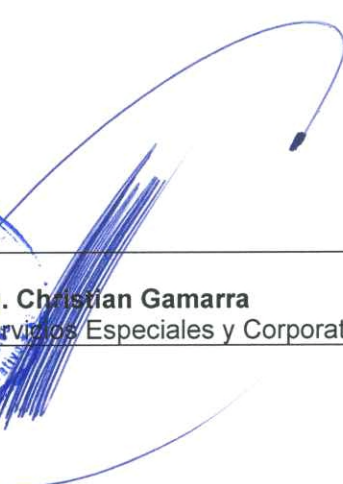
 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 30 de 34


Denominación	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de Admisión, Recolección, Tratamiento, Clasificación, Transporte, dentro del territorio nacional. 2. Elaborar los despachos de envíos para las localidades de destino.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional, y División Expedición de Servicios de Paquetería Nacional.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos procedentes de las áreas de recolección y agencias del país.	Permanentemente
2.	Controlar la expedición de envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a las condiciones contractuales.	Permanentemente
4.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
5.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición.	Permanentemente
6.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
7.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
8.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	Permanentemente
9.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	Permanentemente
10.	Velar por la seguridad de los envíos, Pequeños Paquetes, Encomiendas y/o mercaderías.	Permanentemente
11.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
12.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
13.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	Permanentemente

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Ing. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 31 de 34


14	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
16	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 32 de 34


Denominación	División Recepción de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Controlar la recepción, apertura y transferencias a las áreas de distribución de los envíos procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Recibir y procesar en forma inmediata los envíos procedentes de las diferentes áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar el estado físico del contenedor (sacas-sobres), precinto y etiqueta de cada despacho recepcionado.	Permanentemente
3.	Aperturar los despachos de envíos recibidos de las diferentes agencias del país en forma inmediata.	En cada caso
4.	Controlar que los números de despachos que figuran sean correlativos por Agencia, en caso de que falten los números, inmediatamente se informa a la oficina de origen.	En todo momento
5.	Clasificar por destino y transferir los envíos a las áreas correspondientes.	Permanentemente
6.	Elaborar las documentaciones necesarias, en caso de irregularidades.	En cada caso
7.	Controlar los envíos conforme a la hoja de ruta o guía de despacho, a fin de verificar que se reciban todos los envíos que figuran en las documentaciones respectivas.	Permanentemente
8.	Informar inmediatamente de cualquier irregularidad a la oficina de origen y al superior inmediato.	En todo momento
9.	Controlar que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos conforme a la normativa vigente.	En cada caso
10.	Mantener un buen relacionamiento con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
11.	Verificar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
12.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
13.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
14.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 33 de 34

Denominación	División Expedición de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Controlar la expedición, confección de despachos, traslado al área de transporte con destino a las agencias, de los envíos procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país. 2. Verificar el buen desarrollo de los procesos de expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Expedir y controlar los envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	En todo momento
2.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En cada caso
3.	Elaborar los despachos de envíos con destino a las diferentes agencias del país.	Permanentemente
4.	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos por agencias.	En todo momento
5.	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
6.	Transferir los despachos al área de transporte para su expedición a destino.	En cada caso
7.	Atender las reclamaciones de despachos en coordinación con el área de transporte.	En todo momento
8.	Controlar que se cumplan los procedimientos establecidos a nivel nacional e internacional.	En todo momento
9.	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones por agencias y clientes corporativos.	Permanentemente
10.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
11.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
12.	Verificar que los procesos se cumplan normalmente.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En todo momento
15.	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	Permanentemente
16.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado.	En todo momento

Actualizado por:  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 34 de 34

17.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En cada caso
18.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En todo momento
19.	Realizar las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
20.	Mantener un buen ritmo laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
21.	Velar por la seguridad de los envíos en general, en especial la paquetería.	Permanentemente
22.	Llevar una estadística ordenada y veraz, por tipo de envío y clientes, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades mensualmente.	Permanentemente
23.	Informar permanentemente de las novedades al superior inmediato.	En todo momento
24.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
25.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
26.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:
Lic. Fernando Riveros
Dirección de Planificación y Proyectos

Revisado por:
Abg. Christian Gamarra
Dirección de Servicios Especiales y Corporativos

