

|   |  |                            |          |
|---|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de CORREOS<br>del PARAGUAY | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|   | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Revisión                   | 01       |
|   |  | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|   |  | Página                     | 1 de 11  |

**Código de Buen Gobierno**  
**Dirección Nacional de Correos del Paraguay**  
**Dinacopa**

**PRESENTACIÓN**

El presente Código de Buen Gobierno constituye el marco básico de las acciones para la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa), orientadas al mejor cumplimiento de su misión institucional.

**OBJETIVO**

Establecer y conocer directrices generales que definen la manera como la Dinacopa va a administrar la Institución, con parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública.

**MISIÓN INSTITUCIONAL**

Somos una institución, que ofrece servicios postales con cobertura nacional e internacional, orientada a la satisfacción de los clientes. Facilitamos la inclusión social y contribuimos a la difusión cultural a través de la filatelia.

**VISIÓN INSTITUCIONAL**

Ser una institución líder en el sector postal con innovación y desarrollo, orientada a la excelencia del servicio buscando garantizar la satisfacción del cliente.

**TÍTULO I**

**DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN**

**Identificación y Naturaleza**

**Artículo 1.** La Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa) es una Institución Pública y Autárquica creada mediante la Ley 4016/10, a través de las cuales se establecen su naturaleza, objetivos y domicilio entre otras cosas.

**Compromiso con los objetivos misionales de la Institución**

**Artículo 2.** El Director General y su Equipo Directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de sus funciones públicas, hacia el logro de los objetivos misionales que la Ley ha definido para la presente institución postal.

**Principios Éticos**

**Artículo 3.** Los principios éticos son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular, desechando todo provecho o ventaja personal, obtenida por sí o por interpósita persona.
- Garantía en la prestación de servicios de la mejor calidad, buscando siempre la satisfacción del cliente.
- Acatamos reglas y/o normas a fin de mantener orden y lograr los objetivos y la misión de la entidad.



|   |  |                            |          |
|---|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de <b>CORREOS</b><br>del <b>PARAGUAY</b> | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|   |  | Revisión                   | 01       |
|   | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|   |  | Página                     | 2 de 11  |

- Administramos con equidad y eficacia el tiempo y los recursos, para obtener una máxima valoración en cuanto al cumplimiento del deber del servicio.
- Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente al bien común.
- El principal capital de la Dinacopa son sus recursos humanos.
- Fomentamos el bienestar social de los funcionarios, incentivando el respeto y la dignidad laboral.
- Todos los funcionarios de la Dinacopa cumplen su deber sin discriminación de raza, religión, nacionalidad y género.
- Otorgamos al público en general un trato digno, cortés y tolerante.

#### Valores Institucionales

Artículo 4. Los valores éticos que rigen la conducta institucional son:

- HONESTIDAD
- RESPONSABILIDAD
- COMPROMISO
- EFICIENCIA
- RESPETO
- SERVICIO
- COLABORACION
- LEALTAD

#### Grupos de Interés de la Institución

Artículo 5. La Dinacopa reconoce como sus grupos de interés a: los clientes, la ciudadanía, los organismos de control, otras instituciones públicas y privadas y sus funcionarios.

## TÍTULO II

### DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY.

#### CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCION.

##### Directivos responsables del Código de Buen Gobierno

Artículo 6. Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, a la Máxima Autoridad Institucional, Equipo Directivo, Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno. Para la evaluación y control de su actividad, los mencionados funcionarios públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario e internamente al control disciplinario interno y al que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

##### Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 7. La Dinacopa, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como misión brindar servicios postales establecidos en el ámbito de su ley orgánica y se constituye en el operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, buscando mejorar las condiciones de calidad y accesibilidad de los precios del Servicio Postal Universal.

Para cumplir con tal cometido, el Director General y su Equipo Directivo se comprometen a administrar la Institución bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente



Dr. Luis Fernando Servino  
Director General  
DINACOPA

|  |  |                            |          |
|--|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de CORREOS<br>del PARAGUAY | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBO-2020 |
|  | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Revisión                   | 01       |
|  |  | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|  |  | Página                     | 3 de 11  |

a las necesidades de la población a quienes brinda servicios. Para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- Ejecutar eficientemente su Plan Estratégico, Plan Operativo Institucional y Plan Anual de Contrataciones.

#### Compromisos con la gestión

**Artículo 8.** El Director General y su Equipo Directivo se comprometen a desempeñarse con integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Institución hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas y siendo responsables por su ejecución.

#### Responsabilidad con el Acto de Delegación

**Artículo 9.** Cuando el Director General y su Equipo Directivo deleguen determinadas funciones, serán consecuentes con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijarán por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

### CAPÍTULO PRIMERO:

#### POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

##### Órganos de Control

**Artículo 10.** Los órganos de control y vigilancia externos de la Dinacopa son: La Contraloría General de la República y la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Por otra parte, la Institución está sujeta al control social de la ciudadanía.

##### Política frente al Control Externo de la Institución

**Artículo 11.** El Director General y su Equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que estos requieran, en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

### TÍTULO III

#### DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

##### 1. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO

##### CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

##### Compromiso con la integridad

**Artículo 12.** El Director General y su Equipo Directivo manifiestan su clara disposición a autorregularse en el ejercicio de la función pública que les corresponde, para lo cual se comprometen a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados

|   |  |                            |          |
|---|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de <b>CORREOS</b><br>del <b>PARAGUAY</b> | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|   |  | Revisión                   | 01       |
|   | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Aprobado por Resolución N° | 912      |
|   |  | Página                     | 4 de 11  |

en la Constitución, las leyes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra frente a todos sus grupos de interés.

#### Compromiso para la promoción de prácticas éticas

**Artículo 13.** El Director General y Directores, se comprometen a dar énfasis en las estrategias de lucha contra la corrupción.

#### Acciones para la integridad y la transparencia

**Artículo 14.** La Dinacopa está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptarán como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- Denunciar las conductas irregulares de sus funcionarios, a los organismos competentes.
- Capacitar a los funcionarios de todos los niveles en materia de ética y responsabilidad social;
- Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información de interés de la Institución;
- Hacer de la contratación estatal un proceso basado estrictamente en el cumplimiento de la ley y normas vigentes.

#### Colaboración Interinstitucional en la promoción de prácticas éticas

**Artículo 15.** La Dinacopa se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

#### Compromiso en la protección de la propiedad intelectual y derechos del autor

**Artículo 16.** La Dinacopa respetará las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

### CAPÍTULO SEGUNDO:

#### POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

##### Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

**Artículo 17.** La Dinacopa contribuye con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, evaluación y promoción del desempeño.

### CAPÍTULO TERCERO:

#### POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



### Compromiso con la Comunicación Pública

**Artículo 18.** La Dinacopa se compromete a asumir la comunicación e información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico, orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Institución, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con las políticas de comunicación que se establezcan.

### Compromiso con la Comunicación Organizacional

**Artículo 19.** La comunicación institucional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Institución; para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

### Compromiso de Confidencialidad

**Artículo 20.** La Dinacopa se compromete a concienciar a los funcionarios que manejan información privilegiada que es reservada de la Institución, no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

### Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

**Artículo 21.** La Dinacopa se compromete a establecer políticas de información hacia los grupos de interés de la Institución. Con este fin se adopta la marcha de la administración. Además se instalará un portal para realizar denuncias o sugerencias en línea para que la misma llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

### Compromiso con el Gobierno en Línea

**Artículo 22.** El Director General y su Equipo Directivo, se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Institución, con la más completa información sobre la marcha de la administración. Además se instalará un portal para realizar denuncias o sugerencias en línea.

## CAPÍTULO CUARTO:

### POLÍTICA DE CALIDAD

### Compromiso con la Calidad

**Artículo 23.** La Dinacopa se compromete a orientar su gestión a la generación de servicios de calidad, lo cual promoverán la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional.

## 2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## CAPÍTULO QUINTO:

### POLÍTICAS FRENTE A LA COMUNIDAD

### Compromiso con la Comunidad



Fernando Servín



|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Código                     | CBG-2020 |
| Revisión                   | 01       |
| Aprobado por Resolución N° | 922      |
| Página                     | 6 de 11  |

**Artículo 24** La Dinacopa contribuirá con la protección de los derechos fundamentales, y en particular la protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la participación ciudadana y a la solidaridad.

#### Información y Comunicación con la Comunidad

**Artículo 25** Los informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Institución a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Institución y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Institución respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, un Área de Atención a la Ciudadanía, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico, página Web y otros medios disponibles.

#### Compromiso con la Rendición de Cuentas

**Artículo 26.** La Dinacopa se compromete a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente será a través de memoria vía escrita y página Web, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

#### Atención de Quejas y Reclamos

**Artículo 27.** La Dinacopa habilitará un Área de Atención al cliente, en la cual se recepcionarán quejas, reclamos, consultas, sugerencias e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley, esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre como tramitar las quejas que se instauran; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética, para su consulta permanente por parte de todos los interesados,

#### Contraloría Social

**Artículo 28.** La Dinacopa se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía (siempre que ésta no sea declarada confidencial por la Institución) para el ejercicio de la contraloría ciudadana a través de los organismos pertinentes.

### CAPÍTULO SEXTO:

#### POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

##### Responsabilidad con el Medio Ambiente

**Artículo 29.** La Dinacopa se compromete a promover y practicar una política de sostenibilidad ambiental. Con dicho fin, la institución establecerá lineamientos que comprendan: mecanismos de educación y promoción medioambiental con los funcionarios y con las comunidades.

### 3. POLÍTICAS FRENTE A LOS OTROS GRUPOS DE INTERÉS

#### CAPÍTULO SÉPTIMO:

#### POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES



|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Código                     | CBG-2020 |
| Revisión                   | 01       |
| Aprobado por Resolución N° | 922      |
| Página                     | 7 de 11  |

### Compromiso frente a los Conflictos de Intereses

**Artículo 30.** La Dinacopa se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención de los conflictos de intereses.

#### Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses

**Artículo 31.** La Dinacopa rechaza, condena y prohíbe al Director General, Directores, Jefes de Departamentos, Divisiones, miembros de comités especiales, funcionarios en general:

- a) Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Institución o a sus grupos de interés.
- b) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c) Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d) Las actividades políticas o de otra índole que realicen los funcionarios fuera del ámbito de su cargo no deben, de conformidad con las leyes y las políticas administrativas, disminuir la confianza pública en el desempeño imparcial de sus funciones y obligaciones.
- e) Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Institución y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f) Todo tráfico de influencias.

#### Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Intereses

**Artículo 32.** Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios de la Dinacopa son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los antes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Institución.
- c. Guardar y proteger la información que la norma legal haya definido como de carácter reservado.
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y que se le garanticen sus derechos.

#### Prohibiciones para los funcionarios sobre Conflictos de Intereses

**Artículo 33.** Además de lo establecido en la Ley N° 1626 "De la Función Pública", sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el funcionario de la Dinacopa se abstendrá de realizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial.
- b. Actividades que atenten contra los intereses de la Institución.
- c. Entregar dádivas a otros funcionarios públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- d. Utilizar los recursos de la Institución para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.
- e. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o Instituciones con las que la Dinacopa sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso institucional.

### CAPÍTULO OCTAVO:

### POLÍTICA CON LOS CONTRATISTAS POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

## Compromiso con la transparencia en la Contratación Pública

**Artículo 35.** La Dinacopa dará cumplimiento formal y real a las normas sobre Contratación Pública, para lo cual se comprometen observar las disposiciones legales, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna y suficientemente, y que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

## CAPÍTULO NOVENO: POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

### Compromiso frente al Control Interno

**Artículo 36.** La Dinacopa se compromete a implementar un Sistema de Control Interno tomando como base la Norma de Requisitos Mínimos Mecip:2015, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución, promoviendo de manera permanente por parte de todos los funcionarios públicos, la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo.

## CAPÍTULO DÉCIMO: POLÍTICA SOBRE RIESGOS

### Administración de Riesgos

**Artículo 37.** La Dinacopa se compromete a adoptar una política de administración de los riesgos inherentes a su gestión. Para ello adoptarán mecanismos que permitan identificar, valorar, comunicar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Institución determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones con respecto a los efectos de los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

## TÍTULO IV

### DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

#### CAPÍTULO PRIMERO:

#### COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

#### Composición, Nominación y Período de los Miembros del Comité de Buen Gobierno

**Artículo 38.** La Dinacopa cuenta con un Comité de Buen Gobierno, compuesto por funcionarios de los distintos estamentos de la Institución. Dos funcionarios de la institución serán designados por el Director General, uno quedara como Coordinador del Comité y otro funcionario quedara designado como Promotor de Buen Gobierno. El Promotor del Código de Buen Gobierno tendrá la responsabilidad de convocar las reuniones del Comité, y asistirá a las sesiones con voz pero sin voto.

Los miembros del Comité de Buen Gobierno, ejercerán sus funciones de 2 (dos) años y podrán ser reelegidos por un periodo más. Se reunirán ordinariamente cada 2 (dos) meses y extraordinariamente cada vez que sean convocados por el Director General.

#### Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones

**Artículo 39.** Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil:

|  |  |                            |          |
|--|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de <b>CORREOS</b><br>del <b>PARAGUAY</b> | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|  |  | Revisión                   | 01       |
|  | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|  |  | Página                     | 9 de 11  |

Tener reconocidas cualidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como: la ética, el servicio público o materias afines al Código de Buen Gobierno. Así mismo deberán ser personas que administren adecuadamente sus actividades y lleven un excelente control de sus áreas de dependencia.

El Director General y su Equipo Directivo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

#### Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno

**Artículo 40.** En desarrollo de sus tareas, el Comité de Buen Gobierno tendrá las siguientes funciones:

- Asegurarse de la difusión del Código de Buen Gobierno y de una adecuada socialización en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la Institución.
- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Buen Gobierno.
- Realizar seguimiento al comportamiento de los funcionarios de la Dinacopa para asegurar el cumplimiento del Código de Buen Gobierno.
- Resolver controversias sobre interpretación del articulado del Código de Buen Gobierno.
- Informar, por lo menos cada 6 (seis) meses al Director General y su Equipo Directivo sobre las tareas que le fueron encomendadas.
- Darse su propio reglamento de operación, y elaborar indicadores a ser utilizados en la medición del desempeño.

### CAPÍTULO SEGUNDO:

#### DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

##### Resolución de Controversias

**Artículo 41.** Cuando un ciudadano o cualquier funcionario consideren que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación pertinente, para que la misma sea estudiada y respondida. El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, se atenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Institución y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno, y si el caso amerita, derivar los antecedentes a las instancias correspondientes.

### CAPÍTULO TERCERO: DE LOS INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

#### Indicadores de Buen Gobierno

**Artículo 42** El Comité de Control Interno, se compromete a evaluar con una periodicidad anual el desempeño del buen gobierno en la Institución, para lo cual utilizarán los siguientes índices:

- Índice de Gestión Ética, para medir el estado de las prácticas éticas de la Institución con sus diferentes grupos de interés utilizando para el efecto la metodología utilizada para la elaboración de la línea de base sobre el tema.

|   |  |                            |          |
|---|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional<br>de CORREOS<br>del PARAGUAY | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|   | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Revisión                   | 01       |
|   |  | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|   |  | Página                     | 10 de 11 |

b. Índice de comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Entidad, mediante la aplicación de los instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública utilizando el diagnóstico de la comunicación que la institución ha realizado.

#### CAPÍTULO CUARTO:

##### DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

###### Vigencia del Código de Buen Gobierno

**Artículo 43.** El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por Resolución, suscrita por el Director General.

###### Divulgación del Código de Buen Gobierno

**Artículo 44.** El Código de Buen Gobierno se divulgará y se socializará entre los funcionarios de la Institución y a sus grupos de interés a través de los distintos medios de comunicación de la Dinacopa.

###### Revisión del Código de Buen Gobierno

**Artículo 45.** El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado y/o actualizado previo análisis de los puntos a ser modificados y/o agregados a propuesta del Comité de Buen Gobierno y por decisión del Director General, se informara a los grupos de interés los cambios introducidos, a través de los canales de comunicación adecuados y eficaces.

##### GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para la mejor comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

- **Administrar:** Dirigir la institución. Ordenar, disponer, organizar la misma. Acción de diagnosticar, planificar, organizar, integrar los recursos humanos, dirigir o gerenciar, controlar y evaluar los resultados de las actividades de la Dinacopa un sector del mismo, para alcanzar los Objetivos deseados, de acuerdo con los recursos disponibles.
- **Código de Buen Gobierno:** Disposiciones de autorregulación de quienes ejercen la administración de la Dinacopa.
- **Buen Gobierno:** Gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración.
- **Código de Ética:** Conjunto de principios y normas que se orientan a la correcta actuación de las autoridades y funcionarios de la Dinacopa.
- **Comité de Buen Gobierno:** Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y la facultad en la prevención y manejo de los Conflictos de Intereses dentro de la Dinacopa.
- **Comité de Ética:** Instancia encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética en la Dinacopa.
- **Conflicto de Intereses:** Situación en virtud de la cual un funcionario de la Dinacopa en razón de su actividad se encuentra en una posición de poder tener intereses incompatibles que no le permitirían decidir objetivamente frente a distintas alternativas de conducta.
- **Gestionar:** Hacer diligencias o acciones que conduzcan al logro del objetivo propuesto.
- **Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un directivo el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:



Mrs. Luis Fernando Servín  
Director General

|   |  |                            |          |
|---|--|----------------------------|----------|
|  Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b> | DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | Código                     | CBG-2020 |
|   | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO                    | Revisión                   | 01       |
|   |  | Aprobado por Resolución N° | 922      |
|   |  | Página                     | 11 de 11 |

- Su competencia e idoneidad para administrar la Institución en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia y eficacia-;
- El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y
- La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos – transparencia-.
- **Gobierno Corporativo:** Manera en que la Dinacopa es dirigida, mejorando su funcionamiento interno y externo, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.
- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o Instituciones sobre las cuales la Dinacopa tiene influencia, o son influenciadas por él. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".
- **Información Confidencial:** se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas, informaciones reservadas de la Institución.
- **Información no Confidencial:** informaciones generales y de conocimiento público manejados por los funcionarios de la Institución.
- **Infraestructura tecnológica:** entiéndase al conformado por todos los dispositivos de comunicación y redes, equipos informáticos y accesorios afines.
- **Políticas:** Directrices, lineamientos u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad de la Dinacopa en el campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines legales y misionales de la Institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.
- **Principios Éticos:** Fundamentos en que se sustentan el ejercicio de la función pública en la Dinacopa.
- **Rendición de Cuentas:** Información obligatoria sobre la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido que todo funcionario público que administre bienes públicos, debe proporcionar.
- **Riesgos:** Peligros, amenazas, o probabilidades de daños a la Dinacopa.
- **Transparencia:** Cualidad de la administración en virtud de la cual se asegura la claridad en el ejercicio de la función pública, implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Valores Éticos:** Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **Equipo Directivo:** es la formada por los Directores de Línea de la Dinacopa, quienes en su conjunto son los responsables de la toma de decisiones estratégicas de la Institución.

Actualizado por Coordinación Calidad Mecip

Fecha: 07/10/2020

Revisado por: Comité de Buen Gobierno y CCI

Fecha: 07/10/2020

Mano de la Dirección General

Fecha: 07/10/2020

Director General  
DINACOPA

