

**INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY**  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
**COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**Nº: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal Institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

**SUBPROCESO: Verificacion de Seguridad**

**PROCEDIMIENTO:**

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Dirigir y Controlar las actividades del día	1. Coordinar con la Oficina de Gabinete la Agenda de la maxima autoridad 2. Verificar informe diario elevado ( con Personal de Sugridad Postal y Personal Policial que cumplen funciones en la DINACOPA. 3. Monitorear si el personal se encuentra en su puesto de trabajo de todo el plantel que conforma la Asesoría de Seguridad Postal 4. Elevar informe y novedades si se requiere diariamente a la maxima autoridad.	formulario cn	formulario cn	
2	Revisar y Coordinar la seguridad en general de la DINACOPA	1.Revisar que los funcionarios designado para los controles de Seguridad se encuentren en sus lugares designados, tanto en el edificio España, Patri, Departamento de Encomienda y Aeropuerto Internacional Silvio Pettrossi . 2. Velar por el cumplimiento de las Normas S58 y S59 de Seguridad Postal. 3. En caso de alerta sobre drogas o amenazas coordinar el trabajo conjunto con los organismo pertinentes para cada caso SENAD, DINAC DIMABEL, POLICIA NACIONAL, Fiscalia y otros 4. Controlar las Instalaciones y estructuras Edilicias de la DINACOPA para evitar cualquier peligro que pudiera ocurrir incendio robos y otros.	Planillas	Planillas	Jefe Departamento de Vigilancia
3	Verificar permanentemente las normas y medidas de la Seguridad	1. Instruir al personal componetes de Seguridad sobre las normas y medidas para Optimizar los procesos planes y acciones de seguridad eficiente. 2. Aplicar controles para el ingreso de personas extrañas a la Institucion 3. Proteger la cadena de suministro postal hasta su ingreso al recinto de los despachos, (Del Aeropuerto a cada de Centro de tratamiento, que este lacrado hasta su Apertura). 4. Realizar verificación semanal de las barreras perimetrales.	Notas	Notas	


 APS - Administración de Correos del Paraguay  
 Dirección General de Seguridad  
 DINACOPA


 REPUBLICA DEL PARAGUAY  
 DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY  
 DINACOPA

15/11/22

1. Evaluar anualmente informe de riesgo de cada instalación Principal donde se realiza custodia según criterio y recomendaciones basado en el manual de funciones de UPU.
2. Registrar entre las novedades si se encontraron falencias en la cadena de custodia.
3. Dar aviso a la máxima autoridad del trabajo conjunto con diversos organismos del estado.
4. Elevar informe sobre irregularidades si se detecta durante el control.

Notas

Notas

Elaborado por: Eugenia Lopez

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Revisado por: Giuliano E. Poletti

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Aprobado por:

Fecha:



Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

TÍTULO: ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS

FORMATO: Diseño de Procedimientos

Nº: 93

CODIGO:

MACROPROCESO: Gestión de Seguridad Postal Institucional

PROCESO: Gestión de Seguridad del Personal

SUBPROCESO: Verificación de entrega de envíos

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Asociados	(5) Cargo Responsable
1	Seguimiento de Reclamos	1. Informe de reclamos sobre la demora de entrega tardía 2. Se procede al seguimiento correspondiente a la entrega. 3. Llamadas a usuarios via telefonica y verificación de planilla de entrega del Cartero de la Zona 4. Entrevista con el cartero sobre el envío en cuestión.	Notas	Notas	Jefe Departamento Seguimiento
2	Verificación Diaria	1. Revisar aleatoriamente las planillas de entregas de los Carteros. 2. De las mismas elegir algunas si realiza la entrega el Cartero 3. Verificar el plazo de la demora de entrega y el porque. 4. Confirmar si los informes de no entrega corresponden con las visitas insitu	Memos	Memos	
3	Intervencion en las Agencias	1. Revisar planillas de entregas de Cartero 2. Verificar si cumplen con los plazo de conservacion. 3. Verificar el plazo de la demora de entrega y el porque. 4. Comunicarse con el usuario para confirmar el informe de la no entrega en el caso de que posea numero de telefono el envío.	Memos	Memos	
4	Informe Final	1. Informar diariamente por la no entrega de envíos certificados que contienen plazos 2. Registrar por medio de una planilla sobre las visitas realizadas. 3. Recabar datos referente al plazo de conservacion de los envíos con plazos fenecidos. 4. Elevar informe al Superior inmediato sobre las faltas de entregas y sobre informes falso que generan los Carteros.	Notas	Notas	

Elaborado por: Eugenia Lopez

Fecha: 15 de noviembre de 2022

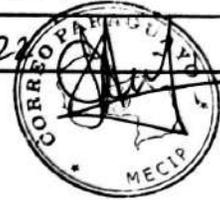
  
 Atty. Luis Fernando Servia  
 Director General  
 DINACOPA  
 Asunción - Paraguay



Manno E. Poletti

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Fecha: 15-11-22



Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

TÍTULO: ACTIVIDADES DE CONTROL

CATEGORÍA: PROCEDIMIENTOS

FORMATO: Diseño de Procedimientos

Nº: 93

CODIGO:

MACROPROCESO: Gestión de Seguridad Postal institucional

PROCESO: Gestión de Seguridad del Personal

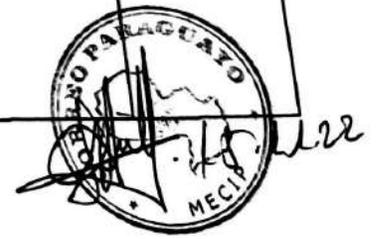
SUBPROCESO: CONTROL EN LAS OFICINAS OPERATIVAS

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Designación de Inspectores	1. Se elabora lista de Inspectores 2. Se designa dependencias donde cubrirán los mencionados Inspectores 3. Empiezan a verificar los envíos pertinentes 4. Control de los procesos operativos.	Planillas	Planillas	
2	Recabar información si los procedimientos de control operativo cumplen con la función de prevención con las normas establecidas.	1. Controlar el Franqueo según el peso y la categoría, una vez aperturado. 2. Controlar si está consignado en el envío el Código Postal de acuerdo al país de origen y que el embalaje sea adecuado para cada tipo de envío. 3. Controlar si los clientes son debidamente informados referente a los envíos que puedan ser peligrosos o prohibidos 4. Controlar si los datos del remitente y el destinatario están correctamente consignados en el envío	Notas	Notas	Jefe Dpto de Inspectoría
3	Supervisar los procedimientos realizados para los Despachos Postales Internacionales de llegada	1. Verificar y controlar la cantidad de Despachos y el peso de cada saca recibida por la oficina de Recepción de Despachos Internacional de la compañía Area Transportadora a la DINACOPA, según documento Factura de entrega CN38 2. Controlar la confección de la Factura de Entrega CN38 provisorio, en caso de no contar con el de origen, para su posterior transferencia a las distintas Oficinas. 3. Verificar que quede asentado en el CN38 este proceso, si se encuentra cualquier anomalía en las sacas para posterior confección del boletín de Verificación (CN43) a fin de deslindar responsabilidad a la DINACOPA, por despacho que llegan con irregularidad. 4. Controlar el estado de los contenedores, precinto y etiqueta de cada carga o despacho, supervisar si todos los despachos corresponden a nuestra Administración.	Notas	Notas	



Abg. Luis Fernando Servino  
 Director General  
 DINACOPA



<p>en la Admisión de Envíos Postales en Ventanilla de Valores</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el franqueo el peso y el tipo según su categoría una vez recibido.</li> <li>2. Controlar si los clientes son debidamente instruidos referente a los envíos que puedan ser peligrosos o prohibidos</li> <li>3. Controlar si los datos del remitente y el destinatario están correctamente consignados en el envío.</li> <li>4. Controlar si está consignado en el envío el Código Postal de acuerdo al país de origen y que el embalaje sea adecuado para cada tipo de envío.</li> </ol>	Notas	Notas
5 Informe Final	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar de las reuniones de trabajos con los responsables para subsanar los inconvenientes que se presentan en el área operativa.</li> <li>2. Proponer plan para el mejoramiento del proceso operativo al Superior Inmediato.</li> <li>3. Informar sobre las irregularidades detectadas durante el control que se realiza.</li> <li>4. Redactar notas o memos explicando sobre lo sucedido.</li> </ol>	Memos	Memos

Elaborado por: **Eugenia Lopez**  **Fecha: 15 de noviembre de 2022**

Revisado por: **Giuliano E. Poletti**  **Fecha: 15 de noviembre de 2022**

Aprobado por:  **Fecha: 15.11.22**



Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

REMITENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS

FORMATO: Diseño de Procedimientos  
 N°: 93

CODIGO:

MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional

PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal

SUBPROCESO: Reclamo de Usuario

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Respons.
1	Procesar los reclamos recibidos por el Sistema GCSS ( Sistema de Servicio de Atencion al Cliente)	1. Ingresar diariamente al sistema GCSS (Sistema de Servicio al Cliente Global), habilitado de 07:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, para acceder a la lista de reclamos. 2. Una vez individualizado los reclamos, se abre un expediente en un formulario habilitado para el efecto, y se verifica en el sistema IPS para confirmar si tuvo ingreso o no a nuestro país. 3. Si se confirma que el envío haya ingresado al país, el expediente se remite a la oficina de Centro de Tratamiento Internacional, para informar la oficina donde fue transferido. 4. Cuando se obtiene los datos de la transferencia del envío, inmediatamente se solicita a la oficina encargada de la entrega, los datos de entrega al destinatario, o en su defecto, de la persona autorizada de recibir, incluso la copia del legajo, cuando el país de origen así lo requiera.	Formulario CN08	Formulario CN08	
2	Procesar los reclamos que se reciben a nivel nacional e internacional	1. Se toma el reclamo del usuario en el Formulario 5 SAP, para reclamaciones a nivel nacional e internacional, donde se consigna los datos del envío, del remitente y del destinatario, adjuntando fotocopia del comprobante único de ingreso y la fotocopia del C.I. del reclamante. 2. El Formulario 5 SAP con todos las informaciones requeridas, se remite a la oficina de Centro de Tratamiento Postal, para que informen los datos de encaminamiento del envío. Los reclamos que recibidos por el GCSS (Sistema de Servicio al Cliente Global), son contestados dentro de las 24 horas siguientes de haber recibido. 3. Reunidas todas las informaciones, se procede a elaborar el Formulario CN08, para reclamaciones a nivel internacional y se remite al correo de destino para su informe. En el caso de reclamación Nacional, se remite el Formulario 5 SAP. 4. Gestionar el pago de indemnización cuando la administración postal de destino no da respuesta dentro de los 90 (Noventa) días despues de remitir el CN 08.	Planilla o formulario 5 SAP	Planilla o formulario 5 SAP	Jefe Dpto de CN

Abg. Luis Fernando Ser...  
 Director General  
 DINACOR



4 Presentación del reclamo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recepciona el pedido de reclamo del usuario</li> <li>2. Se abre el expediente con numero correlativo.</li> <li>3. Se remite a las oficina pertinente para recabar la información</li> <li>4. Se verifica si aun se encuentra en el plazo establecido para reclamos (6 mese) a partir día del deposito</li> </ol>	Notas	Notas
4 Proceso del reclamo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se empieza a buscar la información en las dependencias afectadas</li> <li>2- La información vuelve en 24 horas aproximadamente si se trata de capital y Área Metropolitana, en el caso de interior se demora mas (5 días) aproximadamente.</li> <li>3- Con los datos recibidos Se procede a cargar en el sistema GCSS aguardando la respuesta en 24 horas</li> <li>4. Si no se recibe en ese plazo se procede a una reiteración.</li> </ol>	Notas	Notas
5 Informe final	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que el envío no haya sido entregado se remite la información al reclamante a través de una nota de la División de Reclamos</li> <li>2. Si el envío no haya sido entregado dependiendo del informe de la oficina receptora se le solicita un AC (pago de autorización), para una indemnización</li> <li>3. Una vez remitido el pedido de AC se vuelve a esperar por 24 horas</li> <li>4. Si se recibe la autorización se procede inmediatamente a remitir a Cuentas Internacionales. caso contrario se procede a cargar AC, al país receptor por falta de respuestas. realizado todos los pasos pertinentes se da por cancelado el reclamo.</li> </ol>	Formulario AC Y Notas	Formulario AC Y Notas

Elaborado por: Eugenia Lopez

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Revisado por: Giuliano E. Poletti

Fecha: 15 de noviembre de 2022

Aprobado por:

Fecha:



Abg. Luis Acosta  
Director General  
DINACOPA

