

# **MANUAL DE FUNCIONES**

## **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**

**Mayo 2022**  
**Dpto. de Organización y Métodos**

**RESOLUCIÓN N° 75 /2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SUS DEPENDENCIAS, APROBADOS POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 06 DE MAYO DE 2019, RESOLUCIÓN N° 665/2020/DG/SG/DPP, DE FECHA 10 DE AGOSTO DE 2020, RESOLUCIÓN N° 1077/2020/DG/SG/DPP DE FECHA 20 DE NOVIEMBRE DE 2020 Y RESOLUCIÓN N° 780/2021/DG/SG/DPP, DE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2021.**

Asunción, 26 de Mayo de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 21/2022, de fecha 19 de abril de 2022, por la cual, la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita su parecer con relación a la actualización del Manual de Funciones, a la Dirección de Tecnología.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 16/2022/DPP, de fecha 24 de mayo de 2022, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación de la actualización del Manual de Funciones, de la Dirección de Tecnología.-

Que, en fecha 06 de mayo de 2019, se dictó la Resolución N° 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, en fecha 10 de agosto de 2020, se dictó Resolución N° 665/2020/DG/SG/DPP, "POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 06 DE MAYO DE 2019".-

Que, en fecha 20 de noviembre de 2020, se dictó Resolución N° 1077/2020/DG/SG/DPP, que en su Artículo 3° reza lo siguiente: "SUPRIMIR la Coordinación de Informática, dependiente de la Dirección de Operaciones".-

Que, en fecha 13 de septiembre de 2021, se dictó Resolución N° 780/2021/DG/SG/DPP, "POR LA CUAL SE CREA UNA COORDINACIÓN DENTRO DEL ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, Y SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, QUE APRUEBA EL ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL STAFF DE LA DIRECCIÓN GENERAL Y DE LAS DISTINTAS DIRECCIONES DE LINEA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA, Y SE APRUEBAN LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES".-

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. 1°:** ACTUALIZAR el Manual de Funciones de la Dirección de Tecnología y sus dependencias, de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, conforme el Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-



Luis Fernando Servín Colmán  
Director General  
DINACOPA

RESOLUCIÓN N° 305 /2022/DG/SG/DPP

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SUS DEPENDENCIAS, APROBADOS POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 06 DE MAYO DE 2019, RESOLUCIÓN N° 665/2020/DG/SG/DPP, DE FECHA 10 DE AGOSTO DE 2020, RESOLUCIÓN N° 1077/2020/DG/SG/DPP DE FECHA 20 DE NOVIEMBRE DE 2020 Y RESOLUCIÓN N° 780/2021/DG/SG/DPP, DE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2021.**

**Art. 2°: 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. 3°: 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. 4°: COMUNICAR**, a quienes corresponda, cumplido archivar.-



**Abg. CRISTIAN MIGUEL NÚÑEZ**

Secretaría General



**Abg. LUIS FERNANDO SERVÉN COLMAN**

Director General

Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa.

RESOLUCIÓN N° 315 /2022/DG/SG/DPP

*ANEXO I*



Denominación		Dirección de Tecnología	
Nivel:	Apoyo		
Objetivos:	1. Impulsar y proveer soluciones tecnológicas innovadoras para que las dependencias de la Institución, contribuyan al cumplimiento de las políticas institucionales; garantizando el acceso, operación, funcionamiento, disponibilidad e implementación de tecnologías y sistemas de información acorde a las necesidades, a través de la ejecución y desarrollo de procesos informáticos y tecnológicos.		
Dependiente de:	Dirección General.		
Dependencias:	Asesoría Tecnológica, Coordinación de Tecnología, Departamento de Infraestructura y Redes, Departamento de Sistemas, Departamento de Seguridad de TIC, y Departamento de Diagramación y Montaje.		
Funciones		Frecuencia	
1.	Planificar, conjuntamente con los responsables de los sectores dependientes de la Dirección a su cargo, las actividades a ser desarrolladas, conforme a los objetivos, políticas establecidas y los recursos disponibles.	Mensualmente	
2.	Coordinar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades de las dependencias a su cargo, de modo a obtener la realización efectiva de las tareas encomendadas.	Permanentemente	
3.	Participar en la evaluación del desempeño del personal a su cargo, de acuerdo con las políticas, reglamento y procedimientos establecidos.	Según necesidad	
4.	Participar en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual correspondiente a su Dirección, proponiendo las inversiones y gastos correspondientes.	Anualmente	
5.	Verificar la medición de los resultados alcanzados en las actividades previstas en el PEI de su área, para la realización de las actividades previstas en el mismo y adoptar o sugerir medidas correctivas para impulsar una gestión cada vez más eficiente.	Según necesidad	
6.	Elevar informes a solicitud del superior inmediato, sobre cuestiones específicas relacionadas a sus actividades a consideración del mismo.	Según necesidad	
7.	Desarrollar todas sus funciones acorde a lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).	Permanentemente	
8.	Organizar y dirigir las tareas para definir el Plan de Desarrollo Tecnológico, siguiendo los lineamientos del Plan de Estratégico Institucional.	Según necesidad	
9.	Analizar y definir los sistemas, estructuras, organización y soportes de la información necesaria para la Institución.	Permanentemente	
10.	Planificar y coordinar con las Jefaturas a su cargo, las tareas de desarrollo de los sistemas, mantenimiento y/o mejora de infraestructura tecnológica requeridos, efectuando análisis de viabilidad, cronograma de implementación y otros.	Mensualmente	
11.	Supervisar la aplicación de normas y procedimientos del ciclo de vida del Software y Mantenimiento de Sistemas.	Según necesidad	
12.	Supervisar el soporte técnico a los usuarios de la Institución, en lo referente a utilización, mantenimiento y reparación de los equipos informáticos, tales como: computadoras personales, impresoras, scanner y otros.	Según necesidad	





<b>Denominación</b>	<b>Asesoría de Tecnología</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo	
<b>Objetivos:</b>	1. Asesorar al Director/a de Tecnología respecto a la estrategia tecnología a implementar en la institución y coordinar los distintos trabajos entre los departamentos.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Tecnología.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Acompañar a la Dirección en reuniones de trabajo.	Según cada caso
2.	Colaborar en el diseño de la estrategia de digitalización de la institución.	Según cada caso
3.	Participar del proceso de análisis y de ejecución de actividades referentes a la oficina.	En cada caso
4.	Colaborar en las actividades de la Dirección y elevar las sugerencias que considere pertinentes.	En cada caso
5.	Mantener informes actualizados respecto a las actividades y procesos de la Dirección.	En cada caso
6.	Mantenerse informado respecto a los diversos desarrollos tecnológicos que pudieran favorecer el desarrollo de actividades de la Institución.	En cada caso
7.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
9.	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*  
 Algu. Carlos M. Nuñez S.  
 Asesor/a General  
 Tecnología

Denominación		Coordinación de Tecnología	
Nivel:	Apoyo.		
Objetivos:	1. Verificar, coordinar y gestionar los sistemas computacionales, que satisfagan las necesidades de agilización, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos, y actividades de la institución, en las diversas áreas y dependencias, mediante la aplicación de herramientas informáticas, que garanticen una adecuada automatización de la operación y gestión administrativa de la Dinacopa, así como los mecanismos para llevarlos a cabo.		
Dependiente de:	Dirección de Tecnología.		
Dependencias:	Ninguna.		
Funciones		Frecuencia	
1.	Planificar, conjuntamente con los responsables de los sectores dependientes del Departamento a su cargo, las actividades a ser desarrolladas, conforme a los objetivos, políticas establecidas y los recursos disponibles, así como: orientar, coordinar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades, de modo a obtener la realización efectiva de las tareas encomendadas y la permanente optimización del rendimiento laboral.	Semanalmente	
2.	Participar en la evaluación del desempeño del personal a su cargo, de acuerdo con las políticas, reglamentos y procedimientos establecidos.	Según cada caso	
3.	Participar en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual correspondiente a su Dirección, proponiendo las inversiones y gastos correspondientes, de manera coordinada con otras áreas de la institución; la Memoria Anual de su área y el Plan Estratégico Institucional (PEI).	Anualmente	
4.	Verificar la medición de los resultados alcanzados en las actividades previstas en el PEI de su área, supervisar la realización de las actividades previstas en el mismo y adoptar o sugerir medidas correctivas para impulsar una gestión cada vez más eficiente.	Regularmente	
5.	Elevar informes, a solicitud del superior inmediato, sobre cuestiones específicas relacionadas a sus actividades a consideración del mismo.	Según necesidad	
6.	Desarrollar todas sus funciones acorde a lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno, para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) con prácticas de ética y de transparencia.	Diariamente	
7.	Utilizar y conservar adecuadamente los bienes patrimoniales que les sean asignados para el desempeño de sus funciones.	Diariamente	
8.	Coordinar la implementación y uso de sistemas y aplicaciones para uso interno Institucional.	Según necesidad	
9.	Colaborar en el mantenimiento de sistemas implementados dentro de la Institución.	Regularmente	
10.	Cooperar en el diseño, administración e implementación de bases de datos para la Institución.	Según necesidad	
11.	Aconsejar para implementación de sistemas externos o internos: reunión con usuarios y/consultores, factibilidad de implementación, análisis de requerimientos, aceptación de interfaces.	Según necesidad	



Cristian M. Ruiz  
Secretario General  
DINACOPA





12.	Cooperar en el registro de las solicitudes realizadas por los usuarios, para la modificación de las aplicaciones desarrolladas.	Permanentemente
13.	Elevar sugerencias para la automatización de procesos, a través de proyectos de sistemas de información para ser implementados.	Según cada caso
14.	Coordinar la implementación de sistemas externos.	Según cada caso
15.	Colaborar en la capacitación a los usuarios, en el uso de los sistemas de gestión desarrollados dentro de la Dirección y otros que puedan implementarse.	Según necesidad
16.	Mantenerse al tanto de los nuevos avances y desarrollo de la tecnología, para su posible incorporación en los sistemas.	Diariamente
17.	Coordinar el diseño e implementación de los mecanismos para la recopilación electrónica de información y difusión a nivel nacional.	Según cada caso
18.	Proponer el presupuesto de desarrollo de software, así como evaluar su seguimiento y ejercicio, de conformidad con la normatividad vigente.	Según cada caso
19.	Supervisar el cumplimiento de los proveedores de servicios informáticos, con los términos y condiciones establecidos en sus contratos.	Mensualmente
20.	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Estefanía M. Hidalgo  
Jefe de Oficina General  
SERACORPA



<b>Denominación:</b>	<b>Departamento de Infraestructura y Redes</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo.	
<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proveer el Servicio Técnico atendiendo los problemas y dificultades que el personal pueda tener respecto a la utilización de las Tics, así como reparación o reemplazo de piezas defectuosas.</li> <li>2. Proveer servicios de soporte de redes y servidores a todas las dependencias de la Dinacopa, garantizando su conectividad.</li> </ol>	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Tecnología.	
<b>Dependencias:</b>	División de Soporte Técnico y Atención al Usuario.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Proveer asistencia en el uso de herramientas multimedia de comunicación.	Permanentemente
2.	Instalar y actualizar herramientas ofimática, de seguridad y otros.	Permanentemente
3.	Realizar movimientos de equipos informáticos en las distintas dependencias de la institución.	Según necesidad
4.	Realizar y mantener actualizado el inventario informático, asignación a los nombres de los equipos y usuarios de los mismos.	Según necesidad
5.	Investigar los nuevos avances y desarrollo de la tecnología para su posible incorporación en la infraestructura de la Dirección.	Según necesidad
6.	Monitorear y asistir el funcionamiento del servicio de provisión de conectividad de datos.	Según necesidad
7.	Monitorear las copias de respaldo de la información, de los equipos informáticos de la institución, de acuerdo a los requerimientos.	Según cada caso
8.	Llevar un registro de las asistencias técnicas realizadas y el resultado de cada una asignándole un estado.	Permanentemente
9.	Establecer las acciones de mejora de la infraestructura de red y supervisar la continuidad de su operación, para proporcionar un eficiente servicio a las distintas áreas de la Dinacopa.	Permanentemente
10.	Supervisar las acciones de los proveedores para la instalación y configuración de los equipos que conforman la red de cómputo y telecomunicaciones.	Según necesidad
11.	Programar y coordinar los servicios de mantenimiento y/o reparación de la infraestructura tecnológica proporcionadas por terceros.	Según necesidad
12.	Establecer políticas de uso correcto de herramientas informáticas.	Según necesidad
13.	Controlar el desarrollo de las actividades de su dependencia, de modo a obtener la realización efectiva de las tareas encomendadas y la permanente optimización del rendimiento laboral de los funcionarios a su cargo.	Permanentemente
14.	Presentar al Director del Área los requerimientos del departamento a su cargo, a los efectos de que estos sean tenidos en cuenta para su inclusión, en el momento de la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual.	Anualmente
15.	Verificar la medición de los resultados alcanzados en las actividades previstas en el PEI de su área, para la realización de las actividades previstas en el mismo, para el logro de una gestión más eficiente.	Según necesidad

Dr. Cristian M. Nolasco S.  
Secretario General  
DINACOPA



16.	Elevar informes, a solicitud del superior inmediato, sobre cuestiones específicas relacionadas a sus actividades a consideración del mismo.	Según necesidad
17.	Desarrollar todas sus funciones acorde a lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno, para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) con prácticas de ética y de transparencia.	Permanentemente
18.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
19.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20.	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acorde al cargo.	Permanentemente



Roberto M. Núñez S.  
Director General  
DINACORPA

<b>Denominación</b>	<b>División de Soporte Técnico y Atención al Usuario</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Resolver los problemas informáticos de los usuarios en general.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Infraestructura y Redes.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Ofrecer asesoramiento sobre todo lo relacionado con la configuración y uso de ordenadores.	Según cada caso
2.	Instalar software (en forma presencial o remota) cuando se necesite una actualización o nuevas herramientas, y ayudar a poner todo en marcha para la utilización del sistema o actividad requerida.	Según cada caso
3.	Mantener y revisar periódicamente los equipos para poder prever cualquier fallo que presenten y subsanarlo antes de que afecte al funcionamiento.	Según necesidad
4.	Dar seguimiento a los reportes (confirmaciones, remanentes) de los Servicios de pagos realizados por la institución, en las diversas sucursales o en los lugares pre establecidos para el efecto.	Según necesidad
5.	Realizar soportes técnicos vía telefónica a las distintas sucursales de la institución.	Según cada caso
6.	Hacer pruebas rutinarias a los equipos informáticos, a fin de identificar inconvenientes que pueden dar algún problema.	Según necesidad
7.	Establecer normas y procedimientos requeridos para apoyar al usuario en la solución de sus problemas.	Según necesidad
8.	Realizar instalaciones montaje y mantenimiento a equipos informáticos.	Según necesidad
9.	Realizar las copias de respaldo de la información, de los equipos informáticos de la institución, de acuerdo a los requerimientos.	Según cada caso
10.	Colaborar en la capacitación y asistencia a funcionarios en el uso de herramientas ofimáticas.	Según necesidad
11.	Realizar instalación y mantenimiento de las conexiones cableadas e inalámbricas de los equipos informáticos de la institución.	Según necesidad
12.	Realizar el movimiento de equipos informáticos de la institución y mantener en coordinación con la División de Patrimonio un informe de la ubicación de los mismos.	Según necesidad
13.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Según necesidad
14.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Diariamente
15.	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



Ernesto M. Rojas S.  
Intendente General  
VISTOS

<b>Denominación:</b>	<b>Departamento de Sistemas</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Diseñar, desarrollar, implementar y mantener sistemas computacionales, que satisfagan las necesidades de agilización, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos y actividades de la institución, en las diversas áreas y dependencias, mediante la aplicación de herramientas informáticas que garanticen una adecuada automatización de la operación y gestión administrativa de la Dinacopa.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Tecnología.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Diseñar, desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones para uso interno institucional.	Según necesidad
2.	Realizar el mantenimiento de sistemas implementados dentro de la Institución.	Permanentemente
3.	Asesorar para implementación de sistemas externos o internos: reunión con usuarios y/consultores, factibilidad de implementación, análisis de requerimientos, aceptación de interfaces.	Según necesidad
4.	Sugerir la automatización de procesos a través de proyectos de sistemas de información para ser implementados.	Según necesidad
5.	Analizar y llevar adelante la implementación de sistemas externos.	Según necesidad
6.	Investigar los nuevos avances y desarrollo de la tecnología para su posible incorporación en los sistemas.	Permanentemente
7.	Diseñar y aplicar los mecanismos para la recopilación electrónica de información y difusión a nivel nacional.	Según necesidad
8.	Capacitar a los usuarios en el uso de los sistemas de gestión desarrollados en el departamento y otros que puedan implementarse.	Según necesidad
9.	Supervisar que los proveedores cumplan con los términos y condiciones establecidos en sus contratos.	Mensualmente
10.	Diseñar, administrar e implementar bases de datos para la institución.	Según necesidad
11.	Llevar un registro de las solicitudes realizadas por los usuarios para la modificación de las aplicaciones desarrolladas.	Permanentemente
12.	Controlar el desarrollo de las actividades de su dependencia, de modo a obtener la realización efectiva de las tareas encomendadas y la permanente optimización del rendimiento laboral de los funcionarios a su cargo.	Permanentemente
13.	Presentar al Director del Área los requerimientos del departamento a su cargo, a los efectos a que estos sean tenidos en cuenta para su inclusión en el momento de la elaboración del Ante Proyecto de Presupuesto Anual.	Anualmente
14.	Verificar la medición de los resultados alcanzados en las actividades previstas en el PEI de su Área, para la realización de las actividades prevista en el mismo, para el logro de una gestión eficiente.	Según necesidad
15.	Elevar informe a solicitud del Superior Inmediato, sobre cuestiones específicas relacionadas a sus actividades a consideración del mismo.	Según necesidad



Mano M. Nolasco Z.  
Secretario General  
DINACOPA



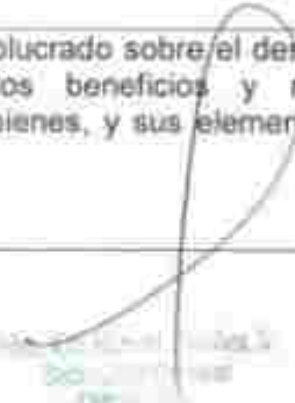
16.	Desarrollar todas sus funciones acorde a lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno, para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) con prácticas de ética y de transparencia.	Permanentemente
17.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
18.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
19.	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acorde al cargo.	Según necesidad



M. VELAZQUEZ A.  
Asesoría General  
DINACGPA

<b>Denominación:</b>	<b>Departamento de Seguridad de TIC</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo	
<b>Objetivos:</b>	1. Diseñar, desarrollar, y evaluar la seguridad de los software, servicios informáticos y sistemas operativos sobre los que se ejecutan, así como de la información que proporcionan. 2. Comprender el papel central que tienen los algoritmos y las estructuras de datos en su seguridad. 3. Adquirir destrezas fundamentales para la programación e implementación de algoritmos y sistemas que proporcionen seguridad a las Tics.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Tecnología.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Desarrollar las labores de configuración de los Sistemas Operativos, bases de datos y redes de comunicación en las computadoras de escritorio y portátiles de la Dinacopa.	Según necesidad
2.	Monitorear periódicamente los procedimientos y operaciones de la institución, de forma tal, que ante cambio de las políticas puedan actualizarse oportunamente.	Permanentemente
3.	Efectuar un análisis de riesgos informáticos, para valorar los activos y así adecuar las políticas a la realidad de la institución.	Permanentemente
4.	Confeccionar normativas del uso aceptable y política de seguridad de los equipos y sistemas de red.	Mensualmente
5.	Administrar los servicios informáticos de redes y de telecomunicaciones, a fin de asegurar su óptimo rendimiento, de manera a agilizar la comunicación y potenciar de esa manera la efectividad de las áreas operativas y administrativas de la Dinacopa.	Permanentemente
6.	Coordinar y evaluar las medidas de seguridad y de contingencia informática, para proteger la información que se genera en la institución.	Permanentemente
7.	Administrar la operación del Centro de Cómputo y de la red Institucional, para brindar un servicio informático continuo.	Permanentemente
8.	Instrumentar las políticas de seguridad en materia de transmisión de datos, para la continuidad de los servicios de cómputo, sistemas e información electrónica.	Según necesidad
9.	Coordinar el diseño y publicación de los sitios en Internet e Intranet de la Dinacopa, con base en la información que le envíen las diferentes unidades administrativas y en reglas definidas por entidades externas.	Según necesidad
10.	Coordinar las solicitudes de habilitación, instalación y mantenimiento del SIARE (Sistema Integrado de Administración de Recursos del Estado) del Ministerio de Hacienda.	Según necesidad
11.	Comunicar a todo el personal involucrado sobre el desarrollo de las políticas, incluyendo los beneficios y riesgos relacionados con los recursos y bienes, y sus elementos de seguridad.	Según necesidad





12.	Diseñar, implementar y mantener en coordinación con la Asesoría de Seguridad Postal, un sistema de monitoreo en campo y a través de tecnología sobre el funcionamiento de las rutas y circuitos postales.	Según necesidad
13.	Controlar el desarrollo de las actividades de su dependencia, de modo a obtener la realización efectiva de las tareas encomendadas y la permanente optimización del rendimiento laboral de los funcionarios a su cargo.	Según necesidad
14.	Presentar al Director del Área los requerimientos del Departamento a su cargo, a los efectos de que estos sean tenidos en cuenta para la inclusión en el momento de la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual.	Anualmente
15.	Verificar la medición de los resultados alcanzados en las actividades previstas en el PEI de su Área, para la realización de las actividades prevista en el mismo, para el logro de una gestión eficiente.	Según necesidad
16.	Elevar informes a solicitud del Superior inmediato, sobre cuestiones específicas relacionadas a sus actividades a consideración del mismo.	Según necesidad
17.	Desarrollar todas sus funciones acorde a lo estipulado en el modelo Estándar de Control interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).	Permanentemente
18.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
19.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20.	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acorde al cargo.	Según necesidad





<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Diagramación y Montaje</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Diseñar, digitalizar, diagramar y realizar todo el montaje necesario para las emisiones postales y elaboración de materiales institucionales.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Tecnología.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Realizar trabajos de diagramación y desarrollo de diseños digitales e impresos (flyers, dípticos, dossier, productos postales, informe de gestión, presentaciones etc.).	En cada caso
2.	Elaboración de materiales oficiales institucionales. (Papelería: tarjetas, hojas membretadas, sobres, carpetas, etc.).	Según necesidad
3.	Apoyar a las demás áreas que indique el superior.	Permanentemente
4.	Desarrollar bocetos y propuesta de productos postales solicitados por el área de Filatelia (Estampillas, sellos, matasellos, postales, informativos, poster etc.).	Permanentemente
5.	Apoyar al área de marketing/comercial en la elaboración de los materiales institucionales oficiales ya sean informativos o de promoción.	Permanentemente
6.	Apoyar al área de prensa y comunicación en la elaboración de los materiales institucionales oficiales ya sean informativos o de promoción y publicidad.	Permanentemente
7.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
9.	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad



*Mr. Esteban A. Nolasco*  
Secretary General  
DIRECTOR

**MANUAL DE POLÍTICAS DE  
SEGURIDAD INFORMÁTICA**  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

**Mayo 2022**  
**Dpto. de Organización y Métodos**

RESOLUCIÓN N° 103/2022/DG/SG/DPP

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA.**

Asunción, 23 de Mayo de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 21/2022, de fecha 19 de abril de 2022, por la cual la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita su parecer con relación al Manual de Políticas de Seguridad Informática, a la Dirección de Tecnología.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 17/2022/DPP, de fecha 24 de mayo de 2022, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación del Manual de Políticas de Seguridad Informática, de la Dirección de Tecnología.-

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo IV, Artículo 10 "Atribuciones y Deberes del Director General": "Inc. a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias relativas a sus funciones, así como velar por el cumplimiento de los Convenios, Tratados, Acuerdos, y Recomendaciones de la Normativa Postal Internacional"; "Inc. g) Elevar a las instancias correspondientes, los proyectos de reglamento y sus modificaciones"; "Inc. r) Realizar cuantas otras actividades sean necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones".

Que, el Decreto N.° 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.-

**PORTANTO:** En uso de sus atribuciones legales,

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art. 1°:** APROBAR el Manual de Políticas de Seguridad Informática de la Dirección de Tecnología, de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, conforme el Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2°:** DISPONER que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente al Manual de Políticas de Seguridad Informática, 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. 3°:** 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. 4°:** 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.

**RESOLUCIÓN N° 101 /2022/DG/SG/DPP**

**ANEXO I**

<b>POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	
<b>1. OBJETIVO:</b>	El Manual de Políticas de Seguridad Informática de la <b>Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa)</b> , tiene por finalidad dar a conocer los lineamientos de seguridad para el resguardo de los equipos informáticos, sistemas, redes de computadores y todas las informaciones, que soportan las operaciones de la Institución.
<b>2. ALCANCE:</b>	Este manual debe emplearse como guía en la protección de los equipos informáticos, sistemas, redes de computadores y todas las informaciones, que soportan las operaciones de la Institución. Las Políticas aquí enmarcadas, deben ser cumplidas por todos los funcionarios y terceros relacionados, que acceden a los equipos informáticos y a la información de la <b>Dinacopa</b> .
<b>3. POLÍTICAS GENERALES PARA USUARIOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>	
<b>3.1.</b>	<b>Recursos Informáticos:</b> Todo equipo informático (computadoras, tablets, impresoras, fotocopiadoras, etc.) serán asignados a un funcionario de acuerdo a las políticas de asignación de recursos, considerando la disponibilidad de los mismos. Además serán utilizados exclusivamente con fines institucionales y deben tener todas las medidas de seguridad pertinentes.
<b>3.2.</b>	<b>Asignación de usuario para uso de la computadora:</b> El funcionario que reciba una computadora tendrá asignado un usuario y contraseña de acceso para el uso de la misma. Este usuario y contraseña serán de uso exclusivo del responsable de la computadora. Idealmente deberá contemplarse un mecanismo de control de acceso centralizado, que permita administrar fácilmente los usuarios y contraseñas de todos los funcionarios. El funcionario que reciba una computadora, con el usuario y contraseña, deberá comunicar a su jefe los accesos de modo que en caso de ausentarse, pueda ser utilizado por otro compañero teniendo en cuenta que en él, solo debe de encontrarse archivos relacionados a la institución.
<b>3.3.</b>	<b>Acceso a Sistemas Informáticos:</b> Todos los funcionarios de la Dinacopa, al que se le otorgue un código de usuario, con su respectiva contraseña para el ingreso a algún sistema, correo o cualquier otra forma de acceso autorizado, es responsable de su uso y protección, estos son únicos e intransferibles.
<b>3.4.</b>	<b>Bloqueo de Acceso a Sistemas Informáticos:</b> todo sistema informático utilizado por funcionarios debe tener el mecanismo de desconexión automática de sesión por inactividad. Además debe contemplar el bloqueo temporal (por tiempo definido) al usuario por errores de carga en su contraseña. También debe proveerse un mecanismo simple de recuperación de acceso mediante la reasignación de claves o con la ayuda de funcionarios designados por la Dirección de Tecnología de la Dinacopa, previamente identificado y sin intervención de terceros.
<b>3.5.</b>	<b>Bloqueo de computadoras:</b> Todas las computadoras deberán ser bloqueadas con contraseña cuando el usuario se ausente de su lugar de forma manual o automática por inactividad (30 minutos).
<b>3.6.</b>	<b>Administración del Sistema Operativo:</b> El acceso a la configuración del sistema operativo, instalación de aplicaciones y otras utilidades debe ser restringidos y utilizadas solo por personas autorizadas que realicen funciones de administración o gestión de los sistemas operativos.
<b>3.7.</b>	<b>Sustracción de Equipos Informáticos:</b> El usuario de un equipo asignado, deberá reportar dentro de veinticuatro (24) horas cualquier pérdida o sustracción del mismo, a la Dirección de Tecnología y a la Dirección de Administración y Finanzas por medio de correo electrónico o Memorándum.



*[Handwritten signature]*  
 Secretario General  
 2022, 7/08/22

3.8.	<b>Uso adecuado del Internet:</b> El uso del Internet debe ser sólo para los propósitos relacionados a la Institución y deben tomarse las previsiones de seguridad requeridas para la protección de la información. Cualquier uso no directamente relacionado con procesos internos, debe ser aprobado por la Dirección de Tecnología. El bloqueo del uso del internet puede ser solicitado por el jefe directo del usuario o por la Dirección de Tecnología, si estos consideran el despropósito de su conexión.
3.9.	<b>Servicios de Soporte Informático:</b> Sólo se proporcionarán a equipos informáticos que sean de propiedad de la Dinacopa y que se encuentren registrados en el Inventario o aquellos equipos que sean propiedad del funcionario y estén identificados e informados, a la Dirección de Administración y Finanzas.
3.10.	<b>Acceso Remoto a la Red:</b> El acceso remoto a la red y a los recursos de la Institución o las proveídas a empresas externas, será permitido sólo cuando estén autorizados y cumplan con el procedimiento establecido.
3.11.	<b>Correo electrónico por dependencia:</b> Se podrá asignar cuenta de correo electrónico a cada dependencia de la institución, la cual será utilizada para las comunicaciones entre dependencias de la Dinacopa y hacia otras instituciones. La recepción de correos en esta cuenta será asignada al responsable de la misma dependencia o a quien éste autorice. En caso de que una oficina no tenga responsable, será redireccionada al director del área. Este correo electrónico será utilizado única y exclusivamente por el responsable asignado.
3.12.	<b>Uso del Correo Electrónico:</b> El funcionario que cuente con correo electrónico ( <a href="mailto:usuario@correoparaguay.gov.py">usuario@correoparaguay.gov.py</a> ), firmará un acuerdo de uso de la misma. Este correo electrónico será utilizado exclusivamente para las comunicaciones institucionales desde y hacia el funcionario. El funcionario es responsable de utilizar apropiadamente siguiendo las normas de conducta expresadas en el acuerdo de uso.
3.13.	<b>Respaldo de datos, copia de seguridad (Backup):</b> Todas las informaciones y datos almacenados en las computadoras o estaciones de trabajo designados, se deben respaldar periódicamente (una vez al año) en el servidor de Tecnología y cada 3 meses para las oficinas que requieran mayor seguridad y resguardo de sus archivos. También será necesario proceder a una copia de las informaciones, previa a ser reasignada a otro funcionario o cuando se procederá a un soporte externo (reparación o reinstalación por ejecución de garantía). Las copias de seguridad, son duplicados de las informaciones y datos contenidos en cada unidad de trabajo, para recuperarlos ante cualquier pérdida o incidente.
3.14.	<b>Almacenamiento de la Información de Respaldo:</b> Los medios y lugar de almacenamiento usados para archivar la información respaldada deben ser apropiados al valor de la misma y al tiempo de duración prevista para estos. El almacenamiento de archivos electrónicos debe reflejar las necesidades de la Institución y ante cualquier requisito legal o regulatorio aplicable. El trabajo debe ser coordinado con la Dirección de Tecnología.
3.15.	<b>Responsabilidad sobre las informaciones contenidas en las computadoras:</b> Toda la información, proyectos y recursos utilizados, pertenecen a cada dependencia y se debe garantizar la confidencialidad y continuidad de la información, por lo que cuando una computadora es reasignada, debe quedar el respaldo de todos los antecedentes de los trabajos realizados, los archivos no pueden ser extraídos por medios externos y mucho menos eliminados de la computadora, si existiera cambio de funcionario dentro de la dependencia, estos datos deberán ser entregados al nuevo personal encargado del área.



  
 Lic. Cristian A. Villar S.  
 Director General  
 DTECOPH



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Soporte Técnico y Atención al Usuario  
**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**

Mayo 2022  
Dpto. de Organización y Métodos

**RESOLUCIÓN N° 324/2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA.**

Asunción, 31 de Mayo de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 21/2022, de fecha 19 de abril de 2022, por la cual, la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita su parecer con relación al Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, a la Dirección de Tecnología.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 18/2022-DPP, de fecha 25 de mayo de 2022, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación del Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, de la Dirección de Tecnología.-

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.° 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. 1°:** **APROBAR** el Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, de la Dirección de Tecnología de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, conforme el Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2°:** **DISPONER** que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente del Manual de Procedimientos, 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. 3°:** **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. 4°:** **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.



**RESOLUCIÓN N° 724/2022/DG/SG/DPP**

**ANEXO I**



N°	Procedimientos	Tareas	Responsables y/o intervinientes	Documentos	Tiempo aprox.
1.	Soportes diversos.	1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la asistencia a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correoparaguayo.gov.py">informatica@correoparaguayo.gov.py</a> o vía telefónica.	1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.	1. Envío de Correo electrónico.	15'
		2. Todos los soportes, serán atendidos por la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario de la Dinacopa, quien dará una solución temporal o definitiva, de acuerdo a una lista de prioridades recibidas.		1. Lista de Prioridades.	10'
		3. En caso de solución temporal, se programará con el usuario la fecha y hora en que se dará la solución definitiva.		1. Respuesta vía Correo Electrónico.	05'
2.	Atención a fallas de equipos.	1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la asistencia a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correoparaguayo.gov.py">informatica@correoparaguayo.gov.py</a> o vía telefónica.	1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.	1. Envío de Correo electrónico.	15'
		2. Las solicitudes serán atendidas por la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario de la Dinacopa, quien dará una solución temporal o definitiva al reporte. En caso de solución temporal, se deberá considerar si el equipo es arrendado o propiedad de la Dinacopa, y en este caso verificar si cuenta con garantía del proveedor, para canalizar la atención de acuerdo a ello.			

		<p>3. En caso de que el equipo sea propiedad de la Dinacopa y no cuente con garantía del proveedor, la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, realizará el diagnóstico y/o reparación. En caso de no contar con los repuestos de la parte dañada, se podrá dejar un equipo de apoyo si se cuenta con alguno disponible. Así mismo, la Dirección de Tecnología, realizará los trámites necesarios ante la Dirección de Administración y Finanzas, para la gestión de reparación y/o compra de repuestos para la solución del problema.</p>		<p>1. Planilla de Diagnóstico. 2. Memo a DAF informado el diagnóstico y recomendando reparación o compra, detallando los costos a incurrir.</p>	<p>1 ho.</p>
		<p>4. En caso de que el equipo sea propiedad de la Dinacopa y no cuente con garantía del proveedor y el diagnóstico sea una falla permanente, la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario una vez que haya diagnosticado la falla, procederá a realizar la sustitución total del equipo por uno de características similares, siempre y cuando, exista disponibilidad de equipo y sea autorizado por la Dirección de Tecnología.</p>		<p>1. Planilla de Diagnóstico, 2. Memo a DAF informado el diagnóstico y recomendando reparación o compra, detallando los costos a incurrir.</p>	<p>1 ho.</p>
<p>3.</p>	<p>Instalación de software.</p>	<p>1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la instalación de software a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correoparaguay.gov.py">informatica@correoparaguay.gov.py</a> o vía telefónica.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico.</p>	<p>15'</p>
<p>3.</p>	<p>Instalación de software.</p>	<p>2. La Dirección de Tecnología es la responsable de la administración de las licencias de uso de software instalados en los equipos informáticos de la Dinacopa y es la única autorizada para realizar su instalación.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Departamento de Seguridad de TIC.</p>	<p>1. CD de software con sus respectivas licencias.</p>	<p>45'</p>

		<p>3. El usuario del equipo informático, es responsable del software adicional que sea instalado en la computadora asignada para su uso en la Dinacopa, por persona ajena a la Dirección de Tecnología. El software instalado debe tener su licencia de uso (no deberá ser instalado ningún software ilegal o que infrinja los derechos de autor). La Dirección de Tecnología debe estar en conocimiento de dicha instalación.</p>	<p>1. Usuario de equipo.</p>	<p>1. Memo o correo electrónico de solicitud de autorización a la Dirección de Tecnología, para la instalación de un software. 2. CD de software con sus respectivas licencias.</p>	<p>15'</p>
<p>4. Respaldo de la información.</p>		<p>1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la copia de respaldo de la información a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correosparaguay.gov.py">informatica@correosparaguay.gov.py</a> o vía telefónica. La Dirección de Tecnología deberá realizar las copias donde quedarán resguardadas todas las copias de los documentos institucionales.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario solicitante.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico.</p>	<p>15'</p>
		<p>2. La información contenida en las computadoras personales de la Dinacopa, es responsabilidad del usuario del equipo informático.</p>	<p>1. Usuario del equipo.</p>	<p>1. PC o información contenida en cada una.</p>	<p>15'</p>
		<p>3. Se podrá programar un respaldo de información relevante en el servidor a solicitud expresa del usuario, mediante el envío de un correo electrónico a la Dirección de Tecnología.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico a la Dirección de Tecnología.</p>	<p>15'</p>
		<p>4. Se podrá realizar el respaldo, via otro medio físico por parte del usuario responsable del equipo informático, pero no se podrá sacar de la institución los datos extraídos y sólo se podrá realizar el respaldo con la autorización del Director a cargo.</p>	<p>1. Usuario responsable del equipo.</p>	<p>1. Correo electrónico de Autorización del Director de Área.</p>	<p>15'</p>



División de Soporte Técnico y Atención al Usuario

5.	 <p>Conexiones remotas para usuarios de la Dinacopa.</p>	<p>1. Las conexiones remotas, serán originadas por las dependencias de la Dirección de Tecnologías (plenamente identificadas y confirmando con la jefa del área metropolitana o del interior que sean funcionarios de esa Dirección) a todos los Usuarios de la Dinacopa, en los siguientes casos:</p> <p>A. Actualización de programas, sistemas, aplicaciones, herramientas (impresoras) y servicios informáticos.</p> <p>B. Consulta sobre uso de herramientas informáticas.</p> <p>C. Copias de respaldo.</p> <p>D. Auditoría informática.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología.</p> <p>2. Dpto. de Infraestructura y Redes.</p> <p>3. División de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.</p> <p>4. Dpto. de Seguridad de TIC.</p> <p>5. Usuario de equipo solicitante de la Dinacopa.</p>	1. Envío de Correo electrónico, por parte del Director del Área al Director de Tecnología.	20'
		<p>2. Se origina la conexión remota al equipo utilizando un identificador. Este identificador es único y debe ser cuidadosamente resguardado. La conexión remota sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada.</p>		1. Programas de Conexiones Remotas y Asignación de Usuario e Identificador.	10'
		<p>3. Al culminar la orden de trabajo, se debe cerrar el programa de conexión remota y el usuario de Dinacopa debe estar en conocimiento de qué trabajo se va a realizar y estar observando los procedimientos realizados.</p>		1. Cerrar los programas de Conexiones Remotas.	10'
6.	 <p>Conexiones remotas desde instituciones o empresas externas a la Dinacopa.</p>	<p>1. Todo usuario que requiera conectarse a un equipo de la DINACOPA deberá:</p> <p>A. Solicitar acceso remoto al Director de la Área correspondiente, quien deberá asegurarse que exista una relación de dependencia con la institución, y confirmar la identidad del usuario solicitante.</p> <p>B. Hacer uso adecuado del recurso de acceso remoto de acuerdo con las Normas, Políticas y Procedimientos establecidos.</p> <p>C. Asegurarse que la conexión sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada.</p>	<p>1. Director del Área correspondiente.</p> <p>2. Usuario de equipo de la Dinacopa.</p> <p>3. Institución o empresa externa a la Dinacopa.</p>	1. Envío de Correo electrónico, por parte del Director del Área al Director de Tecnología.	20'

		<p>2. Se origina la conexión remota al equipo utilizando un identificador. Este identificador es único y debe ser celosamente resguardado. La conexión remota sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada. Durante la conexión remota, el usuario de la Dirección realizará el monitoreo del trabajo que se está ejecutando, a fin de levantar alertas en caso de que no se siga la orden de trabajo.</p>	<p>1. Conexión Remota, mediante programas definidos.</p>	<p>10'</p>
		<p>3. Al finalizar la orden de trabajo, se debe cerrar el programa de conexión remota. Se solicitará un informe sobre los trabajos realizados.</p>	<p>1. Cerrar los programas de Conexiones Remotas.</p>	<p>10'</p>





# POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
“DINACOPA”



Norma de  
Requisitos Mínimos  
para Sistemas de  
Control Interno

Asunción - Paraguay 2023



*Fernando Servín*  
Director General  
DINACOPA



*Synthia Pereira*  
Lto. **Synthia Pereira**  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)



**RESOLUCIÓN N° 1437 /2023/DG/SG/MECIP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA.-**

Asunción, 16 de Junio de 2023.-

**VISTO:** Que en fecha 12 de febrero de 2021, se dictó el Decreto N° 4845/2021, "POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6562/2020 "DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL".-

**CONSIDERANDO:** Que, en fecha 27 de octubre de 2022, se dictó Resolución N°1478/2022/DG/SG/MECIP, "POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ MULTIDISCIPLINARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N°6562/2020 "DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL" Y EL DECRETO N° 4845/2021 "POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6562/2020" "DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL".-

Que, en fecha 27 de octubre de 2022, se dictó Resolución N° 1479/2022/DG/SG/MECIP, "POR LA CUAL SE ADOPTA, LO DISPUESTO EN LA LEY N° 6562/2020 "DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL" Y EL DECRETO N° 4845/2021 "POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6562/2020" "DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL".-

Que, la Seguridad de la Información consiste en la protección de los activos de información asegurando el acceso a los datos, garantizando la integridad, confiabilidad, disponibilidad y autenticidad de la información.-

Que, ante la existencia del Plan Nacional de Ciberseguridad configurándose como documento estratégico que sirve como fundamento para que Paraguay establezca una política pública de ciberseguridad, que integrando a todos los sectores involucrados en el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), permita el crecimiento económico y la maximización de los beneficios de las mismas, logrando un ciberespacio más estable, seguro, confiable, y resiliente en base a políticas gubernamentales y nacionales que establece las líneas de acción a ser adoptadas por un **Mitic** para fortalecer la seguridad de sus activos críticos y lograr un ciberespacio seguro, confiable y resiliente.-

Que, resulta necesario la elaboración de la normativa aplicable a la realidad Institucional en la DINACOPA y tomando en cuenta los estándares, resoluciones y buenas prácticas emitidos por el Mitic.-



Abg. **Gerardo Servín**  
Director General  
DINACOPA



**RESOLUCIÓN N° 11.37/2023/DG/SG/MECIP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA.**

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo III, Artículo 07 "Funciones", Inc. i) planificar y formular la política general de la DINACOPA, para el área comercial, operativa, administrativa y financiera"; y en el "Inc. j) diseñar, elaborar y proponer la normativa orgánica de la DINACOPA, para el mejor servicio y funcionamiento administrativo y operativo".-

Que, en fecha 19 de mayo de 2023, se dictó la Resolución N° 938/2023/DG/SG, "POR LA CUAL SE DESIGNA ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA)".-

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

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art 1°: APROBAR** la Política de Seguridad de la Información, de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, conforme el "Anexo I", adjunto a la presente Resolución. -

**Art 2°: DISPONER** que por intermedio de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente.-

**Art. 3°: COMUNICAR**, a quienes corresponda, cumplido, archivar.-




**Lic. FERNANDO J. RIVEROS RAMOS**  
Encargado de Despacho  
Secretaría General



**Abg. LUIS FERNANDO SERVIN COLMAN**  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa.



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 1 de 17

## ***POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN***

Dirección Nacional de Correos del Paraguay- DINACOPA

### ***Elaboración:***

Coordinación Mecip-Departamento Mejora Continua: Sra. Monique Mireya Mora; Funcionaria

### ***Verificación:***

Coordinación Mecip: Abg. Laritza Cardozo; Coordinadora  
 Dirección de Tecnología: Lic. Synthia Pereira, Directora

### ***Aprobación:***

***Comite de Control Interno; Comité Multidisciplinario-DINACOPA***

### ***Diseño y Diagramación:***

Sra. Monique Mireya Mora, Funcionaria

Dirección Nacional de Correos del Paraguay- DINACOPA


Dirección: 25 de Mayo esq. Yegros

Teléfono: (+595 21) 498112/13

[www.correoparaguayo.gov.py](http://www.correoparaguayo.gov.py)


Asunción-Paraguay 2023



  
**Lic. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)



**Luis Bernardo Servín**  
 Director General  
 DINACOPA

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 2 de 17


## ÍNDICE


<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>PRINCIPIOS</b>	4
Datos como activos	4
<b>OBJETIVOS</b>	4
<b>RESPONSABILIDADES</b>	4
<b>RESOLUCIONES RELACIONADAS</b>	5
<b>RESPONSABILIDAD DE DATOS</b>	6
<b>PROTECCIÓN DE DATOS</b>	6
<b>DIMENSIONES DE LA SEGURIDAD.</b>	6
<b>CRITERIOS DE CONFIDENCIALIDAD DE DOCUMENTOS</b>	7
<b>CUSTODIA DE DOCUMENTOS</b>	10
<b>CICLO DE VIDA DE LA INFORMACIÓN</b>	10
Dependiendo de si los datos son estructurados o no estructurados se almacenarán de dos posibles formas:	11
<b>Acceso a los documentos</b>	11
<b>BUENAS PRÁCTICAS CONTRA LA FUGA DE LA INFORMACIÓN</b>	12
<b>Cumplimiento</b>	14
<b>REVISIÓN DE LA POLÍTICA</b>	15
<b>GLOSARIO</b>	16



Abt. Fernando Servín  
 Director General  
 DINACOPA



  
**Lto. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 3 de 17

## INTRODUCCIÓN

Con la llegada del teletrabajo durante la pandemia y la conectividad que existe entre empresas y personas, resulta normal dejar de prestar la atención adecuada a la cantidad de correos electrónicos, llamadas o mensajes que se reciben a lo largo de una jornada laboral. Es entonces cuando entra en juego la ingeniería social y los ciberdelincuentes.

La elevada tasa de efectividad de estos ataques se debe a la fácil interacción entre atacante y usuario, así como la sofisticación de los engaños empleados para manipular y obtener la información confidencial que se busca.

En su mayoría, se sirven de técnicas de suplantación de identidad, por ejemplo, haciéndose pasar por un alto cargo, un proveedor o un compañero de la empresa, para poder mantener una conversación con la víctima. Valiéndose de esa relación de confianza, el ciberdelincuente solicita información de carácter sensible sobre la organización.

La seguridad de la información debe hacer frente a los riesgos, analizarlos, prevenirlos y encontrar soluciones rápidas para eliminarlos si se diera el caso.

La seguridad de la información y la ciberseguridad engloban un conjunto de técnicas y medidas para controlar todos los datos que se manejan dentro de una institución asegurando que no salgan del sistema establecido por la misma.


Este tipo de sistemas, principalmente se basan en las nuevas tecnologías, por tanto, la seguridad de la información resguardará los datos que están disponibles en dicho sistema y a los que solo tendrán acceso usuarios autorizados. Por otro lado, tampoco se podrán hacer modificaciones en la información a no ser que sea de la mano de los usuarios que tengan los permisos correspondientes.


La Política de Seguridad de la Información, tiene como objetivo establecer los requisitos para proteger la información, los equipos y servicios tecnológicos que sirven de soporte a la mayoría de los procesos de negocio, actividades de servicios de la Dinacopa.



Abg. Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



  
Lta. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 4 de 17

## PRINCIPIOS

### Datos como activos

Los datos del sector público son un activo del Estado y deben ser exactos, consistentes, oportunos, accesibles, completos, auditables y trazables.

## OBJETIVOS

Los objetivos de la presente política están orientados a salvaguardar la seguridad de los activos (información y/o datos) respondiendo a tres cualidades principales:

- Crítica: es una pieza fundamental para que la Institución pueda llevar a cabo sus operaciones sin asumir demasiados riesgos.
- Valiosa: puesto que los datos que se manejan son esenciales, activo valioso para la Institución.
- Sensible: teniendo en cuenta que; al sistema solo podrán acceder las personas que estén debidamente autorizadas.

## RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades en la entidad, frente a la seguridad de la información y la ciberseguridad se encuentran jerárquicamente establecidas de la siguiente manera:


- La Alta Dirección, revisa y aprueba de forma periódica la eficacia, eficiencia y aplicabilidad de la política de acuerdo con la dinámica de la Institución.
- Seguridad de TIC conjuntamente con el Área de Seguridad de la Información, diseña y gestiona la política de seguridad de la información, ciberseguridad y las políticas relacionadas.



Abg. Luis Fernando Servin  
Director General  
DINACOPA



  
Lta. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 5 de 17

- Seguridad de TIC conjuntamente con el Área de Seguridad de la Información, revisa y evalúa la aplicación de procedimientos de seguridad de la información y controles de ciberseguridad para asegurar la adecuada ejecución de las políticas relacionadas.
- La seguridad de la información y la ciberseguridad son responsabilidades de todos y cada uno de los agentes involucrados como servidores públicos en la Entidad.
- Todo funcionario público debe reportar cualquier posible incidente cibernético de seguridad al Responsable de Seguridad de la Información (RSI), o, en su defecto, al Director de la UETIC de su Institución (Director de Tecnología). Es obligación de éstos reportar todo incidente cibernético de seguridad al CERT-PY enviando un correo electrónico a [abuse@cert.gov.py](mailto:abuse@cert.gov.py), incluyendo una descripción del mismo, así como también cualquier dato que pueda ayudar a investigar el incidente, según sea el caso (logs, captura de pantalla, explicaciones, captura de tráfico, archivos, etc.).

## RESOLUCIONES RELACIONADAS


La Política de Seguridad de la Información se encuentra sustentada mediante resoluciones emanadas por el MITIC, que tienen como propósito reglamentar el cumplimiento de la política de seguridad de la información y un análisis de información de consultas a varios textos de la seguridad de la información.

- RESOLUCIÓN MITIC N° 346-2020 – Reporte Obligatorio de Incidentes
- ISO 7498-2:1989 - Information processing systems
- RESOLUCIÓN MITIC N° 277-2020 – Guía de Controles Críticos de Ciberseguridad
- RESOLUCIÓN MITIC N° 733-2019 – Modelo de Gobernanza
- RESOLUCIÓN MITIC N° 699-2019 – Criterios de seguridad de software
- RESOLUCIÓN MITIC N° 218-2020 – Lineamientos del Portal Único de Gobierno y Trámites en Línea
- LEY N° 5282/2014 LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

  
 Abc. Fernando Servín  
 Director General  
 DINACOPA


  
 Lto. Synthia Pereira  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 6 de 17

## RESPONSABILIDAD DE DATOS

Los datos del sector público tendrán una entidad pública responsable de su gestión y custodia durante todo el ciclo de vida, el cual es asignado según sus cometidos. Las entidades públicas que usen datos deberán respetar el contenido, no alterar la integridad ni la consistencia e informar de cualquier anomalía detectada.

## PROTECCIÓN DE DATOS

Las entidades públicas deberán proteger los datos personales persiguiendo los siguientes principios:

- Legalidad.
- Veracidad.
- Finalidad.
- Seguridad de los datos.
- Reserva.
- Responsabilidad.

## DIMENSIONES DE LA SEGURIDAD.

A fin de poder determinar el impacto que tendría en la Entidad un incidente que afectara a la seguridad de la información de los activos de información, y de poder establecer el nivel de criticidad, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones de la seguridad:

**a) Integridad de la información:** Garantiza la transmisión de los datos en un entorno seguro, utilizando protocolos seguros y técnicas para evitar posibles riesgos.


**b) Confidencialidad de la información:** Garantiza que solo las personas o entidades autorizadas tendrán acceso a la información y datos recopilados y que estos no se divulgarán sin el permiso de forma correspondiente.



Abel Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



  
Lto. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 7 de 17

**c) Disponibilidad de la información:** Accesibilidad a la información en todo momento para todas las personas o entidades autorizadas para su manejo y conocimiento.

**d) Autenticación:** capacidad de identificar al generador de la información. Por ejemplo: al recibir un mensaje de alguien, estar seguro de que es de ese alguien el que lo ha enviado, y no una tercera persona haciéndose pasar por otra (suplantación de identidad).

**e) No Repudio:** capacidad de demostrar o probar la participación de las partes (origen y destino, emisor y receptor, remitente y destinatario), mediante su identificación, en una comunicación o en la realización de una determinada acción.

## CRITERIOS DE CONFIDENCIALIDAD DE DOCUMENTOS

Los funcionarios de la Dinacopa deben dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad de la información asociados a la clasificación, etiquetado y manejo de documentos e información y bases de datos personales, considerando los siguientes criterios de confidencialidad de documentos:


**Sensible o confidencial:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad y/o seguridad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos o a misiones (viajes, etc.) de carácter riesgoso que les sean encomendadas siempre y cuando no contravenga con lo establecido en la Ley N° 5282 /2014 LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL.



Abelardo Servin  
Director General  
DINACOPA



Lic. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS del PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 8 de 17

**Pública Interna:** Se clasifica así la información que se publica y tiene impacto sobre los funcionarios de la Dinacopa. Documentos como; políticas, procedimientos, circulares, resoluciones, manuales y lineamientos, entre otros. siempre y cuando no se contrapongan a lo establecido en la Ley N° 5282/2014 LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL.

**Pública Externa:** Se clasifica así la información que pueda interesar a cualquier ente o persona interna y externa. Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley N° 5282/2014 LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL , Art 8) establece como Regla general. Las fuentes públicas deben mantener actualizadas y a disposición del público en forma constante, como mínimo, las siguientes informaciones:

- a) Su estructura orgánica;
- b) Las facultades, deberes, funciones y/o atribuciones de sus órganos y dependencias internas;
- c) Todo el marco normativo que rija su funcionamiento y las normas constitucionales, legales de alcance nacional o local y reglamentario cuya aplicación esté a su cargo;
- d) Una descripción general de cómo funciona y cuál es el proceso de toma de decisiones;
- e) El listado actualizado de todas las personas que cumplan una función pública o sean funcionarios públicos, con indicación de sus números de cédula de identidad civil, las funciones que realizan, los salarios u honorarios que perciben en forma mensual, incluyendo todos los adicionales, prestaciones complementarias y/o viáticos;




Andrés Servín  
 Director General  
 DINACOPA



  
 Lio. Synthza Pereira  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)




 <p>         Dirección Nacional          de <b>CORREOS</b>          del <b>PARAGUAY</b> </p>	<p><b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa</p>	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 9 de 17

- f) Descripción de la política institucional y de los planes de acción;
- g) Descripción de los programas institucionales en ejecución, con la definición de metas, el grado de ejecución de las mismas y el presupuesto aplicado a dichos programas, publicando trimestralmente informes de avance de resultados;
- h) Informes de auditoría;
- i) Informes de los viajes oficiales realizados dentro del territorio de la República o al extranjero;
- j) Convenios y contratos celebrados, fecha de celebración, objeto, monto total de la contratación, plazos de ejecución, mecanismos de control y rendición de cuentas y, en su caso, estudios de impacto ambiental y/o planes de gestión ambiental;
- k) Cartas oficiales;
- l) Informes finales de consultorias;
- m) Cuadros de resultados;
- n) Lista de poderes vigentes otorgados a abogados;
- o) Sistema de mantenimiento, clasificación e índice de los documentos existentes;
- p) Descripción de los procedimientos previstos para que las personas interesadas puedan acceder a los documentos que obren en su poder, incluyendo el lugar en donde están archivados y el nombre del funcionario responsable; y,
- q) Mecanismos de participación ciudadana.



  
**Lta. Synthia Perotra**  
 Directora de Tecnología

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 10 de 17

## CUSTODIA DE DOCUMENTOS

El deber de diligencia y custodia durante la revisión o tramitación de los mismos.

En caso de compartir la información que está bajo su responsabilidad con otro proceso o colaborador de la Institución, el proceso solicitante deberá realizar dicha petición por medio escrito, correo electrónico, explicando la finalidad o bajo qué normativa lo solicita, a fin de garantizar el correcto manejo de la información.

## CICLO DE VIDA DE LA INFORMACIÓN

La entidad deberá gestionar adecuadamente el ciclo de vida de la información, de manera que se puedan evitar usos incorrectos.

**Captura:** se produce la creación del dato en bruto. Un dato en bruto; es aquel que se obtiene a través de diferentes técnicas, métodos y herramientas de recolección de datos, se expresan de muchas formas, en formato JPG, PDF, Word, etc.

*La Institución puede capturar o generar los datos de las siguientes formas:*

**Por Consumo:** La Dinacopa en este caso consume los datos de otras entidades, por lo que los datos se producen de forma externa a la institución.

**Por entrada:** el servidor público de la institución es quien, de forma manual, consigue nuevos datos.

**Por creación:** los datos se capturan por dispositivos en distintos procesos empresariales.


**Guardado:** El dato en bruto es importante almacenar para protegerlo y garantizar su seguridad ante posibles ataques o errores informáticos, es recomendable implementar un proceso de recuperación (backup).



Francisco Servín  
Director General  
DINACOPA




Lta. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 11 de 17

**Dependiendo de si los datos son estructurados o no estructurados se almacenarán de dos posibles formas:**

**Estructurados:** se denominan datos estructurados a aquellos que presentan un formato estandarizado, una estructura bien definida y que siguen un modelo de datos, siendo así accesibles tanto para los humanos, como para los programas. Estos datos habitualmente se guardan en las denominadas bases de datos relacionales. Estas permiten organizar los datos en tablas, haciendo que sean mucho más accesibles e identificables.

**No estructurados:** estos datos no tienen una arquitectura o estructura que se pueda identificar, por lo que no se ciñen a un modelo de datos ya definido. Por ello, no pueden estar en una base de datos relacional convencional, sino que deben almacenarse en una no relacional o NoSQL.

**Utilización:** Es recomendable que los diferentes equipos interesados tengan acceso a ellos a fin de que puedan participar en la toma de decisiones con argumentos sólidos.

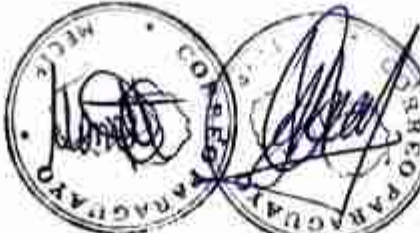
**Archivado:** El archivo de datos consiste en copiar los datos en un espacio para su almacenamiento y, si es necesario, que puedan ser consultados de ser necesario.

### **Acceso a los documentos**


El acceso a los documentos ha de realizarse exclusivamente por el funcionario autorizado por los responsables del tratamiento, siguiendo los mecanismos y procedimientos definidos.

El procedimiento de acceso a los documentos que contienen datos clasificados como sensibles implica el registro de accesos a la documentación, la identidad de quien accede, el momento en que se produce el acceso y los documentos a los que se han accedido. El acceso a documentos con este tipo de datos se realiza por personal autorizado; si se realiza por personas no autorizadas deberá ser reportado como un incidente de seguridad.


  
 Sr. **Fernando Servin**  
 Gerente General  
 DINACOPA



  
**Lta. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Centro Paraguayo (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 12 de 17

### Entrada y salida de documentos o soportes

La entrada o salida de documentos y/o soportes debe registrarse indicando el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor y/o receptor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen según el nivel de seguridad, la forma de envío y la persona responsable de la recepción o envío.

La entidad, debe proporcionar los medios o sistemas de información para realizar el registro de entrada y/o salida de los documentos o soportes.


## BUENAS PRÁCTICAS CONTRA LA FUGA DE LA INFORMACIÓN

Se deberá asegurar la identificación, valoración y gestión de los activos y riesgos a través de un conjunto de buenas prácticas para la prevención de fugas de información. Especialmente se deberán tener en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- Tomar precaución en el transporte y almacenamiento de la información, tener en cuenta que un incidente de fuga de información puede ser generado por un mal accionar de las personas y no sólo por una acción maliciosa.
- Uso adecuado de dispositivos extraíbles como USBs, CD/DVDs o similares a fin de evitar el riesgo de que acaben en manos inadecuadas mediante su pérdida o robo.
- Cifrar datos, crear contraseñas robustas y seguras, debe ser fácil de recordar y difícil de descifrar.
- Mantener la confidencialidad en todo momento, so pena de ser objeto de un sumario administrativo.
- En el uso de internet utilizar conexiones seguras, en caso de utilizar un equipo público para trabajar, no se debe acceder a archivos con información confidencial de forma local, a modo de evitar su disponibilidad y puedan ser visualizados por cualquier persona que utilice el mismo equipo en un futuro.



  
**Lto. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Comunicación (DINACOPA)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 13 de 17

- No compartir información con aquellos que no se puedan identificar, sea en persona o por teléfono. solicitar mayores detalles a fin de asegurar que son quienes dicen ser y ante la duda, no facilitar ningún dato. en su lugar, contactar a su superior inmediato.
- Uso del correo electrónico institucional diariamente.
- Poner especial atención en el tratamiento del correo electrónico, ya que es una de las herramientas más utilizadas para llevar a cabo estafas, introducir virus, data leakage, etc.
- No abrir mensajes de correo de remitentes desconocidos, desconfíe de aquellos e-mails en los que entidades bancarias, compañías de subastas o sitios de venta online, le solicitan contraseñas, información confidencial.
- En caso de no reconocer al remitente, pasar el mouse por encima de su dirección de correo, a fin de visualizar el verdadero remitente, comprobar si la dirección está bien escrita, el dominio es de confianza y si corresponde con el nombre de quién envía el mail.
- Tener especial cuidado y atención a los correos o mensajes que soliciten hacer clic en un enlace, descargar archivos o responder con información, ya que podrían tratarse de intentos de phishing.
- Desconfiar de asuntos alarmistas, el asunto por lo general es llamativo ya que solicita alguna acción de manera urgente, ejemplo: "tiene un mensaje nuevo de seguridad", "detectados movimientos sospechosos", "eliminación de cuentas inactivas", "ha recibido una notificación", "tienes un paquete esperando", "ayúdanos con donaciones" etc.
- Atención en la redacción y ortografía; en algunos casos las frases suelen estar mal construidas o no tienen sentido, palabras con símbolos o caracteres extraños, faltas ortográficas, etc.
- Atención a los signos de personalización; los mensajes que se utilizan en la ingeniería social están poco o nada personalizados. ejemplos: "estimado cliente", "notificación a usuario" o "querido amigo", son indicios que deben llamar la atención.



  
**Lta. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)



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

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dirección Nacional de  
Correos del Paraguay  
Dinacopa

Código: PSI-DT-2023

Versión: 01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
Aprobación:

Página: 14 de 17

- Impresión de documentación solo lo necesario.
- Salida de documentación, se diligencia el registro de control de salidas en el cual se relaciona los documentos requeridos, el cual contiene la siguiente información: a quien va dirigido y quien retira la información. Se sella y se recubre con un sobre de manila, por medio de correo electrónico informa al destinatario que información se le ha enviado y éste lo confirma.
- Los traslados de hardware de una dependencia a otra o las bajas de las mismas deberán ser informadas al departamento de Patrimonio dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas, no así a la Dirección de Tecnología, teniendo en cuenta que ésta última es la encargada de la verificación para su posterior baja.
- Las salidas de equipos informáticos de la institución deberán ser autorizadas por el Director de la dependencia donde figure el equipo, el documento de salida del equipo deberá ser presentado al personal de seguridad postal o personal policial que custodia el edificio.
- Correcto uso de dispositivos móviles.
- Se deberá crear grupos de trabajos en el correo institucional, con el fin de que la información y/o requerimiento llegue a todos los funcionarios dentro de sus respectivas áreas (incluir el correo institucional de los funcionarios de la respectiva área y el correo institucional del dpto., dirección, auditoría, coordinación).

### Cumplimiento

Se recuerda la necesidad del cumplimiento del marco normativo y de todo requisito de seguridad que en él esté implícito. La entidad tenderá a optimizar esta efectividad a través del recurso de una auditoría sobre las infraestructuras y las aplicaciones.



Abg. Fernando Servín  
Comandante General  
DINACOPA



Lto. Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Paraguayo (DINACOPA)



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

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dirección Nacional de  
Correos del Paraguay  
Dinacopa

Código: PSI-DT-2023

Versión: 01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
Aprobación:

Página: 15 de 17

Cumplimiento de los requisitos legales. Garantía de control sobre cualquier violación de las disposiciones legales vigentes, los contratos o los requisitos de seguridad de la información. Se considerará que el diseño, la operación, el uso y la gestión de los sistemas de información pueden estar sujetos a requisitos de seguridad. No olvidar que es responsabilidad de todas las áreas de la institución el conocimiento de la legislación y políticas vigentes.

## REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La aprobación de esta Política implica que su implantación contará con el apoyo de la Máxima Autoridad Institucional a fin de lograr todos los objetivos establecidos en la misma, como también cumplir con todos sus requisitos.


La presente Política de Seguridad de la Información, será revisada y aprobada anualmente. No obstante, si tuvieran lugar cambios relevantes en la sociedad o se identificaran cambios significativos en el entorno de amenazas y riesgos, ya sean estos de tipo operativo, legal, regulatorio o contractual, se procederá a su revisión siempre que se considere necesario, asegurando así, que la Política permanezca adaptada y adecuada en todo momento a la realidad institucional.



Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



Lto.  Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Correo Electrónico: [info@dinacopa.gov.py](mailto:info@dinacopa.gov.py)

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>  Dirección Nacional de Correos del Paraguay Dinacopa	Código: PSI-DT-2023	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de Aprobación:	Página: 16 de 17

## GLOSARIO

**Incidentes cibernéticos:** Un incidente cibernético de seguridad es una amenaza inminente a las políticas de seguridad de la información de una Institución, o cualquier hecho que comprometa la seguridad de la información de un sistema (confidencialidad, integridad o disponibilidad).

**Almacenamiento:** Es un conjunto de componentes electrónicos habilitados para leer o grabar datos en el soporte de almacenamiento de datos de forma temporal o permanente.

**Cifrar datos:** es el proceso de codificación de la información.

**Contraseñas robustas:** deben estar compuesta por números, símbolos y una combinación de letras mayúsculas y minúsculas

**Sumario administrativo:** tiene por finalidad la averiguación o determinación de la existencia de hechos y actos irregulares o ilícitos en el ejercicio de la función pública

**Forma local o archivos locales:** son aquellos que se encuentran alojados en el propio dispositivo ya sea un móvil, PC, servidor

**Correo electrónico:** correo electrónico o e-mail es un servicio en línea que, al igual que ocurre con el correo postal tradicional, nos permite enviar y recibir mensajes a través de un servicio de red a múltiples destinatarios.

**Phishing:** es una técnica de la ingeniería social, consiste en el envío de correos electrónicos que suplantan la identidad de compañías u organismos públicos y solicitan información personal y bancaria al usuario

**Ingeniería Social:** Se llama ingeniería social a las diferentes técnicas de manipulación que usan los ciberdelincuentes para obtener información confidencial de los usuarios. Los ciberdelincuentes engañan a sus víctimas haciéndose pasar por otra persona

**Ciberseguridad:** conjunto de procedimientos y herramientas que se implementan con el fin de proteger la información que se genera y procesa a través de computadoras, servidores, dispositivos móviles, redes y sistemas electrónicos.



  
**Lta. Synthia Pereira**  
 Directora de Tecnología  
 Correo Paraguayo (DINACOPA)





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

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dirección Nacional de  
Correos del Paraguay  
Dinacopa

Código: PSI-DT-2023

Versión: 01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
Aprobación:

Página: 17 de 17

**Activos de información:** recursos utilizados por un sistema de seguridad de la información para que la Institución funcione y consiga sus objetivos. Los mismos incluyen, pero no se limitan a: los archivos de la Entidad, ya sea en formato electrónico o no; los sistemas, cuentas, equipos y redes en los que se almacenan, procesan y/o transmite la información institucional, así como también el conocimiento específico acerca de estos activos

**Disponibilidad:** se refiere al acceso a la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los usuarios autorizados cuando lo requieran

**Integridad:** se refiere a la exactitud y fiabilidad de los datos (información), estos deben estar completos, sin variaciones.

**Confidencialidad:** se refiere al acceso a la información por parte únicamente de quienes estén autorizados.

**Usuario:** persona que utiliza una computadora o un servicio de red.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**Servidor:** conjunto de computadoras capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia.

**Fuga de Información o Data Leakage:** Es una salida no controlada de información (intencionada o no intencionada) que provoca que la misma llegue a personas no autorizadas o que su propietario pierda el control sobre el acceso a la misma por parte de terceros.

**Amenaza:** Peligro que un agente amenaza pueda explotar una vulnerabilidad.

**Riesgo:** Probabilidad de que un agente amenaza explote una vulnerabilidad y el impacto asociado con el negocio.

**TIC:** Tecnología de la Información y Comunicación, conjunto de equipos, cables y medios técnicos que transportan los servicios de comunicaciones desde los puntos de interconexión de los diferentes servicios



Abg. Lito Fernando Servín  
Director General  
Gestión GPA



  
Lito Synthia Pereira  
Directora de Tecnología  
Gestión Putequeño (DINACOPA)