

COMPONENTE: ADMINISTRACION DE RIESGOS

ESTÁNDAR: IDENTIFICACION DE RIESGOS

FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos

CODIGO: DC-F87-2023

N°: 87

(1) MACROPROC ESOS	(2) OBJETIVO	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCION	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS
GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	INFORMES ERRONEOS	UN ESTUDIO DE MERCADO DEFICIENTE PRODUCIRA DATOS QUE PUEDEN LLEVAR A CONCLUSIONES Y TOMA DE DECISIONES EQUIVOCAS	Personal, insumos, logísticas, instalaciones, equipos	ACCESO LIMITADO A INFORMACION PRESUPUESTO INSUFICIENTE	INFORMACION INSUFICIENTE INFORMACION ERRONEA
	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.	DETERMINACION ERRONEA DE FALENCIAS	LA IDENTIFICACION DE SITUACIONES O DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO REQUIERE DE INFORMACION DE DISTINTAS AREAS LO QUE AUMENTA EL RIESGO DE FRACASO		PREDISPOSICION DE LAS AREAS AFECTADAS A PROVEER INFORMACION SOBRE LOS TRABAJOS REALIZADOS Y LOS PROBLEMAS DETECTADOS	INFORMACION INSUFICIENTE INFORMACION ERRONEA
	Captar la atención y el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor ubicación en el mercado	PERDIDA DE CLIENTES	LOS CLIENTES UTILIZAN LOS SERVICIOS CONFORME A LA EXPERIENCIA DEL USUFRUCTO DEL MISMO Y ESO GENERA REACCIONES EN CUANTO A LA CONTINUIDAD DE USO.		MALA ATENCION FUNCIONARIOS CON CONOCIMIENTO INSUFICIENTE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FALTA DE MATERIALES E INSUMOS	PERDIDA DE CLIENTES REDUCCION DE INGRESOS INSTITUCIONALES MALA PUBLICIDAD PERDIDA DE MERCADO
Elaborado por: Lic. Rosana Smith				Fecha:	21-dic-23	
Revisado por:				Fecha:	21-dic-23	
Aprobado por: Ing. Denis Coronel				Fecha:	21-dic-23	



Dña. Nidia López de González
Directora General
DINACOPA



Sr. César González

M E C I P
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATEGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Identificación de Riesgos- Procesos

N°: 55

MACROPROCESOS

CODIGO:

DC-F88-2023

(1) PROCESOS	(2) OBJETIVO	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS
INVESTIGACION DE MERCADO	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	DETERMINACION ERRONEA DE DATOS	LA GENERACION DE INFORMACION Y/O DATOS QUE NO REUNAN PRECISION		BASE DE DATOS NO DISPONIBLE COSTO ELEVADO PARA REALIZACION DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACION	INCERTIDUMBRE PARA TOMA DE DECISIONES SE INCURRE EN COSTOS NO PREVISIBLES MALA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES PERDIDAS ECONOMICAS
COMERCIO EXTERIOR	Análisis de los sistemas logísticos de los países o mercados que se apuntan como objetivo, de esa forma llenar las expectativas de los clientes	FALTA DE ACTUALIZACION DE NORMATIVAS O PROCEDIMIENTOS	CADA OPERADOR POSTAL INTERNACIONAL DISPONE DE REGLAMENTACIONES PROPIAS Y CARACTERISTICAS CONFORME A SU LEGISLACION NACIONAL	Personal, insumos, logísticas, instalaciones, equipos	FALTA DE SEGUIMIENTO O ACTUALIZACION PERMANENTE DE LAS DIFERENTES NORMAS	PROBLEMAS PARA REALIZAR ENVIOS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS ENVIOS RECHAZADOS Y DEVUELTOS
ATENCION AL CLIENTE	Satisfacer las solicitudes de información requeridas por clientes internos y externos	CLIENTES INCONFORMES	LA MALA GESTION DE INFORMACION A LOS CLIENTES SEAN ESTOS DE CARÁCTER RESOLUTIVO O DE CARÁCTER INFORMATIVO GENERAN LA DESAPROBACION POR PARTE DE LOS MISMOS		FUNCIONARIOS FALTOS DE PREPARACION TANTO EN EL MANEJO DE RELACIONES PERSONALES ASI COMO EN EL MANEJO DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS. PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS INFORMACION INSUFICIENTE SOBRE PROCEDIMIENTOS, SERVICIOS	CLIENTES INSATISFECHOS ACUMULACION DE QUEJAS ALTO VOLUMEN DE SOLICITUDES SIN RESOLVER MALA IMAGEN INSTITUCIONAL

Elaborado por: Lic. Rosana Smith

Fecha:

21-dic-23

Revisado por:

Fecha:

21-dic-23

Aprobado por: Ing. Denia Coronel

Fecha:

21-dic-23



Dña. María Luján de González
 Directora General
 DINACOPA

Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

M E C I P

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATEGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Identificación de Riesgos- Subprocesos

Nº: 69

MACROPROCESOS: GESTIÓN COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES

PROCESOS: Gestión de Clientes

(1) SUBPROCESOS	(2) OBJETIVO	(2) RIESGOS	(3) DESCRIPCIÓN	(4) AGENTE GENERADOR	(5) CAUSAS	(6) EFECTOS
Empresas	Preparar los presupuestos de servicios y productos postales de acuerdo a las indicaciones de los equipos de trabajo formado por la Dirección General a fin de satisfacer las expectativas de los clientes, coordinar y ejecutar las visitas de los posibles clientes con los materiales publicitarios disponibles.	FALLAS DE SOFTWARE	Defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que han sido diseñados para que la computadora pueda desarrollar su trabajo	Personal, insumos, equipos, insumos, logísticas, instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> * PC lenta en su funcionamiento * Tardía en inicial y cerrar * Virus * Incompatibilidad del software con el sistema * Licencia caducada 	Pérdida de datos
		INEXACTITUD	Presentar datos o estimaciones equivocadas incompletas o desfiguradas		<ul style="list-style-type: none"> * Falta de comunicación con los clientes, para el intercambio de datos necesarios (documentos requeridos) para los procesos. * No contar con materiales publicitarios para realizar visitas a los potenciales clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Retraso en el trabajo * Desconfianza del cliente * Pérdida de tiempo
		FALTA DE PLANIFICACIÓN	La planeación analiza dónde estamos, establece dónde queremos ir y señala qué vamos hacer para llegar a los objetivos y cómo lo vamos hacer		<ul style="list-style-type: none"> * Poca eficiencia operativa. * Falta de conocimiento sobre métodos, técnicas y estrategias para el diseño de cronogramas de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de oportunidades * Incumplimientos de las metas establecidas * Desventaja Competitiva

Elaborado por: Rosanna Smith

Fecha: 21/12/2023

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por: Ing. Denis Coronel - Director

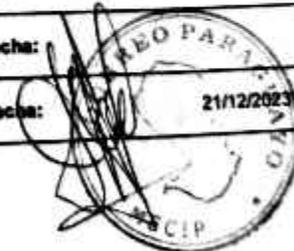
Fecha:

21/12/2023



Dra. Felisa López de González
Directora General
DINACOPA

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA



**DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

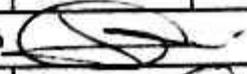
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades

Nº: 70

(1) Proceso: INVESTIGACION DE MERCADOS			CODIGO: DC-001-F70-2023			
(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	ESTUDIAR SITUACIONES QUE AFECTAN LA GESTION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES	DETERMINACION EQUIVOCADA DEL TEMA DE INVESTIGACION	PARA LA REALIZACION DE UNA INVESTIGACION ES NECESARIO QUE EL RESULTADO DEL MISMO SEA DE UTILIDAD ESPECIFICA	FUNCIONARIO	INTERPRETACION O DETERMINACION EQUIVOCADA DEL PROBLEMA GENERADOR DE LA INVESTIGACION	DATOS EQUIVOCOS PARA LA DETERMINACION DE SOLUCIONES
INVESTIGACION PRELIMINAR	ACCEDER A REPORTES, DOCUMENTOS ESTADISTICOS, INFORMACION INTERNA Y EXTERNA SOBRE LA CUESTION GENERADORA DE LA INVESTIGACION	FALTA DE ACCESO A LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACION NECESARIA	SE DEBERA RECURRIR AL ARCHIVO DE DOCUMENTOS DE LAS DEPENDENCIAS AFECTADAS ASI COMO LAS ESTADISTICAS QUE RESPALDEN LAS OPERACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD, SE PODRA ASI MISMO RECURRIR A OPINIONES DE LSO INTERVINIENTES Y A EXPERIENCIAS SIMILARES EN EL AMBITO EXTERNO	FUNCIONARIO MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO, ARCHIVOS DOCUMENTALES, PROCESOS DE ENTREVISTAS	SECRETISMO NEGACION POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A PROVEER INFORMACION EQUIVOCADA DEFINICION DEL CAUSAL DEL PROBLEMA	INVESTIGACION INCOMPLETA
ESTUDIO DE PROBLEMAS	DEFINICION ACERTADA DEL MOTIVO DE LA INVESTIGACION	DETERMINACION EQUIVOCADA DE LA METODOLOGIA DE ESTUDIO Y ANALISIS BASADO EN INTERPRETACION DEL FUNCIONARIO INVESTIGADOR	SE DEBE DEFINIR EL PROBLEMA CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE Y COMPROBAR QUE EL TEMA, LA METODOLOGIA, EL ACCESO A LA INFORMACION SON ACCESIBLES	FUNCIONARIO	AMBIGÜEDAD EN LA DESCRIPCION DEL PROBLEMA INFORMACION LIMITADA	PROBLEMA INDEFINIDO O MAL DETERMINADO
RECOLECTAR DATOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS	CONSTITUCION A LOS LUGARES DONDE SE ENCUENTREN LOS ELEMENTOS FISICOS FUENTES GENERADORES DE INFORMACION	NEGATIVA A PROVEER DOCUMENTACION Y A CONTESTAR CUESTIONAMIENTOS POR PARTE DE LOS AFECTADOS	LAS DIFERENTES FUENTES DE INFORMACION SE ENCUENTRAN SITUADAS EN VARIAS DEPENDENCIA ASI TAMBIEN SE DEBRA COORDINAR CON LOS DIERENTES ACTORES LA DISPONIBILIDAD HORARIA PARA NO INTERFERIR EN EL NORMAL DESENVOLVIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	FUNCIONARIO	PERCEPCION ERRONEA DEL SENTIDO DE LA INVESTIGACION DISPONIBILIDAD HORARIA	PERDIDA DE TIEMPO SOBRECOSTOS POR MOVILIDAD Y GASTOS ADMINISTRATIVOS
GENERACION DE INFORMES	CREAR UN UNICO DOCUMENTO QUE RESUMA LA INVESTIGACION	NO INCLUIR INFORMACION CONSIDERADO RELEVANTE PARA SOLICITANTE	LA INFORMACION ES UTILIZADA CONFORME A LA NECESIDAD O PECEPCION DE LO IMPORTANTE PARA EL SOLICITANTE DE LA INVESTIGACION POR LO QUE EN ALGUNAS SITUACIONES EL INVESTIGADOR PUEDE OBIAR DATOS POR CONSIDERARLOS A SU CRITERIO	FUNCIONARIO	FALTA DE COMUNICACIÓN Y/O RETROALIMENTACION SOBRE LA DETERMINACION REAL O LOS RESULTADOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACION	NECESIDAD DE RECTIFICAR EL INFORME

Elaborado por: Lic. Rosana Smith  Fecha: 21-dic-23

Revisado por:  Fecha: 21-dic-23

Aprobado por: Ing. Denis Coronado  Fecha: 21-dic-23




 Dra. Natalia López de González
 Directora General
 DINACOPA




 Sr. César González
 Secretario General

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades
 Nº: 70

(1) Proceso:	ATENCIÓN AL CLIENTE			CODIGO: DC-003-F70-2023		
(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
CREACION DE BASE DE DATOS	DISPONER INFORMACION DE CONTACTO DE LOS CUENTES	INFORMACION DESACTUALIZADA	CONSISTE EN REGISTRAR LA MAYO CANTIDAD DE DATOS DE LOS CUENTES	FUNCIONARIO	FALTA DE SEGUIMIENTO PREDISPOSICION DEL CUENTE A ACTUALIZAR LOS DATOS O A CITARLOS DE MANERA EXACTA	PROBLEMAS PARA LA COMUNICACIÓN POSTERIOR CON LOS CUENTES
RECEPCION DE CONSULTAS	PERMITE EL ACCESO DE LOS CUENTES A CONSULTAS POR SERVICIOS	MALA GESTION PARA LA GENERACION DE INFORMACION	LA INFORMACION SOLICITADA POR EL CUENTE DEBERA SER CONTESTADA DE MANERA PRECISA	FUNCIONARIO	DESCONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR PARTE DEL FUNCIONARIO ENCARGADO	CUENTES MOLESTOS CUENTES QUE NO ADQUIEREN PRODUCTOS O NO USUFRUCTUAN EL SERVICIO
DERIVAR CONSULTAS	COMUNICAR A LAS DEPENDENCIAS INTERVINIENTES LAS CONSULTAS SOLICITADAS POR EL CUENTE	REMITIR O DERIVAR CONSULTAS A DEPENDENCIAS EQUIVOCADAS	DETERMINAR DE MANERA EXACTA QUE OFICINA O DEPENDENCIA ES LA ENCARGADA DEL PROCESO AL QUE HACE REFERENCIA LA CONSULTA	FUNCIONARIO	DESCONOCIMIENTO DE NORMAS Y PROCESOS DE GESTION	PERDIDA DE TIEMPO EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS CONFLICTO ENTRE DEPENDENCIAS MALA INFORMACION
MONITOREO	HACER SEGUIMIENTO DE TODAS LAS SOLICITUDES HASTA LA RESOLUCION	LA PARALIZACION O AVANCE LENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACION O SOLUCION	CADA CONSULTA TIENE UN TRATAMIENTO DIFERENTE QUE DEBE CONTENER PRINCIPIOS DE OPORTUNIDAD EN CUANTO AL TIEMPO DE RESOLUCION	FUNCIONARIO NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CONSULTAS DERIVADAS A DEPENDENCIAS QUE NO SON RESPONSABLES DEL PROCESO MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES DESACTUALIZADO O DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO DEL MENCIONADO MANUAL	CONSULTAS SIN RESOLUCION INSATISFACCION DE LOS CUENTES

Elaborado por: Lic. Rosana Smith

Revisado por:

Aprobado por: Ing. Denis Coronel

Fecha: 21-dic-23

Fecha: 21-dic-23

Fecha: 21-dic-23



Dra. Nidia López de González
 Directora General
 DINACOPA

Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
 ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades
 Nº: 70

(1) Proceso:		COMERCIO EXTERIOR		CODIGO: DC-002-F70-2023		
(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
DEFINIR PROCESOS PARA ENVÍOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES	ADAPTAR LOS REQUERIMIENTOS Y/O REGLAMENTACIONES CONFORME A LO DISPUESTO POR ENTES REGULADORES DEL SERVICIO POSTAL ASI COMO LO DISPUESTO POR LOS DIFERENTE OPERADORES	NORMATIVA O PROCESOS DESFAZADOS	LA REGULACION PARA LA ADMISION DE ENVIOS ES DICTADA POR ORGANISMOS INTERNACIONALES REGULADORES DE LA ACTIVIDAD POSTAL Y ESTOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE PAISES MIEMBROS VAN ADECUANDO DICHA NORMATIVA POR LO QUE ES NECESARIO UNA REVISION PERMANENTE	FUNCIONARIO	REVISION O FALTA DE ACTUALIZACION PERIODICA DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EMANADAS POR AUTORIDADES REGULADORAS DEL SERVICIO POSTAL	PROBLEMAS RELACIONADOS A RECEPCION DE LOS ENVIOS EN LOS PAISES RECEPTORES DE LOS MISMOS POSIBILIDAD DE PERDIDA DE ENVIOS POR FALTA A NORMAS GENERACION DE MULTAS RETRAZO EN EL PROCESO DE DESPACHO DE ENVIOS
FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVIOS INTERNACIONALES	SIMPLIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS	GESTION DEFICIENTE	PARA LA SIMPLIFICACION ES NECESARIO TENER UN CONOCIMIENTO AVANZADO DE LOS REQUERIMIENTOS ESCENCIALES TANTO PARA RECEPCION COMO PARA LA EXPEDICION DE ENVIOS	FUNCIONARIO NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ACCESO A SISTEMAS	DOCUMENTACION O PROCEDIMIENTOS BUROCRATICOS FALTA DE COORDINACION CON DEPENDENCIAS INTERVINIENTES NO UTILIZACION DE SISTEMAS ENLAZADOS ENTRE DEPENDENCIAS INTERVINIENTES UTILIZACION DE MEDIOS INFORMATICOS QUE AGILCEN O SIMPLIFIQUEN LA PROVISION DE DATOS	MAYOR COSTO ECONOMICO PARA LOS QUE DESEEN ACCEDER A LAS OPERACIONES TIEMPO EXCESIVO DE GESTION PARA EXPEDICION O RECEPCION DE ENVIOS RECHAZO POR PARTE DE LOS USUARIOS ALTA PROBABILIDAD DE INCURRIR EN ACTOS DE CORRUPCION PARA ACELERAR LOS PROCESOS
ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS	ADAPTAR LOS REQUERIMIENTOS Y/O REGLAMENTACIONES CONFORME A LO DISPUESTO POR EL ENTE REGULADOR NACIONAL	NORMATIVA O PROCESOS DESFAZADOS	LA REGULACION PARA LA IMPORTACION Y/O EXPORTACION DE PRODUCTOS REQUIERE DE LA SUPERVISION DE ORGANOS DE CONTROL ADUANERO	FUNCIONARIO	REVISION O FALTA DE ACTUALIZACION PERIODICA DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EMANADAS POR AUTORIDADES REGULADORAS DEL SECTOR ADUANERO	RETENCION POR PARTE DE LA ADUNA POR FALTA DE PAGO DE ARANCELES DE IMPORTACION Y/O EXPORTACION PERDIDA DE ENVIOS CLASIFICADOS COMO NO ADMISIBLES RETENCION DE ENVIOS CON TRATAMIENTO ESPECIAL O REGULACION ADUANERA ESPECIFICA
Elaborado por:	Lic. Rosana Smith				Fecha:	21-dic-23
Revisado por:					Fecha:	21-dic-23
Aprobado por:	Ing. Denis Coronel				Fecha:	21-dic-23



Dña. Nidia López de González
 Directora General
 DINACOPA

Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA