

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

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**Nº: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

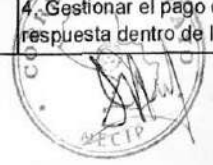
**SUBPROCESO: Reclamo de Usuario**

**PROCEDIMIENTO:**

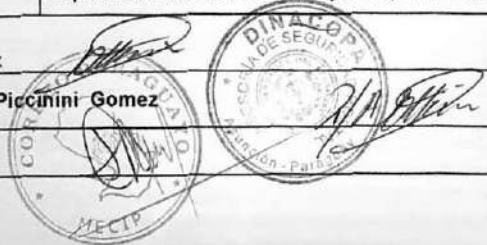
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Procesar los reclamos recibidos por el Sistema GCSS ( Sistema de Servicio de Atención al Cliente)	<p>1. Ingresar diariamente al sistema GCSS (Sistema de Servicio al Cliente Global), habilitado de 07:00 a 17:00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

19. 12. 23

*Dra. María Luján de González*  
 Directora General  
 DINACOPA



4	Presentación del reclamo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recepciona el pedido de reclamo del usuario</li> <li>2. Se abre el expediente con numero correlativo.</li> <li>3. Se remite a las oficina pertinente para recabar la información</li> <li>4. Se verifica si aun se encuentra en el plazo establecido para reclamos (6 mese) a partir día del deposito</li> </ol>	Notas	Notas	
4	Proceso del reclamo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se empieza a buscar la información en las dependencias afectadas</li> <li>2- La información vuelve en 24 horas aproximadamente si se trata de capital y Área Metropolitana, en el caso de interior se demora mas (5 días) aproximadamente.</li> <li>3- Con los datos recibidos Se procede a cargar en el sistema GCSS aguardando la respuesta en 24 horas</li> <li>4. Si no se recibe en ese plazo se procede a una reiteración.</li> </ol>	Notas	Notas	
5	Informe final	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que el envío no haya sido entregado se remite la información al reclamante atravez de una nota de la División de Reclamos</li> <li>2. Si el envío no haya sido entregado dependiendo del informe de la oficina receptora se le solicita un AC (pago de autorización), para una indemnización</li> <li>3. Una vez remitido el pedido de AC se vuelve a esperar por 24 horas</li> <li>4. Si se recibe la autorización se procede inmediatamente a remitir a Cuentas Internacionales. caso contrario se procede a cargar AC, al país receptor por falta de respuestas. realizado todos los pasos pertinentes se da por cancelado el reclamo.</li> </ol>	Formulario AC Y Notas	Formulario AC Y Notas	
Elaborado por: <b>Eugenia Lopez</b>					Fecha: 18-12-2023
Revisado por: <b>Derlis Alberto Piccinini Gomez</b>					Fecha: 18-12-2023
Aprobado por:					Fecha: 19-12-23



*Dr. María López de González*  
 Directora General  
 DINACOPA

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

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**Nº: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

**SUBPRÓCESO: CONTROL EN LAS OFICINAS OPERATIVAS**

**PROCEDIMIENTO:**

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Designacion de Inspectores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elabora lista de Inspectores</li> <li>2. Se designa dependencias donde cubran los mencionados Inspectores</li> <li>3. Empiezan a verificar los envios pertinentes</li> <li>4. Control de los procesos operativos.</li> </ol>	Planillas	Planillas	Jefe Dpto de Inspectoria
2	Recabar informacion si los procedimientos de control operativo cumplen con la funcion de prevencion con las normas establecidas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el Franqueo segun el peso y la categoria, una vez aperturado.</li> <li>2. Controlar si esta consignado en el envio elCodigo Postal de acuerdo al pais de origen y que el embalaje sea adecuado para cada tipo de envio.</li> <li>3. Controlar si los clientes son debidamente informados referente a los envios que puedan ser peligrosos o prohibidos</li> <li>4. Controlar si los datos del remitente y el destinatario estan correctamente consignados en el envio</li> </ol>	Notas	Notas	
3	Supervisar los prodecimientos realizados para los Despachos Postales Internacionales de llegada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar y controlar la cantidad de Despachos y el peso de cada saca recibida por la oficina de Recepcion de Despachos Internacional de la compañía Area Transportadora a la DINACOPA, segun documento Factura de entrega CN38</li> <li>2. Controlar la confeccion de la Factura de Entrega CN38 provisorio , en caso de no contar con el de origen, para su posterior transferencia a las distintas Oficinas.</li> <li>3. Verificar que quede asentado en el CN38 este proceso, si se encuentra cualquier anomalia en las sacas para posterior confeccion del boletin de Verificacion (CN43) a fin de deslindar reponsabilidad a la DINACOPA, por despacho que llegan con irregularidad.</li> <li>4. Controlar el estado de los contenedores, precinto y etiqueta de cada carga o despacho, supervisar si todos los despachos corresponde a nuestra Administracion.</li> </ol>	Notas	Notas	



*Doña Nidia López de González*  
 Directora General  
 DINACOPA

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

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**Nº: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

**SUBPROCESO: CONTROL EN LAS OFICINAS OPERATIVAS**

**PROCEDIMIENTO:**

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Designacion de Inspectores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elabora lista de Inspectores</li> <li>2. Se designa dependencias donde cubriran los mencionados Inspectores</li> <li>3. Empiezan a verificar los envios pertinentes</li> <li>4. Control de los procesos operativos.</li> </ol>	Planillas	Planillas	Jefe Dpto de Inspectoria
2	Recabar informacion si los procedimientos de control operativo cumplen con la funcion de prevencion con las normas establecidas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el Franqueo segun el peso y la categoria, una vez aperturado.</li> <li>2. Controlar si esta consignado en el envio elCodigo Postal de acuerdo al pais de origen y que el embalaje sea adecuado para cada tipo de envio.</li> <li>3. Controlar si los clientes son debidamente informados referente a los envios que puedan ser peligrosos o prohibidos</li> <li>4. Controlar si los datos del remitente y el destinatario estan correctamente consignados en el envio</li> </ol>	Notas	Notas	
3	Supervisar los prodecimientos realizados para los Despachos Postales internacionales de llegada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar y controlar la cantidad de Despachos y el peso de cada saca recibida por la oficina de Recepcion de Despachos Internacional de la compañía Area Transportadora a la DINACOPA, segun documento Factura de entrega CN38</li> <li>2. Controlar la confeccion de la Factura de Entrega CN38 provisorio , en caso de no contar con el de origen, para su posterior transferencia a las distintas Oficinas.</li> <li>3. Verificar que quede asentado en el CN38 este proceso, si se encuentra cualquier anomalia en las sacas para posterior confeccion del boletin de Verificacion (CN43) a fin de deslindar reponsabilidad a la DINACOPA, por despacho que llegan con irregularidad.</li> <li>4. Controlar el estado de los contenedores, precinto y etiqueta de cada carga o despacho, supervisar si todos los despachos corresponde a nuestra Administracion.</li> </ol>	Notas	Notas	



*Dr. Nilda López de González*  
 Directora General  
 DINACOPA

	Control en la Admision de 4 Envios Postales en Ventanilla de Valores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar si se cobra por el peso y el tipo según su categoría una vez recibido..</li> <li>2. Controlar si los clientes son debidamente instruidos referente a los envios que puedan ser peligrosos o prohibidos</li> <li>3. Controlar si los datos del remitente y el destinatario estan correctamente consignados en el envio.</li> <li>4. Controlar si esta consignado en el envio elCodigo Postalde acerdo al pais de origen y qe el embalaje sea adecuado para cada tipo de envio.</li> </ol>	Notas	Notas
5	Informe Final	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar de las reuniones de trabajos con los responsables para subsanar los inconvenientes que se presentan en el area operativa.</li> <li>2. Proponer plan para el mejoramiento del proseso operativo al Superior Inmediato.</li> <li>3. Informar sobre las irregularidades detectadas.durante el control que se realiza.</li> <li>4. Redartar notas o memos explicando sobre lo sucedido.</li> </ol>	Memos	Memos
Elaborado por: Eugenia Lopez				Fecha: 8-12.2023
Revisado por: Derlis Alberto Piccinini Gomez				Fecha: 18-12.2023
Aprobado por:				Fecha: 19-12-23



*Dña. Eugenia Lopez de Gonzalez*  
 Directora General  
 DINACOPA

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

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**Nº: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

**SUBPROCESO: CONTROL DE SEGURIDAD DEL PERSONAL Y EDILICIA**

**PROCEDIMIENTO:**

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

**Elaborado por: Eugenia Lopez**

Fecha: 18-12-2023

**Revisado por: Derlis Alberto Piccinini Gomez**

Fecha: 18-12-2023

**Aprobado por:**

Fecha: 19.12.23



*Dra. Eugenia Lopez de Gonzalez*  
 Directora General  
 DINACOPA

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

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS**

**FORMATO: Diseño de Procedimientos**

**N°: 93**

**CODIGO:**

**MACROPROCESO: Gestion de Seguridad Postal institucional**

**PROCESO: Gestion de Seguridad del Personal**

**SUBPROCESO: Verificacion de entrega de envios**

**PROCEDIMIENTO:**

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsal
1	Dirigir y Controlar las actividades del dia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con la Oficina de Gabinete la Agenda de la maxima autoridad</li> <li>2. Verificar informe diario elevado ( con Personal de Sugridad Postal y Personal Policial que cumplen funciones en la DINACOPA.</li> <li>3. Monitorear si el personal se encuentra en su puesto de trabajo de todo el plantel que conforma la Asesoría de Seguridad Postal</li> <li>4. Elevar informe y novedades si se requiere diariamente a la maxima autoridad.</li> </ol>	formulario cn	formulario cn	Jefe Departamento c Vigilancia
2	Revisar y Coordinar la seguridad en general de la DINACOPA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar que los funcionarios designado para los controles de Seguridad se encuentren en sus lugares designados, tanto en el edificio España, Patri, Departamento de Encomienda y Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi .</li> <li>2. Velar por el cumplimiento de las Normas S58 y S59 de Seguridad Postal.</li> <li>3. En caso de alerta sobre drogas o amenazas coordinar el trabajo conjunto con los organismo pertinentes para cada caso SENAD, DINAD, DIMABEL, POLICIA NACIONAL , Fiscalia y otros</li> <li>4. Controlar las Instalaciones y estructuras Edilicias de la DINACOPA para evitar cualquier</li> </ol>	Planillas	Planillas	
3	Verificar permanentemente las normas y medidas de la Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instruir al personal componetes de Seguridad sobre las normas y medidas para Optimizar los procesos planes y acciones de seguridad efeciente.</li> <li>2. Aplicar controles para el ingreso de personas extrañas a la Institucion</li> <li>3. Proteger la cadena de suministro postal hasta su ingreso al recinto de los despachos, (Del Aeropuerto a cada de Centro de tratamiento, que este lacrado hasta su Apertura).</li> <li>4. Realizar verificacion semanal de las barreras perimetrales.</li> </ol>	Notas	Notas	



19.12.23  
*Dra. Nidia López González*  
 Directora General  
 DINACOPA

4	Informe final	1. Evaluar anualmente informe de riesgo de cada instalacion Principal donde se realiza custodia segun criterio y recomendaciones basado en el manual de funciones de UPU. 2. Registrar entre las novedades se se encontraron falencias en la cadena de custodia. 3. Dar aviso a la maxima autoridad del trabajo conjunto con diversos organismo del estado. 4. Elevar informe sobre irregularidades si se dectada durante el control.	Notas	Notas	
Elaborado por: Eugenia Lopez				Fecha: 8-12-2023	
Revisado por: Derlis Alberto Piccinini Gomez				Fecha: 8-12-2023	
Aprobado por:				Fecha: 19-12-23	



*Dra. Nidia Lopez de Gonzalez*  
 Directora General  
 DINACOPA