



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

■ **GOBIERNO**  
■ **NACIONAL**

*Paraguay*  
*de la gente*

# Manual de Políticas Operacionales

Dirección Nacional de Correos del Paraguay

“DINACOPA”



Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



Asunción – Paraguay, 2022



**RESOLUCIÓN N° 1398 /2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA).**

Asunción, 18 de Octubre de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Nota N° 39/2022/DPP, de fecha 12 de Octubre de 2022, por la cual, la Dirección de Planificación y Proyectos, remite el Manual de Políticas Operacionales de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 39/2022/DPP, de fecha 12 de Octubre de 2022, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación del Manual de Políticas Operacionales, de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).-

Que, en fecha 11 de Octubre de 2022, se dictó la Resolución N° 1348/2022/DG/SG, "POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA), EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS, PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015".-


Que, en fecha 24 de febrero de 2020, se dictó la Resolución N° 219/2020/DG/SG, "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP:2015) EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA)".-

Que, en fecha 13 de mayo de 2016, se dictó la Resolución CGR N° 377, "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015".-

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 operativa, administrativa y financiera"; y en el "Inc. j) diseñar, elaborar y proponer la estructura orgánica de la DINACOPA, para el mejor servicio y funcionamiento administrativo y operativo".-

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo IV, Artículo 10 "Atribuciones y Deberes del Director General", "Inc. h) Establecer procedimientos operativos, conforme a la necesidad del servicio postal, basados en los Convenios, Actas, Resoluciones, Acuerdos y Recomendaciones de la Unión Postal Universal y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal y otros organismos nacionales e internacionales"; "Inc. r) Realizar cuantas otras actividades sean necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones".-

Que, en fecha 05 de octubre de 2022, se dictó la Resolución N° 1318/2022/DG/SG/DRH, "POR LA CUAL SE DESIGNA ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA GENERAL, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA)".-

Abg.  Fernando Servin  
Secretario General  
DINACOPA





**RESOLUCIÓN N° 1398 /2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA.**

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 (DINACOPA).-

**POR TANTO;** En uso de sus atribuciones legales,

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art. 1°: APROBAR**, el Manual de Políticas Operacionales 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 Operacionales, 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.-



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



**Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN**  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa.



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

**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**  
Dirección Nacional de Correos  
del Paraguay-Dinacopa

Código: **MPO-CCI-2022**

Versión:  
01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
aprobación:

Página:  
1 de 7

# MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES

## Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA

### Elaboración:

Dirección de Panificación y Proyectos: Lic. Fernando Riveros, *MBA; Director.*

### Verificación:

Coordinación MECIP: Abg. Laritza Cardozo; *Coordinadora.*  
Auditor Interno: C.P. Fabián Duarte; *Auditor.*

### Aprobación:

Comité de Control Interno de la DINACOPA.

### Diseño y Diagramación:

Lic. Fernando Riveros  
Fernando Jorge Riveros Ramos, *MBA.*

Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA

Dirección: **25 de Mayo esq. Yegros**

Teléfono: (+595 21) 498112/13

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

Asunción- Paraguay. 2022.



Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA





# INDICE

# Página

1. Introducción.....	03
2. Políticas Operacionales.....	03
3. Objetivos.....	04
4. Composición y Publicación.....	05
5. Revisión.....	06
Incumplimiento.....	06
Acciones a realizar en caso de incumplimiento de las P. O. ....	06
a) Denuncias.....	06
b) Quejas o Reclamos.....	07



Abg. Luis Fernando Servin  
Director General  
DINACOPA



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay-Dinacopa	Código: <b>MPO-CCI-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 3 de 7

## POLÍTICAS DE POLÍTICAS OPERACIONALES

### 1) INTRODUCCION

La **Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)** para garantizar el logro de su misión y objetivos estratégicos, se compromete a proporcionar a las partes interesadas, productos y servicios que cumplan, con sus expectativas y necesidades, entregándolos en el tiempo acordado, trabajando en estrecha cooperación con los ciudadanos, proveedores, instituciones nacionales y organismos internacionales sobre la base de lineamientos de control interno, gestión por procesos e identificación y evaluación de riesgos, precautelando el correcto uso de los recursos del Estado en cumplimiento a las normas y leyes vigentes.-

La Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las instituciones públicas del Paraguay Mecip: 2015, propone la aplicación, revisión y ajuste permanente de las herramientas del Sistema de Control Interno, estableciendo en el punto "C" Componente de Control de la Implementación, elemento 1.1. Políticas Operacionales que: "La Institución debe definir políticas operacionales que permitan estructurar y direccionar el buen desempeño del modelo de gestión por procesos. Las políticas operacionales deben definir los parámetros de diseño de las actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos de los procesos".-

Las Políticas Operacionales deben ser aprobadas por la Máxima Autoridad de la institución, a través de acto administrativo.-


La Asesoría de Comunicación, debe comunicar las Políticas Operacionales a todos los niveles de la Institución, con la intención de que estén conscientes de sus obligaciones al respecto.-

### 2) POLITICAS OPERACIONALES

Las Políticas Operacionales son orientaciones o directrices que rigen la actuación de los funcionarios de la institución en un asunto o campo determinado, son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la institución; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de los objetivos, del Plan Estratégico, Operacional y las Políticas que forman parte de ella.-

La definición de las Políticas Operacionales constituye una responsabilidad de la Máxima Autoridad de la **Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)** y la socialización, es responsabilidad de todos los niveles de Dirección, Asesorías y Jefaturas de la Institución.-

Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay-Dinacopa	Código: <b>MPO-CCI-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 4 de 7

La ejecución de las mismas, están a cargo de los servidores públicos de la **Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)** de todos los niveles; el seguimiento de las actualizaciones a cargo de la Coordinación MECIP; y la evaluación del cumplimiento, a cargo de la Auditoría Interna de la Institución, respectivamente.-

Las Políticas Operacionales están directamente relacionadas con todos los componentes de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Mecip: 2015, ya que éstas y el nivel de profundidad, sofisticación y tecnificación de los controles, están definidos considerando las características de la Institución.-

### 3) OBJETIVOS

Las Políticas Operacionales y la metodología, para la efectividad del Sistema de Control Interno basada en los cinco componentes que forman parte de la Norma de Requisitos Mínimos, permiten lograr los siguientes objetivos:

- a) Establecer las acciones que direccionen la operatividad de la DINACOPA hacia la implementación de un sistema de control interno adecuado a su función legal y objetivos.-
- b) Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la función Institucional.-
- c) Establecer que la tecnología y la gestión por procesos, son el soporte y apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas;
- d) Identificar a través del mapa de riesgos, las medidas de tratamiento que permitan minimizar su impacto y controlarlos hasta niveles tolerables (administración de riesgos).-
- e) Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la Institución en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.-
- f) Establecer como marco referencial de actuación interna todos los objetivos, funciones y procedimientos de la DINACOPA.-

Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA





#### 4) COMPOSICION Y PUBLICACION

Las Políticas Operacionales constituyen la recopilación de directrices, normativas, manual de funciones, manual de procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la Institución como guías generales de acción, tanto en los aspectos operativos como administrativos de los servidores públicos de la DINACOPA.-

Las mismas se componen por:

- a) Ley de Creación de la DINACOPA.-
- b) Convenios y Acuerdos Internacionales – UPU y UPAEP.-
- c) La Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015.-
- d) Misión y Visión Institucional.-
- e) Objetivos Estratégicos Institucionales.-
- f) FODA de la Institucional.-
- g) Plan Estratégico Institucional (PEI).-
- h) Plan Operativo Institucional (POI).-
- i) Código de Buen Gobierno.-
- j) Protocolos de Buen Gobierno.-
- k) Código de Ética.-
- l) Políticas de Talento Humano.-
- m) Políticas de Comunicación.-
- n) Políticas de Seguridad Informática.-
- o) Manuales de Funciones.-
- p) Manuales de Procedimientos.-
- q) Manual de Encomiendas Postales.-
- r) Reglamento de Envíos de Correspondencia.-
- s) Reglamento Interno.-







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

**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**  
Dirección Nacional de Correos  
del Paraguay-Dinacopa

Código: **MPO-CCI-2022**

Versión:  
01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
aprobación:

Página:  
6 de 7

A modo ilustrativo, se detallan **Leyes** importantes, sin que ello implique que existan otras o que surjan nuevas políticas operacionales, con el propósito de lograr los Objetivos Institucionales y su Fiel cumplimiento, a nivel Nacional e Internacional:

LEY / Reglamento	Aplicación
LEY 741/78	QUE APRUEBA LA CONSTITUCIÓN DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL.-
Ley N° 1626/2000	De la Función Pública.-
LEY N° 2284/03	QUE APRUEBA LOS PROTOCOLOS ADICIONALES A LA CONSTITUCIÓN DE LA (UPU).-
LEY N° 2595/2005	QUE APRUEBA EL CONVENIO POSTAL UNIVERSAL Y EL REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU).-
LEY N° 4016/2010	QUE CREA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA).-
LEY N° 5394/2015	QUE APRUEBA LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES ADOPTADOS EN DIVERSOS CONGRESOS DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU).-

## 5) REVISION

Aprobadas las Políticas Operacionales, estas deben ser revisadas con una periodicidad anual y de ser necesario, actualizadas.-

Cada Dirección y Unidad Institucional, conforme a sus responsabilidades y de acuerdo a los procesos definidos, es la encargada de revisar sus correspondientes Políticas Operacionales vigentes, para así garantizar que las mismas, se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias, sugiriendo modificaciones o bien ratificando su contenido.-

En la ocasión de las reuniones de revisión del Sistema de Control Interno, se considerará la pertinencia de las Políticas Operacionales vigentes o la necesidad de formular otras.-

## 6) INCUMPLIMIENTO

### 6.1. ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS OPERACIONALES

#### a) DENUNCIAS

Todo ciudadano o servidor público de la DINACOPA, podrá denunciar el incumplimiento de las Políticas Operacionales ante las autoridades a través de la **Dirección de Transparencia y Anticorrupción**, encargada a de tratar, investigar, sugerir y aplicar sanciones que correspondan.-

Abg. Luis Fernando Serrín  
Director General  
DINACOPA



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

**MANUAL DE POLÍTICAS  
OPERACIONALES**  
Dirección Nacional de Correos  
del Paraguay-Dinacopa

Código: **MPO-CCI-2022**

Versión:  
01

Aprobado por  
Resolución:

Fecha de  
aprobación:

Página:  
7 de 7

Así mismo, existen canales habilitados para formular denuncias por el incumplimiento de las Políticas Operacionales, que se detalla a continuación:

- Correo de denuncias: [udai@correoparaguayo.gov.py](mailto:udai@correoparaguayo.gov.py)
- Página Web Institucional:  
<https://www.correoparaguayo.gov.py/sitio/index.php/contactos/denuncias>

### b) QUEJAS o RECLAMOS

Todo usuario o ciudadano relacionado directa o indirectamente con la prestación de los Servicios Postales u otros, de la **Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)**, pueden formular quejas o reclamos.-

La **Asesoría de Comunicación**, ha habilitado canales de comunicación con la ciudadanía, para formular quejas o reclamos, a saber:

- **Call Center:**

Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
**Dirección: 25 de Mayo esq. Yegros**  
Teléfono: (+595 21) 498112/13  
**Atención Tarjetas BNF: (+595 21) 493997**  
Oficina del Centro Nacional de Control - CNC  
**Dirección: Alberdi N° 130 y Benjamín Constant**  
Teléfono: (+595 21) 450-398

**Horarios de Atención:**

**Ventanillas (Servicios Múltiples):** de lunes a viernes de 07:00 a 13:00 Hs.

**Servicios Bancarios (BNF):** de lunes a viernes de 07:00 a 13:00 Hs.  
Dirección: 25 de Mayo esq. Yegros.

- **Números habilitados:** 0962 120 979 / 0962 123 451 para Consultas y Agendar envíos de tarjetas de BNF a domicilio.

**Correo electrónico quejas o reclamos:**

<https://www.correoparaguayo.gov.py/sitio/index.php/contactos/buzon-sugerencias>



Lic. **Luis Fernando Servín**  
Director General  
DINACOPA