




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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del  
Paraguay – Dinacopa.

Código: MP-ASP2020	
Versión: 01	Aprobado por Resolución: 4º 733
Fecha de aprobación: 19/08/2020	Página: 10 de 54

		3. Investigar si los días de entrega de los despachos a las compañías aéreas, coinciden con los días y horas de vuelos.			
9.	Analizar la trazabilidad en el sector operativo y en los órganos de control.	1. Estudiar el sistema de trazabilidad implementada en el sector operativo, para una fácil y rápida ubicación de los envíos, y poder determinar la trayectoria a lo largo de la red postal.	Departamento CNC.	1. Formularios modelos CO-2 y CO-3	3 a 5 hs
		2. Estudiar las ventajas y desventajas de la trazabilidad en el proceso operativo, con relación a los órganos de control.	Departamento CNC.	1 Formularios modelos CO-2 y CO-3.	3 a 5 hs
		3. Comparar la validez y la fiabilidad de los resultados de la aplicación del sistema de la trazabilidad, para evaluar la calidad del servicio.			

Elaboración	Comprobación y Aprobación	Revisión
 Ebon M. Pereira Martinez Dpto. CNC	 Lic. María Mariana Rios Dpto. de Organización y Métodos	 Lic. Guillermo Peletti Yegros Asesoría de Seguridad Postal

 Dirección Nacional de <b>CORREOS del PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay - Dinacopa.	Código: MP-ASP2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: J/0 333
		Fecha de aprobación: 4/08/2020	Página: 11 de 54

Dirección:	Asesoría de Seguridad Postal - Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones.
Oficina:	División Reclamos.

N°	Procedimientos	Tareas	Responsables y/o intervinientes	Documentos	Tiempo aprox.
1.	Recepcionar y procesar los reclamos recibidos en CN 08, Formulario para reclamaciones a nivel internacional.	1. Al recibir un CN 08 (Reclamaciones a nivel internacional), se le asigna un número de expediente correlativo en un registro interno y en duplicado. 2. Se genera el formulario F1 en duplicado, donde se registran todos los datos del envío, del expedidor y del destinatario. 3. Se solicita informe a la oficina de Centro de Tratamiento Internacional, sobre el envío en reclamo. 4. Obtenido todas las informaciones sobre el envío, se solicita a la oficina donde fue transferido, el estado actual del envío, o entrega del mismo, para contestar el reclamo a la administración postal de origen. 5. Si el envío fue entregado, se informa al país solicitante y se da por cancelado el expediente CN08, caso contrario, continúa el proceso hasta dar un finiquito al mismo.	División de Reclamos.	1. CN 08  1. Numeración de Expediente del CN08. 2. Formulario F1.  1. Formulario F1 (original). 2. CN08 (copia).  1. Formulario F1 (original). 2. CN08 (copia).  3. Copia del cuaderno de entrega y/o legajo.  1. CN08 (original).	10'
		6. Una vez finiquitado el expediente, se da por cancelado el proceso y se archivan: Original del formulario F1 y copia del CN08.		1. CN08. 2. Formulario F1.	10'

Elaboración  Sr. Miguel Pereira Martinez Dpto. CNC	Compilación y diagramación  Lic. Nilda Mariene Rios Dpto. de Organización y Métodos	Revisión  Lic. Giuliano Polenti Yegros Asesoría de Seguridad Postal
--	---	--



Director Nacional  
de **CORREOS**  
del **PARAGUAY**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del  
Paraguay – Dinacopa.

Código: MP-ASP020  
Versión:  
01  
Aprobada por  
Resolución  
nº 233  
Fecha de  
aprobación:  
14/08/2010  
Página:  
12 de 54

2.	Procesar los reclamos recibidos por el Sistema GCSS (Sistema de Servicio al Cliente Global).	1. Ingresar cronológicamente 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.	División de Reclamos.	1. Sistema GCSS.	10.
		2. Una vez individualizado el reclamo, se crea 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.		1. Formulario expediente 2. Sistema IPS.	
		3. Si se confirma que el envío llega ingresado al país, el expediente se remite a la oficina de Centro de Tratamiento Internacional, para informar la oficina donde fue enviado.		1. Formulario expediente.	
		4. Cuando se cubren los datos de la transitoria del envío, el sistema se solicita a la oficina encargada de la entrega, los datos de entrega al destinatario, o al destinatario, de la persona autorizada de recibir, incluso la copia de firma, cuando el país de origen del envío requiere.		1. Cuaderno de entrega por legajo.	
3.	Procesar los reclamos que se reciben a nivel nacional e internacional.	1. Se toma el apellido del usuario en el Formulario 5 SAP, para reclamos 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 a fotocopia del C.I. del reclamante.	División de Reclamos.	1. Formulario 5 SAP.	20.
		2. El Formulario 5 SAP con todas las informaciones requeridas, se envía a la oficina de Centro de Tratamiento Postal, para que informen los datos de empacamiento del envío.			
		3. Reunidas todas las informaciones, se procede a elaborar el Formulario DV 08, 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.		1. ONOR 2. Formulario 5 SAP.	

Elaborado:

Econ. Miguel Pereira Marín  
2010, DINC

Revisado y aprobado:

Ing. Carlos Mariano Ríos  
División de Organización y Métodos

Revisado:

Lic. Guillermo Rafael Yegros  
Asesoría de Seguridad Postal



Dirección Nacional de **CORREOS del PARAGUAY**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa

Código: MP-ASP2020	
Versión: 01	Aprobado por Resolución: AP 315
Fecha de aprobación: 05/09/2020	Página: 13 de 24

4. Formular reclamo a la compañía aérea, cuando el despacho en salida no llega a destino.	<p>1. Cuando hay reclamo sobre un envío, en primer lugar, se ingresa al sistema GOSS para verificar si la administración postal de destino ha confirmado la recepción del despacho.</p> <p>2. Una vez confirmado o no recepción del despacho, por la administración de destino, se solicita informe a la compañía aérea, indicando una vía numerada.</p> <p>3. Si en el plazo de 30 días la compañía aérea no responde afirmativamente, se solicita al pago de indemnización a rentable, por cuenta de la compañía responsable de transporte.</p> <p>4. Se elabora un Memorial con el dirigido al Director General, con la solicitud de pago de indemnización al rentable, adjuntando el caso, dando seguimiento a proceso.</p>	División de Reclamos.	<p>1. Sistema GOSS.</p> <p>1. Nota a la Compañía Aérea.</p> <p>1. Foto solicitud de indemnización.</p> <p>1. Memo solicitud de pago de indemnización.</p>	20
5. Controlar al asociado con el control de reclamos y para el pago de indemnización.	<p>1. Verificar que los reclamos que son recibidos en forma física en el CN 06-Formulario para reclamaciones a nivel internacional, sean contestados en un plazo no mayor a 30 (treinta) días.</p> <p>2. Verificar que los reclamos recibidos por el GOSS (Sistema de Servicio al Cliente Global) sean contestados dentro de los 21 (veintiuno) días siguientes de haber recibido.</p> <p>3. Gestionar el pago de indemnización cuando la administración postal de destino no da respuesta dentro de los 30 (treinta) días después de emitir el CN 06.</p>	División de Reclamos.	<p>1. Convenio de la UFI.</p> <p>2. Sistema GOSS.</p> <p>3. CN 06.</p>	20
6. Procesar los reclamos que se reciben vía telefónica, o de los clientes que se acercan a la oficina de Reclamos del	<p>1. Los reclamos recibidos vía telefónica se registran en un cuaderno de anotaciones, con todas las informaciones, y se verifica en el sistema IPS cuando se trata de envío con código de rastreo, si es que ya tuvo ingreso o no al nuestro país. En caso afirmativo, se refiere a la oficina</p>		<p>1. Cuaderno de anotaciones.</p> <p>2. Sistema IPS.</p>	

Elaboración

Ecom. Miguel Ferreira Martínez  
Jefe de Oficina CNC

Revisión y Aprobación

Lic. Milda Mariam Rios  
Directora de Organización y Métodos

Revisión

Lic. Guillermina Palotti Yegros  
Asesora de Seguridad Postal



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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del  
Paraguay – Dinacopa.

Código: MP-ASP020  
Versión:  
01  
Aprobado por:  
Resolución  
N° 433  
Fecha de  
aprobación:  
05/05/2010  
Página:  
16 de 54

Centro Nacional de Control	<p>encargado de entrega. Si el envío sufre algún problema, pendiente de entrega, se procede a la entrega a domicilio o a la oficina autorizada.</p> <p>2. Cuando el cliente recibe personalmente la recepción, se toma los datos del envío y del destinatario se verifica en el sistema IPS o el GDS, para determinar el costo y en base a eso se ingresa el recibo a la oficina encargada de entrega, en caso de que el envío haya ingresado en nuestra administración.</p> <p>3. Una vez dado de alta el envío en el sistema se ingresa a nuestro PMS, se le agrega el dato sobre el estado del envío en el sistema.</p>	Oficina de Recepción	1. Sistema IPS 2. Sistema GDS.	20
7. Controlar el plano para aceptar o rechazar el reclamo y verificar el cumplimiento de los requisitos.	<p>1. Una vez aceptado el reclamo de un cliente sobre un envío ingresado en el sistema para el envío debe tenerse en cuenta los datos de la red de destino, y no debe exceder de 10 días si no hay postales.</p> <p>2. Los reclamos de origen nacional como internacional que no cumplan los requisitos establecidos para su procesamiento, son rechazados automáticamente.</p>	Oficina de Reclamos.	1. Sistema de Reclamos.	10

Elaborado por:

Estela María Estrella Martínez  
EJE-ENC



Revisado por:

Estela María Estrella Martínez  
EJE-ENC

Revisado por:

Lic. Guadalupe Petrucci Yegros  
Asesora de Seguridad Postal



Dirección Nacional de **CORREOS del PARAGUAY**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay - Dinacopa.

Código: MP-ASP-2020  
Versión: 01 Aprobado por Resolución: 09/2020  
Fecha de aprobación: 04/06/2020 Página: 15 de 54

**Dirección:** Asesoría de Seguridad Postal - Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones.  
**Oficina:** Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.

Nº	Procedimientos	Tareas	Responsables y/o Intervinientes	Documentos	Tiempo aprox.
1.	Verificar el tratamiento de los AR (Vicio de Rotura), así como la entrega al destinatario y devolución por el remitente.	<p>1. Controlar la forma en que se realiza la transferencia de los envíos con Aviso de Rotura para la entrega al destinatario.</p> <p>2. Verificar los Avisos de Rotura una vez otorgada al destinatario, si fueran recibidos correctamente en correo antes de afectar la devolución al remitente.</p> <p>3. Orientar al Remitente que presenta para la devolución del Aviso de Rotura al remitente a partir de la hora de su salida o llegada al país y entrega al destinatario.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1. Formulario Modelo CO-1	20'
2.	Observar el proceso de transferencia de los envíos con entrega registrada a las oficinas de Tráfico Nacional, Distribución y Entrega.	<p>1. Controlar el tiempo que demora desde la salida de las dependencias intermedias, para realizar la transferencia a otras dependencias.</p> <p>2. Examinar los procesos establecidos para el tratamiento de los envíos certificados en la oficina de Tráfico Nacional, previo a cerrar los despachos así como en la oficina de Distribución y Entrega antes de ser entregados al personal sortero.</p> <p>3. Observar los procedimientos establecidos en la oficina de Distribución y Entrega, para la entrega de los envíos al personal responsable de la entrega al destinatario.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1. Formulario Modelo CO-1.	20'

Elaboración:  
**Econ. Mónica Beatriz Martínez**  
DINACOPA

Comprobación y registro en el sistema:  
**Lic. Milda Marilena Ríos**  
Lic. De Tráfico y Entrega

Revisión:  
**Lic. Guillermo Fabiani Yegros**  
Asesoría de Seguridad Postal



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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del  
Paraguay - Dinacopa.

Código: MP-ASP2020	
Versión: 01	Aprobado por Resolución: 07/213
Fecha de aprobación: 21/06/2020	Página: 16 de 54

3.	Verificar las planillas de entregas y el sistema de devolución de los envíos con entrega registrada que no fueron entregados.	<p>1. Examinar los documentos de entrega (Lugares, contenidos, tipo de objeto, etc.) que son utilizados para los envíos con entrega registrada, si contienen todas las informaciones o datos del destinatario.</p> <p>2. Controlar en cuánto tiempo los cartones devuelven a la oficina las planillas de entrega, y los envíos que no fueron entregados a sus respectivos destinatarios.</p> <p>3. Verificar si los envíos que no fueron entregados tengan claramente impresas por los cubiertas el motivo de la no entrega.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1 Formulario Modelo CO-1.	20'
4.	Controlar el tratamiento de los envíos certificados en todas las dependencias y determinar los procedimientos adoptados para los envíos no entregados.	<p>1. Asegurar que todos los envíos con entrega registrada, tengan un registro en cada etapa del proceso hasta la entrega final, para facilitar la ubicación en el caso de que haya reclamo.</p> <p>2. Disponer que los envíos con entrega registrada que no fueron entregados, sean inmediatamente devueltos por el responsable de la distribución controlada.</p> <p>3. Controlar que la entrega de los envíos se realice al propio destinatario, o en su defecto a la persona autorizada por escrito, y se consigne en la planilla bien legible todos los datos como nombre y apellido, número de documento, firma y fecha de entrega.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1 Formulario Modelo CO-1.	20'
5.	Analizar los procedimientos para la devolución de los envíos con entrega registrada que no fueron entregados, y tiempo de conservación a disposición del destinatario.	<p>1. Verificar el estricto cumplimiento del plazo de conservación de los envíos con entrega registrada para la devolución al remitente, así como el eventual pago de indemnización por no efectuar la devolución en tiempo.</p> <p>2. Verificar que los envíos con entrega registrada caídos en ratagos, no superen los 60 (sesenta) días para la devolución a la administración postal de origen, o al remitente.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1 Formulario Modelo CO-1.	30'

<p>Elaboración</p> <p> Eduardo Miguel Azeite Martínez Jefe de Oficina DINACOPA</p>	<p>Revisión y Aprobación</p> <p> María Marlene Ríos Jefa de Organización y Métodos DINACOPA</p>	<p>Revisión</p> <p> Lito Guillermo Poiatti Yegros Asesor de Seguridad Postal DINACOPA</p>
--	---	---



Directorio Nacional  
de **CORREOS**  
del **PARAGUAY**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Dirección Nacional de Correos del  
Paraguay - Dinacops.

Código: MP-A SP 2020  
Versión:  
01 Aprobado por  
Resolución:  
25 333  
Fecha de  
aprobación:  
4/03/2020  
Página:  
17 de 54

	3. Determinar que los envíos con entrega registrada que se encuentran en las sucursales, una vez vencido el plazo sean derivados directamente a la oficina de Centro de Tratamiento Internacional, para su devolución a país de origen, y a la oficina de Tráfico Nacional, los envíos nacionales para ser devueltos a sus respectivos remitentes.				
6.	Analizar el procedimiento de los envíos con entrega registrada transferidos en rezagos y con el plazo vencido.	<p>1. Asegurar que los envíos con entrega registrada internacionales transferidos en rezagos y con plazos vencidos, sean transferidos absolutamente todos de acuerdo a lo que estipula el Convenio de la Unión Postal Universal - UPU.</p> <p>2. Controlar que los envíos con entrega registrada nacionales sin recibidos sean procesados de acuerdo como estipula la legislación misma vigente para estos casos.</p> <p>3. Determinar que en todos los casos, exista un registro como antecedente de todos los envíos con entrega registrada, para responder en un momento dado que haya reclamo.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1. Formulario Modelo CO-1	20'
7.	Determinar el tiempo de cada etapa del proceso de los envíos con entrega registrada internacionales desde el momento de su admisión en ventanilla, hasta la llegada a país de destino.	<p>1. Analizar el tiempo que demora un envío con entrega registrada para el exterior, desde su admisión en cualquiera de las oficinas, hasta llegar a la oficina de Centro de Tratamiento Internacional.</p> <p>2. Medir el tiempo de administración de un envío certificado en la oficina de Centro de Tratamiento Internacional, hasta la entrega a la compañía aérea en el aeropuerto internacional.</p> <p>3. Establecer el tiempo que lleva, para llegar al país de destino un envío con entrega registrada desde su admisión en ventanilla.</p>	División Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada.	1 Formulario Modelo CO-1	20'

Elaboración  Egon Miguel Ferreira Martinez Jefe de CNC	Compilación y diagramación  Lic. Nilda Mariela Rios Dpto. De Organización y Métodos	Revisión  Lic. Giovanni Piretti Yegros Área de Seguridad Postal
---	--	--





Directorio Nacional  
de **CORREOS**  
del **PARAGUAY**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Directorio Nacional de Correos del  
Paraguay - Dinacopa.

Código: MP-ASP2020

Versión:  
01

Aprobado por  
Resolución:  
02-333

Fecha de  
aprobación:  
11/09/2020

Página:  
18 de 54

<p>contestar en tiempo y forma.</p>	<p>2. Analizar los medios que utilizan para la devolución de las respuestas a la oficina recurrente.</p> <p>3. Controlar las fuentes de información con que cuenta cada agencia o sucursal, para responder los expedientes.</p>			
<p>4. Verificar el plazo de conservación de los documentos y las condiciones de su mantenimiento.</p>	<p>1. Verificar los documentos (Guías legajos, libros de actas o cuaderños) que utilizan para las transferencias y entregas de los envíos, si contienen todas las informaciones.</p> <p>2. Examinar si respetan el plazo de conservación de los documentos y las condiciones de mantenimiento de los archivos.</p> <p>3. Verificar el destino que dan a los documentos una vez vencido el plazo de conservación.</p>	<p>División de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior</p>	<p>1. Formulario Modelo CO-1</p>	<p>3 a 5 hs.</p>
<p>5. Determinar las Agencias que cuentan con equipo informático, para realizar confirmación, o reporte de entrega de los envíos.</p>	<p>1. Cuantificar las agencias que no cuentan con equipos informáticos, y si realizan las confirmaciones de entrega de los envíos en caso afirmativo con que medio lo realizan.</p> <p>2. Verificar si las agencias que cuentan con equipos informáticos soportan a internet, para efectuar la confirmación de las entregas de los envíos.</p> <p>3. Determinar el tiempo que transcurre posterior a la entrega del envío al destinatario para realizar las confirmaciones de entrega.</p>	<p>División de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior</p>	<p>1. Formulario Modelo CO-1</p>	<p>3 a 5 hs.</p>
<p>6. Analizar el volumen de entrega y admisión en ventanilla.</p>	<p>1. Analizar la cantidad de envíos que recibe diariamente cada agencia para la distribución, y el volumen de admisión diaria en ventanillas.</p> <p>2. Establecer la cantidad de envíos que son entregados en el mismo día de la recepción de los despachos, y cuantos son entregados posterior a 24 horas.</p>	<p>División de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior</p>	<p>1. Formulario Modelo CO-1</p>	<p>3 a 5 hs.</p>

Elaboración:


Edith Milena Pereira Martínez  
Dpto. CNC

Revisión y diagramación:

Dra. Mila Marlene Ríos  
Dpto. de Organización y Métodos

Revisión:

Lic. Guillermo Piletti Yegros  
Asesoría de Seguridad Postal

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: NP-ASP2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: 49/13
		Fecha de aprobación: 09/05/20	Página: 20 de 54

		3. Determinar el tiempo que transcurre a partir de la hora de recepción en ventanilla para embalar los envíos a la oficina de destino.			
7.	Evaluar la disponibilidad de personal cartero la extensión del área y los recursos con que cuenta cada Sucursal de Correo para las actividades operativas.	1. Analizar la extensión de la zona de distribución de cada oficina, con relación al volumen de sus envíos y determinar las zonas si es urbana, periurbana o rural. 2. Establecer la disponibilidad de personal, en relación a la cantidad de envíos que reciben diariamente para la distribución. 3. Analizar si con el tipo de movilidad o medio de transporte para realizar la entrega en las zonas perifericas y rurales.	División de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior.	1. Formulando Modelo CO-1	3 a 5 hs.

Elaborado:  Egon Alberto Parreira Martinez Director General	Revisado y Aprobado:  Lidia Rios Directora de Organización y Métodos	Revisado:  Lic. Guillermo Pedro Yegros Asesor de Sist. de Gestión
---	--	---