

**INFORME DE AUDITORIA N° 16 – SEGURIDAD POSTAL  
AUDITORIA DE LA ASESORIA DE SEGURIDAD POSTAL DE LA DIRECCION  
NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA) – AÑO 2023**

**A. ANTECEDENTES**

En Cumplimiento a:

- ✓ Plan Anual y Cronograma de Trabajo del Ejercicio Fiscal 2023 aprobado según Resolución N° 1474/2022/DG/SG, y en cumplimiento al Decreto N° 1249/03 “Por el cual se aprueba el régimen de control y evaluación de la administración financiera del Estado”
- ✓ Normas de Seguridad **S58** y **S59** de la UPU ; Plan de Seguridad del Edificio Patri, España Departamento de Encomienda , Plan de Evaluación de Riesgos de las Oficinas de Cambio de la DINACOPA , Programa de Seguridad de la Carga Aérea/Correo y Plan de Contingencia en el Aeropuerto Internacional Silvio Pettrossi ,se ha realizado una Auditoría de Gestión con el propósito de informar a las autoridades competentes los resultados de la misma.-

**B. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

**OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Que los procedimientos de Seguridad Postal estén de conformidad con las disposiciones legales vigentes , de manera a emitir una opinión sobre la razonabilidad de los procedimientos adecuados.-

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Que el Plan de Seguridad Postal de la DINACOPA, contemple las Normas de Seguridad Postal establecidos en las medidas de Seguridad Generales S58 y seguridad de correo internacional S59 de la UPU.
- ✓ Verificar que los procedimientos para su control y la toma de decisiones sean los adecuados, conforme al Plan de Seguridad Postal vigente.
- ✓ Sugerir nuevos métodos prácticos y funcionales para reducir riesgos.

**C. ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Dicho control se realizó mediante la verificación de los procedimientos de las distintas aéreas afectadas, y de las documentaciones proveídas por la dependencia.

La planificación de la Auditoría es un requisito para obtener certeza razonable, de que las informaciones y las documentaciones auditadas no contengan exposiciones erróneas significativas. Igualmente, que los procedimientos hayan sido ejecutados de conformidad a las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables.

El resultado del presente Informe surge del análisis de las informaciones y documentaciones proporcionadas para su estudio en el transcurso de nuestro trabajo. Son de exclusiva responsabilidad de las siguientes direcciones y de sus dependencias:

- ✓ Asesoría de Seguridad Postal:
- ✓ Departamento Centro Nacional de Control de Operación CNC.
- ✓ División de Reclamos
- ✓ División de Control Operativo y Seguimiento de Envíos con Entrega Registrada
- ✓ División de Control de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior
- ✓ Departamento de Inspectoría
- ✓ División Inspección y Supervisión
- ✓ Departamento de Vigilancia
- ✓ División de Seguridad
- ✓ Departamento de Seguimiento
- ✓ División de Verificación de Entrega

Las dependencias fueron verificadas en base a los requisitos requeridos por la UPU, y asumiendo que las mismas son legítimas y están libres de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia igualmente, es responsabilidad de la Asesoría de Seguridad Postal asegurar que los procedimientos se realicen de acuerdo con las normativas legales, que rigen el funcionamiento y el desarrollo de la Entidad



#### **D. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

Para el logro de los objetivos propuestos en el Punto "B" del presente Informe, se han aplicado los siguientes procedimientos de auditoría:

- ✓ Revisión documentaria, de los planes de Seguridad, sujetos a las Normas S58 y S59 de la Unión Postal Universal (UPU)
- ✓ Análisis de las documentaciones respaldatorias
- ✓ Verificación de campo de los procedimientos aplicados y la socialización De los mismos.-
- ✓ Preparación de Papeles de Trabajo
- ✓ Interpretación de las disposiciones legales
- ✓ Elaboración de un Informe Preliminar
- ✓ Pedido de descargo; si hubieren situaciones observadas
- ✓ Elaboración del Informe Final.

#### **E. MARCO LEGAL**

**Normas Legales a tener en cuenta durante la auditoría.**

- ✓ La Constitución Nacional – Artículo 36 Del derecho a la inviolabilidad del patrimonio, documental y la comunicación privada
- ✓ Ley N° 1160/97 "Código Penal de Paraguay"- Artículos- 146, 147, 148, 149, 174, 175, 218,312.
- ✓ Ley 1626/00 "De la Función Pública". Esta ley contiene disposiciones generales, establece el sistema de incorporación de los funcionarios públicos, la Clasificación, Promoción y Remuneración de los Cargos, la Terminación de la Relación Jurídica entre el Estado y sus Funcionarios, derechos y obligaciones de los mismos, las prohibiciones, el régimen disciplinario entre otros.
- ✓ Ley N° 4016/2010. Que Crea la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).
- ✓ Ley N° 2595/2005 Que aprueba el Convenio Postal Universal y el Reglamento General de la Unión Postal Universal (UPU).
- ✓ Ley N° 5394/2015 Que aprueba los instrumentos internacionales adoptados en diversos congresos de la unión postal universal (UPU).
- ✓ Anexo 17 Convenio sobre Aviación Civil Internacional que establece sobre la protección de la aviación civil internacional.
- ✓ Resolución N°417/2022/DINAC "Programa de Seguridad y Plan de Contingencia Aeropuerto Silvio Pettrossi"
- ✓ Anexo 17 Convenio sobre Aviación Civil Internacional que establece sobre la protección de la aviación civil internacional.
- ✓ Resolución N°417/2022 Que aprueba el Programa de Seguridad de la Carga Aérea/Correo de la DINACOPA
- ✓ Resolución N° 901/2020/DG/SG: Que aprueba el Plan de Seguridad del Edificio Patri.
- ✓ Resolución N° 902/2020/DG/SG: Que aprueba el Plan de Seguridad del edificio España
- ✓ Resolución N° 903/2020/DG/SG: Que aprueba el Plan de Seguridad del Departamento de Encomiendas
- ✓ Resolución N° 913/2020/DG/SG: Que aprueba el Plan de Evaluación de Riesgos de las Oficinas de Cambio de la DINACOPA.

#### **F. VISUALIZACIONES**

##### **PLAN DE SEGURIDAD EDIFICIO ESPAÑA**

##### **1. Seguridad de Instalaciones**

Se procedió a la auditoría in situ para constatar si se cumplen las Normas S58 Y S59 en el Edificio España de la DINACOPA y se visualizó lo siguiente:

-**Control de llaves:** Las mismas están debidamente identificadas por oficina y los Jefes registran el retiro y su posterior devolución en un cuaderno de registro.

-**Control de la estructura del edificio:** El Personal Policial una vez terminada la jornada laboral realiza la verificación del estado de la estructura en general utilizando cadenas con candados para cerrar las puertas de los 2 accesos principales , uno del personal y otro del público, también realiza inspecciones semanales en las barreras perimetrales

-**Inspección de aberturas en general:** Se inspeccionan semanalmente las condiciones de las puertas, ventanas y otras aberturas de emergencias para evitar el ingreso de personas ajenas a la institución.

-**Sistema de control a través de circuito cerrado:** El cual cubre las demás áreas críticas que no pueden ser observadas por el personal policial teniendo en cuenta las limitaciones humanas, pero se tiene contacto directo con otras instituciones de seguridad.

-**Carteles de seguridad:** El edificio cuenta con recordatorios en caso de siniestros o emergencias, salida de emergencia, área restringida.

-**Extintores de Incendio:** Se verifica y controla las cargas de los extintores en cada edificio y su periodo de validez y utilización así como las condiciones en que se encuentran las mangueras para incendio.

-**Medidas de protocolo sanitario:** Las medidas restrictivas ante la pandemia del COVID 19 fueron levantadas, pero el uso de mascarillas es opcional y obligatorio en caso de encontrarse la persona aquejada de alguna enfermedad respiratoria leve, de manera a cumplir con todas las medidas de prevención emanadas del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

## **2. Seguridad del Personal.**

-**Acceso para visitantes:** En la recepción el encargado de fiscalización solicita identificación al visitante y posteriormente autoriza su ingreso y permanencia dentro de la institución para realizar sus gestiones.

-**Acceso para Proveedores:** los mismos están identificados con sus respectivas credenciales proveídas por la Asesoría de Seguridad Postal.

-**Capacitaciones** Dirigido al personal con charlas On Line o presenciales mediante la Coordinación con la Escuela Postal, ya sea sobre temas vinculantes o de seguridad postal.

-**Acceso para Funcionarios:** Cuenta con un acceso exclusivo para el personal de la institución. El mismo se cierra circunstancialmente con gruesas cadenas como forma de precautelar a la institución contra robos en los días de pago por los diferentes servicios que presta la institución. En ese caso el personal se retira por el salón de acceso público y custodiado por Agentes de la Policía Nacional.

- **Reloj Biométrico:** El control de ingreso y salida del personal se realiza través del reloj biométrico. El mismo ha sido renovado en el curso de este año de manera a tener mayor precisión en los controles. En caso de cortes de energía se utiliza un libro de firmas.-

## **3. Seguridad de los medios de Transporte y Traslado.**

-Visualizamos que se aplican correctamente los procedimientos de seguridad en el traslado de las correspondencias. Cabe mencionar que las mismas son recibidas en el Edificio Patri, una vez clasificadas son retiradas por los carteros asignados y el resto son remitidas al edificio España que cuentan con varios servicios de entrega, ya sean propios o tercerizados.-

# **PLAN DE SEGURIDAD EDIFICIO PATRI**

## **1. Seguridad de Instalaciones**

Se procedió a la auditoria in situ y en el cual visualizamos los siguientes:

-**Control de llaves:** las mismas están debidamente identificadas por oficina y registran el retiro en un cuaderno de registro.

-**Control de la estructura del edificio** lo realiza un encargado y el Personal Policial. Una vez terminada la semana laboral realiza la verificación del estado de la estructura en general, también realiza inspecciones semanales en las barreras perimetrales, así como también inspeccionan diariamente que las puertas y ventanas estén aseguradas, las condiciones de las mismas y las aberturas de emergencias para evitar el ingreso de personas ajenas a la institución.

En el transcurso de este año se reforzó el control ante el recrudescimiento de los robos y la violencia y se solicitaron más guardias y serenos, especialmente para el turno noche, fines de semana y feriados.-

-**Sistema de control a través del circuito cerrado:** Constatamos el uso del sistema del circuito cerrado el cual cubre las demás aéreas críticas que no pueden ser observadas por el personal policial teniendo en cuenta las limitaciones humanas. Además se tiene contacto directo con otras instituciones de seguridad para lo que hubiere lugar en caso de necesidad.

-**Carteles de seguridad** como: recordatorios en caso de siniestros o emergencias, indicadores de salida de emergencia, área restringida, etc.-



-**Extintores:** Se procedió además a verificar los extintores en cada edificio y su periodo de validez y utilización, así como las condiciones en que se encuentran las mangueras para incendio.

-**Las medidas de protocolo sanitario:** Las medidas restrictivas ante la pandemia del COVID 19 fueron levantadas, pero se recomienda como medida de prevención el lavado de manos y el uso opcional de mascarillas si presentan algún cuadro respiratorio de manera a cumplir con todas las medidas de prevención emanadas por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

## **2. Seguridad del Personal.**

-**Acceso para visitantes y proveedores:** El encargado de fiscalización solicita identificación al visitante y posteriormente entrega las credenciales correspondientes para su ingreso y permanencia dentro de la institución.

-**Reloj Biométrico y Acceso para funcionarios:** El control de ingreso y salida del personal se realiza con reloj biométrico. En caso de existir cortes de energía se registran las firmas en un libro destinado para ello.-

-**Capacitaciones de seguridad:** Durante el año se realizaron varias charlas presenciales y vía On Line dirigidas al personal de la institución, relacionadas transversalmente con medidas de seguridad, cumplimiento de normas, criterios de ética profesional, mejor gobierno, con la Coordinación de la Escuela Postal. En cuanto a charlas específicas sobre seguridad postal se tiene previsto para el mes de noviembre de este año.-

## **3. Seguridad de los medios de Transporte y Traslado.**

Visualizamos que se aplican correctamente los procedimientos de seguridad en el traslado de las correspondencias.

En la siguiente tabla verificamos los procesos de ASP acorde a su manual de procedimientos

- ✓ Procedimiento para los despachos internacionales que llegan y salen del país
- ✓ Procedimiento de entrega de despachos a la oficina de centro de tratamiento
- ✓ Apertura de despacho internacional
- ✓ Transporte de Sacas
- ✓ Apertura Nacional
- ✓ Cierre Nacional
- ✓ Expedición de Despachos internacionales
- ✓ Procedimiento en caso de detección de envíos sospechosos
- ✓ Clasificación y Distribución de Envíos
- ✓ Procedimiento a realizar a la oficina de Servicios Especiales
- ✓ Admisión de Envíos Postales

Visualizamos que existe una caja de llaves con acceso exclusivo del personal de seguridad en el cual se resguardan las llaves de la flota de vehículos, así como el control de ingreso y salida de los mismos. También existe un sistema de CCTV que controla el estacionamiento de vehículos.

## **PLAN DE SEGURIDAD DE ENCOMIENDAS.**

### **1. Seguridad de Instalaciones**

Se procedió a la auditoria del Departamento de Encomiendas y se visualizó lo siguiente:

-**Control de llaves:** Las mismas están debidamente identificadas por oficina y registran el retiro en un cuaderno de registro.

-**Control de la estructura del edificio:** Lo realiza el Personal Policial diariamente una vez terminada la jornada laboral. El mismo realiza la verificación del estado de la estructura en general, también las inspecciones semanales en las barreras perimetrales verifica la seguridad de puertas, ventanas y otras aberturas de emergencias para evitar el ingreso de personas ajenas a la institución.

-**Sistema del circuito cerrado** El cual cubre las demás aéreas críticas que no pueden ser observadas por el personal policial teniendo en cuenta las limitaciones humanas.

Se cuenta con un contacto directo a otras instituciones de seguridad para casos de emergencia.

-**Carteles de Seguridad:** El edificio cuenta con carteles de seguridad como:

Recordatorios en caso de siniestros o emergencias, salidas de emergencia, área Restringida, etc.-

-**Extintores:** Se procedió a verificar los extintores del edificio y su periodo de validez y utilización, así como las condiciones en que se encuentran las mangueras para incendio.

-**Las medidas de protocolo sanitario** Las medidas restrictivas ante la pandemia del COVID 19 fueron levantadas; es opcional el uso de mascarillas como medida de Prevención, ante algún cuadro respiratorio leve.-

## **2. Seguridad del Personal.**

Visualizamos que no se realiza el ingreso de visitantes en el aérea de encomiendas, solo ingresa el personal autorizado.

-El control de ingreso y salida del personal se realiza con reloj biométrico. En caso de existir cortes de energía se utiliza un libro de firmas.-

## **3. Seguridad de los medios de Transporte y Traslado.**

En la siguiente tabla verificamos los procesos de ASP acorde a su manual de procedimientos

- ✓ Procedimiento para los despachos internacionales que llegan y salen del país
- ✓ Procedimiento de entrega de despachos a la oficina de centro de tratamiento
- ✓ Apertura de despacho internacional
- ✓ Transporte de Sacas
- ✓ Apertura Nacional
- ✓ Cierre Nacional
- ✓ Expedición de Despachos internacionales
- ✓ Procedimiento en caso de detección de envíos sospechosos

Por último también visualizamos que el área destinada a la recepción de envíos postales del Aeropuerto Internacional, están adecuadas a las políticas de seguridad de la Terminal del Aeropuerto Silvio Pettrossi, y cuenta con su CCTV propio en conjunto con la Dirección de Aduanas. La misma cuenta con un Programa de Seguridad y Plan de Contingencia según Resolución N° 417/2022/DINAC vigente desde fecha 18 de abril de 2022, con una Certificación de Aprobación del Programa de Seguridad.-

## **PLAN DE CRISIS PARA DAR CONTINUIDAD AL NEGOCIO**

Durante la Auditoría realizada en los distintos locales de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay DINACOPA se pudo constatar que la prevención y la forma de enfrentar las situaciones críticas que puedan presentarse forma parte de la estructura organizacional de la institución como parte del mecanismo de seguridad

Existen carteles indicadores de salidas de emergencias, e instructivos para mitigar cualquier efecto negativo ante una eventual crisis o desastre natural.

Se realizan periódicamente fumigaciones en los locales para mantener la salubridad e higiene del local.

Se cuenta con serenos, cámaras y guardias de seguridad para el control y monitoreo perimetral, así como los contactos con los centros especializados de la zona, tales como la policía y los bomberos.-

Que la Coordinación de la Escuela Postal en su División de Capacitación es la encargada de hacer el seguimiento e instruir a los funcionarios en los temas referentes a la Admisión de materiales y mercancías peligrosas prohibidas a nivel nacional e internacional, Plan de Evacuación y Plan de Crisis en casos de siniestros.-

Se realizan en forma periódica charlas y cursos en forma presencial o virtual, sobre diversos temas vinculantes a la seguridad postal, tales como: higiene y salubridad, socialización del MECIP, Políticas de Comunicación, ética, políticas de ahorro "papel cero", el buen gobierno, socialización de las Normas de Requisitos Mínimos y otros cursos, con certificación.-

El personal está capacitado para enfrentar situaciones de riesgo y las medidas a adoptar en caso de incendio, catástrofe o algún otro fenómeno natural que ponga en peligro la integridad de las personas.-

Se cuenta con sistema de extinción de incendios, mangueras y extintores con fecha de vencimiento actualizado para casos de siniestro -

El personal de admisión tiene instrucciones precisas sobre los materiales prohibidos y peligrosos que no deben contener los envíos de las encomiendas, así como de las medidas de contingencia a ser adoptadas en caso de que alguno de los locales se vea afectado por algún fenómeno o tenga que trasladarse a otro local del mismo para no interrumpir así los servicios que brinda.-

## **G. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:**

C.I. 1-Se constató que durante el año 2023 no se realizaron charlas específicas sobre Seguridad Postal.

R 1- Se recomienda realizar la socialización de las medidas de Seguridad Postal a través de cursos de capacitación, ya sean presenciales o vía on line.-

**Descargo 1:** A modo de contestación en este Ítem, se presentó un proyecto de capacitación para todo el plantel de funcionarios de Asesoría de Seguridad Postal, para el mes de Noviembre en la segunda



Quincena, del año en curso, o los primeros meses del próximo año. Los temas a ser abordados son los siguientes S58/59, cuyos mismos son documentos de la UPU, Unión Postal Universal, en lo que compete a seguridad postal. S58, se refiere a Medidas de Seguridad Generales. Y la S59, se refiere a Seguridad de las Oficinas de Cambios y del Correo Aéreo Internacional

**Opinión del auditor:** Esta Auditoría resuelve devolver la Observación C.I.1 por falta de evidencia.

**Descargo 2:** Se remite evidencias de los mismos, y el cronograma de los cursos y charlas que serán dictados.

**Opinión del Auditor:** Esta Auditoría devuelve la observación porque no se visualiza evidencias

**Descargo 3:** Buenos días se adjunta el Memorándum N° 02/2023/ASP, en el cual se deja evidencias que por dicho medio se solicitó se dicte el curso de capacitación relacionada a Seguridad Postal, específicamente en lo que atañe a las Normas de la UPU Unión Postal Universal S 59 Y S 59, los días 16 y 17 de Noviembre del año en curso.

**Opinión del Auditor:**

En base a las evidencias recibidas sobre los cursos de capacitación sobre Seguridad Postal, ésta Auditoría considera levantar la observación.

**C.I. 2:** Se constató que falta reforzar la seguridad en el edificio Patri especialmente los fines de semana y feriados.

**R 2:** Se recomienda reforzar con serenos y guardias nocturnos para garantizar la seguridad del edificio Patri.

**Descargo 1:** En cuanto al ítem del Código C.I.02 falta de refuerzos de Seguridad Edificio Patri. Se procedió a contratar de manera a reforzar a un funcionario mas, el mismo cumple funciones de vigilancia en el turno nocturno, dependiente del Departamento de Vigilancia, de la Asesoría de Seguridad Postal. El mismo es el compañero Ricardo Álvarez con C.I N° 2.941.371, el cual el mismo debe de cumplir el siguiente horario Lunes, martes y miércoles, desde las 18 horas hasta las 06.00 am De la misma manera de modo a reforzar la seguridad del Edificio Patri, se mando colocar portones, así como rejas de manera a que dicho edificio pueda ser cerrado en el horario en el que ya no circulan funcionarios y/o usuarios, esto es en el marco de evitar así que ingresen y duerman en los costados del edificio, aquellos que deambulan por las noches, es decir de los drogadictos; que en varias oportunidades han amanecido en el lugar. Se adjunta foto de como finalmente ha quedado el Edificio Ut Supra mencionado.

**Opinión del auditor:** Esta Auditoría resuelve levantar la observación C.I.2 en base a los descargos recibidos.-

## H. CONCLUSION GENERAL.

En base al trabajo realizado y los resultados obtenidos del examen a la Asesoría de Seguridad Postal. Concluimos que no hay observaciones relevantes y se cumplen medianamente las normas, atendiendo al recrudescimiento de la inseguridad social y, que los recursos destinados al sistema de seguridad y a la institución en sí, dependen exclusivamente de la disponibilidad financiera, que el Estado otorga a la Dirección Nacional de Correos del Paraguay, ya que no es el ideal para cumplir cabalmente y en su máxima calidad con las exigencias de las Normas de Seguridad Postal establecidos en las medidas de Seguridad Generales S58 y Oficina de Cambio y Seguridad de Correo Internacional S59 de la UPU, en la Dirección Nacional de Correos del Paraguay. –

Es nuestro informe.

  
Lic. Iramaia Rodríguez  
Auditora



  
C.P. Fabián E. Duarte E., Jefe  
Auditoría Interna