DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | PARAGUÁI PAREHA TETÃMEGUA MOAKÃHA

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY | PARAGUÁI PAREHA TETÃMEGUA MOAKÃHA

RESOLUCIÓN N°1993/2024/DG/SG/DPP.

POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA OPERACIONAL DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA).

Asunción, 23 de setiembre de 2024

VISTO: La Nota Nº 36/DPP/2024, de setiembre, donde comunica que en base a los trabajos de revisión realizados por el equipo técnico designado, y tras la correspondiente verificación llevada a cabo por la Dirección de Planificación y Proyectos; y

CONSIDERANDO: Que la Política Operacional de la DINACOPA tiene como objetivo principal optimizar los procesos internos y externos, maximizando la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios postales, y garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Que, la Ley 4016/2010 "Que crea la Dirección Nacional de Correos del Paraguay –DINACOPA", en su Art. 7, Funciones,-Inc. d) promover las acciones necesarias para la adecuada utilización de la asistencia y cooperación técnica en materia postal a escala nacional e internacional y propender a la interacción y cooperación mutua con entidades del sector público y privado , j)diseñar , elaborar y proponer la normativa orgánica de la DINACOPA, para el mejor servicio y funcionamiento administrativo y operativo;

Que, el Decreto N° 62 de fecha 17 de agosto del 2023 de la Presidencia de la República del Paraguay, nombra a la Dra. Nidia Rosa López de González, como Directora General de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay;

POR TANTO; En uso de sus atribuciones legales,

LA DIRECTORA GENERAL DE LA DINACOPA
RESUELVE:

Art. 1°. ACTUALIZAR, la Política Operacional de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA), adjunto el manual de la Política Operacional a la presente Resolución.

Art. 2°. DISPONER que por intermedio de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente

Art. 3°. COMUNICAR, a quienes corresponda y cumplido archivar.

Sr. CESAR MANUEL GONZALEZ
Secretario General

Dra. NIDIA ROSA LOPEZ DE GONZALEZ
Directora General
Dirección Nacional de Correos del Paraguay
Dinacopa

DIRECCIÓN NACIONAL DE
CORREOS DEL PARAGUAY

PARAGUÁI
PAREHA TETÃMEGUA
MOAKÃHA

MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES

Asunción - Paraguay
2024

ÌNDICE

Políticas Operacionales……3

1- Introducción……...…….3

2- Objetivos.....……..……..4

3- Composición y Publicación…….4

4- Vigencia y Revisión.....……..……...6

5- Incumplimiento…….....……..……6

5.1- Acciones a realizar en caso de incumplimiento de las políticas operacionales…...6

a) Denuncias……...6

b) Quejas y Reclamos……6

POLÌTICAS OPERACIONALES

INTRODUCCIÒN

La Dirección Nacional de Correos del Paraguay (**DINACOPA)** se compromete a ofrecer productos y servicios que respondan a las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con los plazos establecidos y garantizando una estrecha colaboración con ciudadanos, proveedores, instituciones nacionales y organismos internacionales sobre la basa del control interno, la identificación y evaluación de riesgos, precautelando el correcto uso de los recursos del Estado en cumplimiento a su mandato Constitucional.

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.

1- POLÌTICAS 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 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.

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.

La ejecución de las mismas, están a cargo de los funcionarios 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.

2- 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:

- 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.
- Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la función institucional.
- Establecer que la tecnología y la gestión por procesos, son el soporte y apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas.
- Identificar a través del mapa de riesgos, las medidas de tratamiento que permitan minimizar su impacto y controlarlos hasta niveles tolerables (administración de riesgos).
- 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.
- Establecer como marco referencial de actuación interna todos los objetivos, funciones y procedimientos de la DINACOPA.

3- COMPOSICIÒN Y PUBLICACIÒN.

Las Políticas Operacionales constituyen la recopilación de directrices, normativas procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la institución como guías generales de acción, tanto en los aspectos operativos como administrativos de los funcionarios. Se aplican a los MACROPROCESOS: Misionales, Estratégicos y de Apoyo, enmarcados en los siguientes MACROPROCESOS INSTITUCIONALES:
Gestión de Recursos Humanos
Gestión de Planificación y Proyectos
Gestión de Unidad Operativa de Contrataciones
Gestión de Secretaria General
Gestión de Protocolo y Ceremonial
Gestión de Asesoría Técnica
Gestión de Secretaria Privada
Gestión Tecnológica
Gestión de Asesoría Jurídica
Gestión de Asesoría General
Gestión de Relaciones Interinstitucionales
Gestión de Técnica de Obras y Fiscalización
Gestión de Implementación del Sistema de Control Interno
Gestión Filatélica
Gestión de Seguridad Postal
Gestión de Auditoría Interna
Gestión de Comunicación
Gestión de Relaciones Internacionales
Gestión de Transparencia y Anticorrupción
Gestión Comercial

Gestión Administrativa y Financiera
Gestión de Servicios Especiales y Corporativos
Gestión Operativa Postal

Las Políticas Operacionales definidas y aprobadas por la DINACOPA se encuentran publicadas en el sitio web y la intranet institucional, en el apartado Mecip 2015, C. Componente de Control de la Implementación, elemento C.1 Políticas Operacionales.

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.

- Marco legal Ley 4016/2010 Que crea la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)
- LEY 2284/03 Que aprueba los protocolos adicionales a la constitución de la UPU
- LEY 741/78 Que aprueba la constitución de la Unión Postal Universal
- LEY 1626/2000 De la Función Pública
- Convenios y Acuerdos Internacionales –UPU y UPAEP.
- La Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015.
- Misión y Visión institucional.
- Objetivos Estratégicos Institucionales.
- FODA institucional.
- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Código de Buen Gobierno
- Protocolo de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Políticas de Talento Humano
- Políticas de Comunicación
- Políticas de Seguridad Informática
- Manuales de Funciones
- Manuales de Procedimientos
- Manual de Encomiendas Postales
- Reglamento de Envíos de Correspondencia
- Reglamento Interno

4- VIGENCIA Y REVISIÒN

Las políticas operacionales deben ser revisadas por los responsables de los procesos al menos una vez al año o siempre que se identifique la necesidad, especialmente en caso de cambios en la normativa o base legal que las sustenta. Su implementación será efectiva a partir de su aprobación mediante Resolución de la Máxima Autoridad.

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 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.

5- INCUMPLIMIENTO

5.1- ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÌTICAS OPERACIONALES.

a) DENUNCIAS

Todo ciudadano o personal permanente o contratado de la DINACOPA, podrá denunciar el incumplimiento de las Políticas Operacionales ante las autoridades a través de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción a través de la cual se podrá iniciar el proceso de recepción, investigación y eventual aplicación de sanciones si ellas fueran pertinentes.
Canales habilitados para formular denuncias por el incumplimiento de las Políticas Operacionales:
Correo de denuncias: 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 y reclamos.
Oficina del Centro Nacional de Control-CNC
Dirección: Alberdi Nro. 130 entre Benjamín Constant y Paraguayo Independiente
Teléfono: (+595 21) 450-398
Dirección: Presidente Franco N°982 casi Colon
Números habilitados: 0962 120 979/ 0962123 451 para consultas y agendar envíos de tarjetas a domicilio.
Correo electrónico para quejas o reclamos:
https://www.correoparaguayo.gov.py/index.php/contactos/buzòn-sugerencias