

**RESOLUCIÓN N° 1942/2024/DG/SG/DPP.**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA).**

Asunción, 23 de setiembre de 2024

**VISTO:** La Nota N° 35/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 Operaciones; y

**CONSIDERANDO:** Que la política de Servicios Postales de la DINACOPA tiene como objetivo principal garantizar la prestación de servicios postales de calidad, eficientes y oportunos, que satisfagan las necesidades de los usuarios y contribuyan al desarrollo del país.

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,

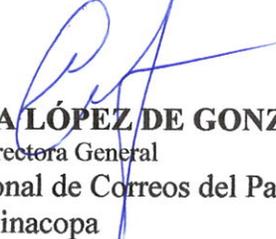
**LA DIRECTORA GENERAL DE LA DINACOPA  
RESUELVE:**

**Art. 1º. ACTUALIZAR,** la Política de Servicios Postales de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA), adjunto el manual de la Política de Servicios Postales a la presente Resolución.

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

**Art. 3º. COMUNICAR,** a quienes corresponda y cumplido archivar.

  
**Sr. CESAR MANUEL GONZALEZ**  
Secretario General

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



***POLÍTICA  
DE  
SERVICIOS  
POSTALES***

**Asunción - Paraguay  
2024**

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 2</b>

## Índice

1. El Manual de Política de los Servicios Postales es uno de los manuales operacionales de la Dinacopa.....	4
1.1. Propósito del Manual de Políticas de los Servicios Postales.....	4
2. La Dinacopa cuenta con una estructura.....	4
2.1. Dirección General.....	4
2.2. Regiones Postales.....	5
2.3. Centros de Procesamiento.....	5
2.4. Oficinas de Correos Locales.....	5
2.5. Transporte y Logística.....	5
2.6. Distribución y Entrega.....	5
2.7. Servicios Especiales y Atención al Cliente.....	5
2.8. Seguridad y Cumplimiento.....	5
2.9. Innovación y Tecnología.....	5
3. La Dinacopa cuenta con procesos.....	5
3.1. Centros de Procesamiento.....	7
3.1.1. Horario de trabajo.....	7
3.1.2. Garantizar la salud y seguridad de los servidores públicos que trabajan en estas áreas.....	7
3.1.3. Control de Calidad.....	7
3.1.4. Considerar los derechos y responsabilidades de los Servidores Públicos que trabajan en éstas áreas.....	7
3.1.5. Las condiciones laborales.....	8
3.1.6. La ética y conducta profesional.....	8
3.1.7. El desarrollo profesional y capacitación.....	8
3.1.8. La tecnología y equipos.....	8
3.2. Oficinas de Correos Locales.....	8
3.3. Transporte y Logística.....	8
3.4. Distribución y Entrega.....	9
3.4.1. Horarios de Entrega.....	9
3.4.2. Tipos de Entrega.....	9
3.4.3. Rastreo de Envíos.....	9
3.4.4. Firmas y Confirmaciones.....	9
3.4.5. Reintentos de entrega.....	9
3.4.6. Entrega en direcciones alternativas.....	9
3.4.7. Políticas de devolución.....	10
3.4.8. Entregas internacionales.....	10
3.5. Reclamaciones y compensaciones.....	10
3.6. Restricciones y prohibiciones.....	10
3.7. Servicios especiales y atención al cliente.....	10
3.8. Seguridad y cumplimiento.....	10
3.9. Innovación y Tecnología.....	10



	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	Código DPP-2024	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP
		Fecha de aprobación: <b>23-09-2024</b>	Página: 4

## 1.- El Manual de Política de los Servicios Postales es uno de los manuales operacionales de la Dinacopa.

1.1.- Tiene el **propósito** de asegurar la calidad, eficiencia y cumplimiento de las operaciones postales; dando cumplimiento a la Misión, Visión y los objetivos Estratégicos dispuestos en el Plan Estratégico Institucional; además de contribuir al desarrollo organizacional y la satisfacción del cliente; pues con este documento se definen:

- Y uniforman los procedimientos y prácticas operativas, asegurando que todos los servidores postales sigan los mismos pasos y criterios para realizar sus tareas.
- Parámetros de calidad y estándares de desempeño, lo que ayuda a garantizar que los servicios postales se presten de manera eficiente y efectiva.
- Que las operaciones postales cumplan con las leyes, regulaciones y normativas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional.
- La reducción de riesgos y errores, fraudes entre otros riesgos operacionales al proporcionar directrices claras y detalladas para el manejo de los servicios postales.
- Los programas de Capacitación y Desarrollo del Personal, pues sirve como herramienta de formación para nuevos funcionarios y como referencia para el personal actual, mejorando su comprensión de los procedimientos y políticas de la institución.
- Y promueve la transparencia en las operaciones postales y ayuda a establecer mecanismos de rendición de cuentas, permitiendo una mejor supervisión y control de las actividades.
- Que los servicios se brinden de manera consistente, rápida y conforme a los estándares establecidos, lo que contribuye a la satisfacción y fidelización del cliente.
- Una gestión más eficiente de los recursos disponibles, optimizando el uso del personal, equipos y materiales, reduciendo costos innecesarios.

## 2.- La Dinacopa cuenta con una estructura para asegurar la eficiencia en la recolección, procesamiento, transporte y entrega del correo.

**2.1. Dirección General:** responsable estratégica de todo el servicio postal.

**Directores de las áreas:** Son los encargados de la gestión global del servicio postal, estableciendo políticas, estrategias y objetivos.

**Direcciones clave:** Incluyen operaciones, servicios especiales, servicios financieros, administración y finanzas, recursos humanos, comercial, planificación y proyectos y tecnologías.

### 2.2. Regiones Postales

**Regiones postales:** Responsables de la gestión del servicio postal en su territorio geográfico correspondiente a su designación.

**Sucursales:** Responsables de la gestión del servicio postal en su distrito.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	Código DPP-2024	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP
		Fecha de aprobación: <b>23-09-2024</b>	Página: 5

### 2.3. Centros de Procesamiento

Centros de Tratamiento Postal: Operaciones, Servicios Especiales, Servicios Financieros: Bancarios, Correo Giros y Servicios de Pagos.

### 2.4. Oficinas de Correos Locales

Sucursales: Responsables de la gestión del servicio postal en sus distritos.

### 2.5. Transporte y Logística

Flotas de Transporte: .camiones y motos

Coordinadores de Logística: Departamento de Transporte

### 2.6. Distribución y Entrega

Carteros y Personal de Entrega: Distribución y entrega, sucursales y ventanillas de entrega.

Jefes de Entrega: Departamento de Entrega, Distribución y Jefes y Encargados de Sucursales.

### 2.7. Servicios Especiales y Atención al Cliente

Atención al Cliente: en las Ventanillas de Admisión y CNC- reclamos

Servicios Especiales: EMS, SEN, DINACOPABOX Y EXPORTA FÁCIL

### 2.8. Seguridad y Cumplimiento

Seguridad Postal: Asesoría de Seguridad Postal

Cumplimiento Normativo: S-58 y S-59

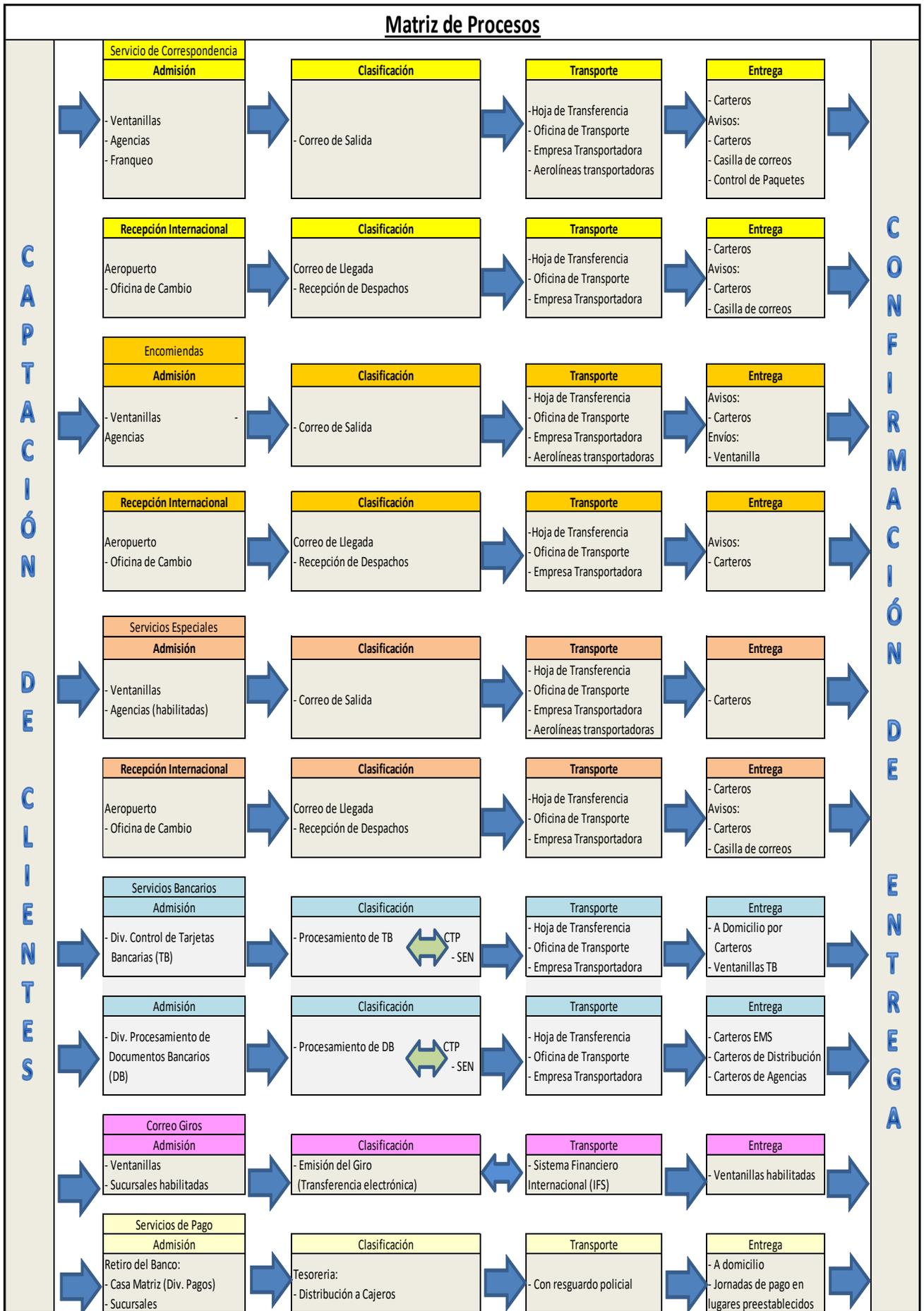
### 2.9. Innovación y Tecnología

**Desarrollo Tecnológico:** Dirección de Tecnologías

**Análisis de Datos:** Plataformas de programas del servicio postal

Esta estructura debe contribuir, al servicio postal, al manejo de grandes volúmenes de correo y paquetes de manera eficiente, manteniendo altos estándares de servicio y satisfacción del cliente.

## 3.- La Dinacopa cuenta con procesos para asegurar la eficiencia en la recolección, procesamiento, transporte y entrega del correo.



	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 7</b>

### 3.1. Procesamiento de los Envíos

Se ha de garantizar la eficiencia operativa, la seguridad de los empleados y la satisfacción del cliente.

**Centros de Clasificación:** en los centros de tratamiento postal se deben aplicar lo siguiente:

#### 3.1.1. Horario de Trabajo:

- Horarios específicos de inicio y fin de jornada establecidos.
- Turnos mañana, tarde y fines de semana (si fuere necesario para cumplir plazos comprometidos)
- Posibilidad de trabajos en tiempo extra y su compensación (si fuere necesario para cumplir plazos comprometidos)

#### 3.1.2. Garantizar la Salud y Seguridad de los Servidores Públicos que trabajan en estas áreas

- Uso obligatorio de equipo básico de protección personal (EPP).
- Aplicar los procedimientos de manejo de materiales peligrosos.
- Participar de las Capacitaciones en seguridad laboral y protocolos de emergencia.

#### 3.1.3. Manejo y Procesamiento de la Correspondencia:

- Procedimientos estándar para la clasificación y distribución de correo.
- Aplicar las directrices para el manejo de paquetes y correo frágil o especial.
- Uso de tecnología para el procesamiento postal.

#### 3.1.4. Control de Calidad:

- Aplicar los procedimientos para garantizar la precisión y eficiencia en el procesamiento del correo.
- Utilización de los sistemas de seguimiento y monitoreo del desempeño.
- Aplicar los procedimientos para manejar errores y reclamaciones de los clientes.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	Código DPP-2024	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP
		Fecha de aprobación: <b>23-09-2024</b>	Página: 8

### 3.1.5. Considerar los Derechos y Responsabilidades de los Servidores Públicos que trabajan en estas áreas:

- Derechos a descansos y pausas durante la jornada laboral.
- Licencias (enfermedad, maternidad/paternidad, vacaciones).
- Procedimientos para la resolución de conflictos y quejas.

### 3.1.6. Las Condiciones Laborales:

- Condiciones físicas del lugar de trabajo, como la iluminación, temperatura y ventilación adecuadas.
- Acceso a espacios de descanso y áreas de comedor.

### 3.1.7. La Ética y Conducta Profesional:

- Código de Ética. Normas de conducta y comportamiento en la Dinacopa.
- Normativas contra el acoso y la discriminación.
- Confidencialidad y manejo de información sensible.
- Ley de la Función Pública del Paraguay

### 3.1.8. El Desarrollo Profesional y Capacitación:

- Participar en los programas de formación y desarrollo de habilidades.
- Participar en las oportunidades de avance y promoción interna.
- Someterse a las evaluaciones de desempeño regulares.

### 3.1.9. La Tecnología y Equipos:

- Uso adecuado de equipos y sistemas informáticos.
- Aplicar los procedimientos para el mantenimiento y reparación de equipos.
- Aplicar los protocolos de seguridad informática y protección de datos.

**Direcciones de Operaciones:** Operaciones, Servicios Especiales, Servicios Financieros.

## 3.2. Oficinas de Correos Locales

- **Sucursales:** son los puntos de contacto con los clientes para la recepción y entrega de correo y paquetes.
- **Personal de Ventanilla:** Encargados de atender al público, gestionar ventas de servicios y productos postales.

## 3.3. Transporte y Logística

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	Aprobado por Resolución <b>N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación:</b> <b>23-09-2024</b>	<b>Página: 9</b>

- **Flotas de Transporte:** Vehículos y equipos utilizados para el transporte del correo entre centros de procesamiento y las sucursales de correos.
- **Coordinadores de Logística:** Gestionan las rutas y horarios de transporte para asegurar la eficiencia y puntualidad en la entrega.

### 3.4. Distribución y Entrega

- **Carteros y Personal de Entrega:** Responsables de la entrega final del correo a los destinatarios.

**Jefaturas de Entrega:** Coordinan las rutas y supervisan a los carteros para asegurar una entrega precisa y oportuna.

La política de entrega de envíos en un servicio postal generalmente abarca varios aspectos clave para asegurar la eficiencia, seguridad y puntualidad en la entrega de paquetes y correspondencia. A continuación, se presentan algunos de los elementos más comunes que suelen estar incluidos en estas políticas:

#### 3.4.1. Horarios de Entrega:

Operar en horarios específicos, con entregas realizadas durante días hábiles y, en algunos casos, los fines de semana.

Las horas exactas de entrega pueden variar según la ubicación del local del correo y la demanda en cada ciudad.

#### 3.4.2. Tipos de Entrega:

- **Entrega Estándar:** Entrega dentro de un plazo regular.
- **Entrega Exprés:** Servicio más rápido, en tiempos mínimos de entrega.
- **Entrega Programada:** Opciones para programar la entrega en una fecha y hora específicas.

#### 3.4.3. Rastreo de Envíos

Rastreo de envíos en tiempo real a través de un código de rastreo y seguimiento –S10– proporcionado al remitente y al destinatario.

App, aplicación de seguimiento de envíos internacionales con código S10, disponible en play store

#### 3.4.4. Firmas y Confirmaciones:

Para ciertos envíos, se requiere una firma del destinatario como confirmación de entrega. En algunos casos, se permite la entrega sin firma si el destinatario ha autorizado previamente al servicio postal a dejar el paquete en un lugar seguro.

#### 3.4.5. Reintentos de Entrega:

Si el destinatario no está disponible en el primer intento de entrega, se proceden a realizar reintentos en días posteriores o la opción de recoger el paquete en una oficina postal.

#### 3.4.6. Entrega en Direcciones Alternativas:

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	Código DPP-2024	
		<b>Versión: 01</b>	Aprobado por Resolución <b>N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 10</b>

Los destinatarios pueden tener la opción de redirigir sus envíos- solicitando este servicio- a una dirección alternativa, como una oficina postal cercana o una dirección de trabajo.

### **3.4.7. Políticas de Devolución:**

Si un envío no puede ser entregado después de varios intentos, puede ser devuelto al remitente.

Se pueden aplicar cargos adicionales por devoluciones, dependiendo de las condiciones del servicio.

### **3.4.8. Entregas Internacionales:**

La entrega de envíos internacionales incluye tiempos de tránsito más largos debido a controles aduaneros y procesos de importación/exportación en base al Convenio de la UPU-OMA de las relaciones entre Correos-Aduanas.

### **3.5. Reclamaciones y Compensaciones:**

Se tienen procedimientos para presentar reclamaciones en la oficina de reclamaciones CNC y/o en las sucursales en caso de pérdida o daño de un envío.

Se cuentan con sistemas de indemnizaciones.

### **3.6. Restricciones y Prohibiciones:**

De los objetos prohibidos o restringidos para su envío a través del servicio postal, como materiales peligrosos o sustancias controladas. Convenio UPU- OMA- IATA de las relaciones ente Correos- Agencia Internacional de Transporte Aéreo.

### **3.7. Servicios Especiales y Atención al Cliente**

Atención al Cliente: Manejo de consultas, quejas y seguimiento de envíos.

Servicios Especiales: Gestión de servicios adicionales como correo express, correo certificado, con AR, ente otros.

### **3.8. Seguridad y Cumplimiento**

Seguridad Postal: Encargados de proteger el correo y las instalaciones contra el robo, fraude y otros delitos postales.

Cumplimiento Normativo: Aseguran que el servicio postal opere dentro de las leyes y regulaciones locales e internacionales. S-58.4 y S-59.4 entre otras normativas.

### **3.9. Innovación y Tecnología**

Desarrollo Tecnológico: Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la seguridad del servicio postal.

Análisis de Datos: Se utilizan los datos para optimizar las operaciones y mejorar la toma de decisiones informadas.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 11</b>

Estos procesos deben contribuir a que el servicio postal pueda manejar grandes volúmenes de correo y paquetes de manera eficiente, manteniendo altos estándares de servicio y satisfacción del cliente.

#### 4.- NORMOGRAMA DE LOS SERVICIOS POSTALES

<b>NORMATIVA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
CONSTITUCIÓN NACIONAL 1992	LEY FUNDAMENTAL DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY
LEY 742/61	CÓDIGO PROCESAL LABORAL
LEY 1183/85	CÓDIGO CIVIL PARAGUAYO
LEY 213/93	QUE ESTABLECE EL CÓDIGO DEL TRABAJO
LEY 1160/97	CÓDIGO PENAL DEL PARAGUAY
LEY 1535/99	DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO
LEY 1626/2000	DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
LEY 1337/04	CÓDIGO PROCESAL CIVIL
LEY 24791/2004	QUE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS
LEY 4016/2010	DE LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
LEY 5282/2010	LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DE TRANSPARENCIA LOCAL
LEY 5394/2015	QUE APRUEBA LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES ADOPTADOS EN DIVERSAS CONGRESOS DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL
LEY 5508/2015	DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD Y LA LACTANCIA
LEY 1860/16	QUE ESTABLECE EL CÓDIGO AERONÁUTICO DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY
LEY 6211/18	QUE OTORGA LICENCIA A TODAS LAS TRABAJADORAS PARA SOMETERSE A EXÁMENES DE PAPANICOLAU Y MAMOGRAFÍAS
LEY 6622/2020	ESTABLECE MEDIDAS DE RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO
LEY 6562/2020	DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL
PGN	PRESUPUESTO GENERAL DE GASTOS DE LA NACIÓN
DRECRETO NRO. 1023/93	REGLAMENTACIÓN DE LA EMISIÓN, IMPRESIÓN DE VALORES
DECRETO NRO. 21909/2003	POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY 2051/2003
DECRETO 360/13	POR LA CUAL SE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARIAL ADMINISTRATIVO
DECRETO 2991/19	RENDICIÓN DE CUENTAS
DECRETO NRO.	POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY 1535/99

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 12</b>

6581/2022	
DECRETO NRO. 4845	POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N.º 6562/2020, «DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL
ACTAS U.P.U.	DOHA 2012
MANUAL	REGLAMENTO RELATIVO DE ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA – UNIÓN POSTAL UNIVERSAL
NORMA S58-4	MEDIDAS DE SEGURIDAD GENERALES DEL CONVENIO POSTAL UNIVERSAL (UPU)
NORMA S59-4	MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL INTERCAMBIO DE CORREO AÉREO INTERNACIONAL
RESOLUCIÓN 115/18	GUÍA DE CONTROLES CRÍTICOS DE CIBERSEGURIDAD
RESOLUCION CGR NRO. 605/2022	POR LA CUAL ESTABLECE LA GUIA BÁSICA DE DOCUMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS QUE SUSTENTAN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS Y GASTOS DE ENTIDADES SUJETA AL CONTROL DE LA CONTROLARÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN DGR NRO. 236/2022
RESOLUCIÓN AGPE	POR LA CUAL SE ABROGAN LAS RESOLUCIONES AGPE POR LA QUE SE REGLAMENTA EL USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE LA AUDITORIA DEL PODER EJECUTIVO- SIAGPE PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS INSTITUCIONALES DE LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DEPENDIENTES DEL PODER EJECUTIVO
RESOLUCIÓN 731/2015	POR LA CUAL SE AUTORIZA RESPONSABLES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE FONDO FIJO O CAJA CHICA PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS
RESOLUCIÓN 994/2015	POR LA CUAL SE DISPONE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE LOS INGRESOS POR VENTAS DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DINACOPA
RESOLUCIÓN 1015/2015	POR LA QUE SE DISPONEN LOS PROCEDIMIENTOS PARA OPERAR CORREO GIROS
ACUERDO DEL 11/01/2000	CONTRATO COLECTIVO DE CONDICIONES DE TRABAJO
RESOLUCIÓN 56/2023	POR LA CUAL AUTORIZA LA CREACIÓN DEL FONDO FIJO O CAJA CHICA PARA LA DINACOPA, DENTRO DEL MARCO DE LA LEY 2051/2003: DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
RESOLUCIÓN	POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN Y EL CRONOGRAMA ANUAL DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO FISCAL ANUAL

**5.- Gestión de recursos humanos:** POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS para contratación, capacitación, evaluación de desempeño y desarrollo profesional

La política de talento humano deberá promover el desarrollo integral de las personas, la implantación de la carrera administrativa.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	Aprobado por Resolución <b>N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 13</b>

Desarrollar un ambiente organizacional de mutua confianza, justa, equitativa y objetiva, estimulando el trabajo en equipo y/o la cohesión colectiva, con la finalidad de eliminar barreras de cualquier índole.

La implementación de la política de gestión de las personas, en forma normativa, estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y en forma operativa a cargo de las distintas dependencias de la Institución.

Se procederá a la incorporación efectiva de las Personas con Discapacidad (PcDs) y de personas pertenecientes a las comunidades indígenas, a fin de cumplir con las normas vigentes en la materia.

La práctica de la igualdad de género dentro de la institución como un derecho fundamental.

Los procesos de gestión de las personas cumplen fases de aplicación de la siguiente manera:

I.Fase de Planificación

II.Fase de Vinculación:

III.Fase de Permanencia.

IV.Fase de retiro/desvinculación

**6.- Seguridad y salud ocupacional:** decretos, leyes y resoluciones referentes a seguridad del personal.

ley 1626/00	de la función pública
ley 213/93	código del trabajo
ley 742/61	código procesal laboral
ley 5508/2015	de promoción y protección a la maternidad y lactancia
ley 6280/19	crea el programa nacional de promoción, detección precoz y tratamiento del cáncer de próstata y colon
ley 6211/18	que otorga licencia a todas las trabajadoras para someterse a exámenes de Papanicolaou y mamografías
ley 24791/2004	que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas

**7.- Gestión de calidad:** Contribuyen para el control y mejora continua de la calidad de los servicios postales ofrecidos y determinan una cadena logística segura:

**S-58=** Medidas generales de seguridad de las instalaciones principales

Establece las acciones específicas de infraestructura de los locales para su utilización efectiva como el centro de tratamiento postal.

y **S-59=** medidas de seguridad del intercambio de correo aéreo internacional normas de seguridad postal de la unión postal universal- upu.

Se refiere a los requisitos y condiciones de manipuleo y procesado de los envíos provenientes de los correos de otros países. Se aplica también al procesado de carga con destino local.

**8.- Tecnologías y sistemas de información:** incluye sistemas del manejo de la información y comunicaciones dentro del servicio postal.

Los procesos digitalizados del servicio postal, están sujetos a su uso optimizado y abierto a todos los trabajadores y usuarios externos a nuestra institución.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	Aprobado por Resolución <b>N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación:</b> <b>23-09-2024</b>	<b>Página: 14</b>

**9.- Gestión ambiental:** minimiza el impacto ambiental de las operaciones postales.

Contamos con convenio con empresa dedicada al reciclaje de papel y cartón en desuso y la producción de Papel y Cartón, aplicando el concepto de una economía circular.

Este proceso que se inicia en la planta de tratamiento de la empresa encargada de recolectar, clasificar y comercializar papeles y cartones en desuso para su utilización como materia prima en las industrias de fabricación y comercialización.

La Dinacopa le provee de esos insumos; compensado con provisión de papel para la impresión de documentos y cartón en materiales organizadores de archivos físicos.

La consigna es: organizar los desechos de papel y cartón de las diversas dependencias para su intercambio con la empresa recicladora, que a su vez, nos provee con materiales de papel y cartón organizadores de archivos físicos para nuestra institución.

Se plantea la adquisición de móviles no contaminantes para uso institucional

Se procede a la disminución gradual del uso del papel, dando cumplimiento a la Ley Nro. 6562/2020 De la Reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital.

**10.-** la Dinacopa cuenta con **gestión de reclamos** y atención a pedidos de información de todo tipo de envíos procesados, con miras a la satisfacción del usuario final.

En las oficinas de CNC-reclamos, EMS: reclamos, Encomienda Postal Internacional: reclamos, Servicios Bancarios-reclamos, se atienden todo tipo de solicitudes de información, quejas y reclamos de los usuarios a fin de encaminar los envíos para su entrega efectiva, en tiempo y en forma.

Así también escribiendo en el contacto, ingresando al siguiente enlace web.

<https://correoparaguayo.gov.py/sitio/contacto/>

Oficina de Centro Nacional de Control-CNC

Dirección: Alberdi Nro. 130 y Benjamín Constant

Celular: (+595 21) 0962 124274

Encomienda Postal Internacional

Dirección: Alberdi Nro. 130 y Benjamín Constant

Celular: (+595 21) 0981 754211 para mensajes escritos.

EMS y DINACOPABOX

Dirección: Alberdi Nro. 130 y Benjamín Constant

Celular: (+595 21) 445 913

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

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	Aprobado por Resolución <b>N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación:</b> <b>23-09-2024</b>	<b>Página: 15</b>

## Materiales de consulta utilizados

### Unión Postal Universal (UPU)

Sitio web: [www.upu.int](http://www.upu.int)

Descripción: El sitio oficial de la UPU, que ofrece recursos y documentación sobre políticas postales a nivel global, incluyendo aspectos relacionados con las condiciones de trabajo.

### United States Postal Service (USPS) - Official Website

Sitio web: [www.usps.com](http://www.usps.com)

Descripción: El sitio web oficial del Servicio Postal de los Estados Unidos, que proporciona información sobre sus políticas laborales, regulaciones y servicios.

### International Labour Organization (ILO) - Postal and Courier Activities

Sitio web: [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

Descripción: La ILO ofrece análisis y recursos sobre las condiciones de trabajo y las políticas laborales en la industria postal y de mensajería a nivel global.

### European Commission - Postal Services

Sitio web: [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)

Descripción: Página oficial de la Comisión Europea que ofrece información sobre la regulación de los servicios postales y las políticas laborales en la Unión Europea.

### Leyes Paraguayas

Sitio web: [www.bcn.gov.py](http://www.bcn.gov.py)

Descripción: Página oficial de la Biblioteca y Archivo del Congreso Nacional del Paraguay.

### Dirección Nacional de Correos del Paraguay

Sitio web: [www.correoparaguayo.gov.py](http://www.correoparaguayo.gov.py)

Descripción: Página oficial de la Dinacopa- Dirección Nacional de Correos del Paraguay

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 16</b>

## ANEXO A

Evaluación de Calidad del Servicio Postal.

### FICHA DEL INDICADOR-PEI 2024-2026

Los indicadores brindan información para conocer el avance en el logro de los resultados previstos a nivel de: (a) Objetivos estratégicos y/o específicos; y las (b) Acciones estratégicas. A continuación, se presenta un modelo de la ficha utilizada para el total de indicadores establecidos.

FICHA DEL INDICADOR								
<b>1 Nombre del indicador</b>	<b>Porcentaje de entrega de envíos postales en base a la norma de distribución</b>					<b>2. Código:</b>	<b>1</b>	
<b>3 Dimensión del indicador</b>	<b>Eficiencia</b>		<b>Eficacia</b>	<b>X</b>	<b>Calidad</b>		<b>Economía</b>	
<b>4 Ámbito del indicador</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>		<b>Objetivo Específico</b>	<b>X</b>	<b>Acciones Estratégicas</b>		<b>Acciones Operativas</b>	
<b>5 Descripción del indicador</b>	<b>Con este indicador se busca medir el porcentaje de entrega de envíos postales</b>							
<b>6 Variables</b>	<b>1- Cantidad de entrega a tiempo y en forma según normas postales establecidas.</b> <b>2- Cantidad total de entregados.</b>							
<b>7 Fórmula para El cálculo</b>	<b>Cantidad de entrega a tiempo y en formas según normas postales establecidas./Cantidad total de entregados *100</b>				<b>8 Unidad de medida Del Indicador</b>	<b>Porcentaje</b>		
<b>9 Frecuencia de medición</b>	<b>Anual</b>		<b>Semestral</b>		<b>Mensual</b>	<b>X</b>		

	<b>POLÍTICA DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Código DPP-2024</b>	
		<b>Versión: 01</b>	<b>Aprobado por Resolución N°1992/2024/DG/SG/DPP</b>
		<b>Fecha de aprobación: 23-09-2024</b>	<b>Página: 17</b>

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>						
<b>10 Cobertura geográfica</b>	<b>Nacional</b>	<b>x</b>	<b>Regional</b>	<b>Departamental</b>	<b>Municipal</b>	<b>No aplica</b>
<b>11 Sentido del Indicador</b>	<b>Ascendente</b>	<b>x</b>	<b>Descendente</b>	<b>Constante</b>		
<b>12 Línea de Base del Indicador</b>	<b>Año:</b>	<b>2023</b>	<b>Valor:</b>	<b>0</b>		
<b>13 Metas del indicador</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	
	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>90 EMS</b>			
<b>14 Fuente(s) de información</b>	<b>Registro de movimiento operativos, planillas de estadísticas de todas la sucursales y agencias.</b>					
<b>15 Dependencia Responsable del indicador</b>	<b>Dirección de Servicios Especiales</b>					
<b>16 Comentarios</b>	<b>Ninguno</b>					