

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
 ESTÁNDAR PROCEDIMIENTOS

FORMATO Diseño de Procedimientos

Nº: 93

MACROPROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS CÓDIGO:

PROCESO: EMS NACIONAL CÓDIGO:

SUBPROCESO: N/A CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO:

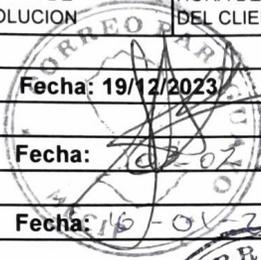
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	RECEPCION DE DESPACHOS EMS NACIONAL	RECIBIR ENVIOS DE VENTANILLA AL CONTADO	T1	REGISTRO EN LIBRO ACTA	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		RECIBIR DESPACHOS DE LAS SUCURSALES POR MEDIO DE LA OFICINA DE TRANSPORTE, Y DE LA OFICINA DE C.N.T.P.N.	T1	FIRMA, PESO Y SELLO DEL ORIGINAL Y DUPLICADO	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
2	TRATAMIENTO	APERTURAR LAS SACAS CON LOS DESPACHOS	CORTE DE PRESINTO	GUIA MANIFIESTO, T1	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		CODIFICAR CADA UNO DE LOS ENVIOS	MANUAL	ASENTAR PRINCIPIO Y FINAL DEL CODIGO DE BARRAS	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		CARGAR AL SISTEMA INFORMATICO SER	INFORMATICO	SISTEMA SOFTWARE	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
3	CLASIFICACION Y PLANILLADO	CLASIFICAR LOS ENVIOS DE ACUERDO AL DESTINO	MANUAL	VISUAL	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		PREPARAR PLANILLA DE ACUERDO A CADA SUCURSAL A ENVIAR	CARGA INFORMATICA	SISTEMA SER	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
		IMPRIMIR PLANILLA Y ANEXAR A LOS ENVIOS CLASIFICADOS	INFORMATICO	PLANILLA NUMERADA	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
4	EXPEDICION	ACUERDO A LA CORRELATIVIDAD Y ASENTAR EN EL T1	MANUAL	REGISTRO EN LIBRO ACTA	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		ASENTAR EN EL T1 EL Nº DE PLANILLA Y LOS RDOS SI LO HUBIERE	MANUAL	FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO ENCARGADO	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		AGREGAR A LAS SACAS LOS ENVIOS CON EL T1, CERRAR, PONER PRESINTO Y ETIQUETA CN35	MANUAL	PLANILLA TRANSFERENCIA A TRANSPORTE	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS



5	CONFIRMACION Y DEVOLUCION	DEVUELTOS Y ACUSES RECIBIDOS POR PLANILLA SER	CARGA INFORMATICA	SISTEMA SER	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		RASTREO DE ENVIOS POR SISTEMA SER	BUSQUEDA EN SISTEMA	SISTEMA INFORMATICO	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
		PLANILLADO DEL COD. DE DEVOLUCION CON 2 EJEMPLARES Y ENTREGA AL CLIENTE DE AVISOS DE RETORNO O ENVIOS DEVUELTOS	PLANILLA DE DEVOLUCION	EJEMPLAR CON FIRMA, FECHA Y HORA DE RECIBIDO POR PARTE DEL CLIENTE	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
Elaborado por: Lc. Silvia Galarza		Fecha: 19/12/2023			
Revisado por:		Fecha: 20-02-2024			
Aprobado por:		Fecha: 16-01-2024			




 Cristian Gamarra Palacios
 Director
 Division de Servicios Especiales y Corporativos
 DINACOPA




 Dra. Nidia Lopez de Gonzalez
 Directora General
 DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁNDAR:

FORMATO: Diseño de Procedimientos

Nº: 93

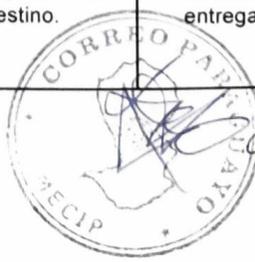
MACROPROCESO: Gestion de Servicios Especiales y Corporativos

PROCESO: Paquetería Express

SUBPROCESO: Control de paqueteria express - Division Mipymes

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Orientación acerca del funcionamiento del servicio.	Orientar sobre el funcionamiento del servicio a las personas interesadas en utilizar	A través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes via whatsapp ,presencial.	Correo electrónico, llamada telefónica, whatsapp, presencial.	Jefa de Dpto. y funcionaria
2	Atención al cliente sobre las compras de tienda online y/o rastreos de sus paquetes.	Atender las consultas, reclamos de los usuarios.	A través de correos electronicos, llamadas telefónicas.	Correo electrónico, llamada telefónica.	Jefa de Dpto. y funcionaria
3	Seguimiento de paquetes.	Verificar el estado en que se encuentra los paquetes.	A través del sistema online de Dinacopa Box.	Sistema Online Dinacopa Box	Jefa de Dpto. y funcionaria
4	Recepcionar las sacas de envíos de compras por internet, proporcionado por la Consolidadora.	Recibir las sacar en el Edif España para su posterior verificación y procesamiento.	Recibir en el Edif. España del transporte de la Consolidadora.	Acompaña los envíos una hoja de Remisión Interna de carga.	Jefa de Dpto. y funcionaria
5	Elaborar planillas de entrega y acuse que acompaña al paquete.	De acuerdo a la clasificación de los paquetes y a su destino final se confeccionan las planillas	Planilla de entrega para cada sucursal de destino.	Planilla de entrega.	Jefa de Dpto. y funcionaria



6	Confeccionar despachos para las sucursales y agencias del País, de acuerdo al destino de los paquetes	Colocar en sacas los paquetes ya clasificados para la confección de los despachos.	Cierre de despachos para cada agencia y sucursales del país.	Sacas, CN 35, N° de precinto.	Jefa de Dpto. y funcionaria
---	---	--	--	-------------------------------	-----------------------------

SUBPROCESO: DIVISION MIPYMES . Exporta Facil.

1	Orientación acerca del funcionamiento del servicio Exporta Fácil	Orientar sobre el funcionamiento del servicio a las personas interesadas en utilizar	A través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, presencial.	correo electrónico, llamada telefónica, presencial	Jefa de Dpto. y funcionaria
---	--	--	---	--	-----------------------------

Elaborado por: - Lic. Silvia Galarza

Fecha: 19/12/2023

Revisado por:

Fecha: 03-01-2024

Aprobado por:

Fecha: 10-01-2024



Director
Dirección de Servicios Estratégicos y Corporativos
DINACOPA

Dra. Nidia Llanos González
Directora General
DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁND. PROCEDIMIENTOS

FORMAT Diseño de Procedimientos

Nº: 93

MACROPROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS

CÓDIGO:

PROCESO: SERVICIO DE ENTREGA NACIONAL

CÓDIGO:

SUBPROCESO: RECEPCIÓN - EXPEDICIÓN DE SERVICIO DE ENTREGA NACIONAL

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	RECEPCIÓN DE DESPACHOS S.E.N. (SERVICIOS DE ENTREGA NACIONAL)	RECIBIR ENVIOS DE VENTANILLA/ CONTADO Y CUENTA CORRIENTE	T1	REGISTRO EN LIBRO ACTA	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		RETIRAR Y DAR ENTRADA A LOS ENVIOS DE CLIENTES CUENTA CORRIENTE	FORMULARIO F4	CLIENTE Y FUNCIONARIO ENCARGADO DEL RETIRO	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		RECIBIR DESPACHOS DE LAS SUCURSALES POR MEDIO DE LA OFICINA DE TRANSPORTE, Y DE LA OFICINA DE C.N.T.P.N.	T1	FIRMA, PESO Y SELLO DEL ORIGINAL Y DUPLICADO	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
2	TRATAMIENTO	APERTURAR LAS SACAS CON LOS DESPACHOS	CORTE DE PRESINTO	GUIA MANIFIESTO, T1	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		CODIFICAR CADA UNO DE LOS ENVIOS	MANUAL	ASENTAR PRINCIPIO Y FINAL DEL CODIGO DE BARRAS	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
3	CLASIFICACIÓN Y PLANILLADO	CARGAR AL SISTEMA INFORMATICO SER	INFORMATICO	SISTEMA SOFTWARE	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
		CLASIFICAR LOS ENVIOS DE ACUERDO AL DESTINO	MANUAL	VISUAL	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		PREPARAR PLANILLA DE ACUERDO A CADA SUCURSAL A ENVIAR	CARGA INFORMATICA	SISTEMA SER	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
		IMPRIMIR PLANILLA Y ANEXAR A LOS ENVIOS CLASIFICADOS	INFORMATICO	PLANILLA NUMERADA	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER



4	EXPEDICION	PREPARAR DESPACHOS CON LOS N° DE ACUERDO A LA CORRELATIVIDAD Y ASENTAR EN EL T1	MANUAL	REGISTRO EN LIBRO ACTA	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		ASENTAR EN EL T1 EL N° DE PLANILLA Y LOS RDOS SI LO HUBIERE	MANUAL	FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO ENCARGADO	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		AGREGAR A LAS SACAS LOS ENVIOS CON EL T1, CERRAR, PONER PRESINTO Y ETIQUETA CN35	MANUAL	TRANSFERENCIA A TRANSPORTE	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
5	CONFIRMACION Y DEVOLUCION	DEVUELTOS Y ACUSES RECIBIDOS POR PLANILLA SER	CARGA INFORMATICA	SISTEMA SER	JEFA DE DPTO, JEFA DE DIVISION/ FUNCIONARIOS
		RASTREO DE ENVIOS POR SISTEMA SER	BUSQUEDA EN SISTEMA	SISTEMA INFORMATICO	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER
		PLANILLADO DEL COD. DE DEVOLUCION CON 2 EJEMPLARES Y ENTREGA AL CLIENTE DE AVISOS DE RETORNO O ENVIOS DEVUELTOS	PLANILLA DE DEVOLUCION	EJEMPLAR CON FIRMA, FECHA Y HORA DE RECIBIDO POR PARTE DEL CLIENTE	TODOS LOS OPERADORES DEL SISTEMA SER

Elaborado por: LUZ CONCEPCION MARTINEZ

Fecha: 19/12/2023

Revisado por:

Fecha: 03-01-2024

Aprobado por:

Fecha: 16-01-2024



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS

FORMATO: Diseño de Procedimientos

Nº: 93

MACROPROCESO: GESTION DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS

CÓDIGO:

PROCESO: EMS INTERNACIONAL

CÓDIGO:

SUBPROCESO: RECEPCION Y EXPEDICION EMS INTERNACIONAL

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	Expedición de despachos EMS con destino internacional	1. a) Recibir: envíos de Ventanillas; envíos/ despachos de las Sucursales de la oficina SEN; despachos de las Sucursales de la Oficina de Transporte. b) Retirar envíos de Clientes	Se recibirán bajo firma a) por cuaderno, formulario T1. b) Formulario F4	Cuaderno-Formulario T1-Formulario F4	Jefe de División Expedición EMS Internacional
		2. Cerrar despachos	Se cargarán los eventos en sistemas IPS.Post/CDS y los envíos en bolsas por oficina de cambio de destino, se etiquetarán y se cerrarán con precinto	EMS Manifest, Dispatch Manifest, CN38, CN 35, precinto, manifiesto de carga, IPS POST, CDS	
		3. Entregar despachos a transporte	Se controlarán y entregarán al personal de Transporte, bajo firma en cuaderno, los despachos, CN38 y manifiesto de carga	Cuaderno, CN35, CN38 y manifiesto de carga	
		4. Devolver CN 38 y manifiesto de carga firmados por la transportadora a EMS	Se devolverá a EMS una copia del CN38 y del manifiesto de carga firmados por la Cía. Aérea por el personal de Transporte	CN38 y manifiesto de carga	Personal de la Oficina de Transporte



Christian Gamero Palacio
Ejecutivo
Servicio Especiales y Corporativos
DINACOPA



Directora General
DINACOPA

2	Recepción de despachos EMS de origen internacional	1.Recepcionar despachos de Transporte	Se recibirán y verificarán los despachos entregados por la Oficina de Transporte	CN38 y Planilla de Salida del Aeropuerto	Jefe de División Recepción EMS Internacional
		2. Procesar despachos	Se procesarán los despachos y se registrarán datos en el sistema IPS.Post	EMS Manifest, Dispatch Manifest, CN38, CN 35, IPS Post	
		3. Distribuir envíos en Asunción	Se entregarán envíos por carteros motoristas y paquetes en móvil asignado al servicio	Planilla de Carteros, motos, camioneta	
		4. Distribuir envíos en resto país	Se cerrarán despachos por Sucursal de destino y se entregarán a Transporte/SEN	Planilla de envíos y Transferencia T1	
3	Control de plazos de distribución de envíos recibidos del exterior	Controlar cumplimiento de plazos atendiendo zonas de distribución	Se analizarán y ejecutarán acciones conforme a las normas de distribución EMS	Sistema informático de Control QCS/ IPS.POST	Jefe de División Recepción EMS Internacional
4	Control de Plazos de llegada de envíos a países de destino	1. Controlar cumplimiento de las normas de transporte EMS	Se analizará el % de cumplimiento mediante el reporte mensual	Reporte mensual de la Unidad EMS	Jefe de Departamento EMS Internacional
		2. Monitorear plazos de llegada de envíos /despachos	Se realizará tracking de envíos por despacho y por destino	Sistema informático IPS POST/I-Care	Jefe de Expedición EMS Internacional
5	Control de la correcta transmisión de mensajes EDI	1.Controlar la transmisión de mensajes inherentes a envíos expedidos	Se analizarán reportes mensuales para observar la carga correcta del evento EMA y la transmisión de EMB	Reporte mensual de la Unidad EMS y sistema IPS Post- I-CARE	Jefe de Departamento EMS Internacional
		2.Controlar la transmisión de mensajes inherentes a envíos recibidos	Se analizarán la carga correcta de eventos EDC, EMF, EMH y EMI	Reporte mensual de la Cooperativa EMS y Sistema IPS Post- I-CARE	



Wladimir Gamarrá Palacio
 Director
 Servicios Especiales y Corporativos
 DIN-COPA



Dra. María Leticia de González
 Directora General
 DINACOPA

6	Actualización de datos de envíos, oficinas de cambio y tipos de despachos recibidos	1. Actualizar datos de envíos cargados erróneamente	Se actualizarán en sistema IPS POST los estados de envíos, pesos, destinos	Sistema informático IPS Post	Jefe de Departamento EMS Internacional
		2. Analizar e informar al área de operaciones de cambios de códigos de oficinas de cambio	Se analizará la Guía Operacional en el ítem "oficinas de cambio de llegada" y las comunicaciones recibidas de la UPU	Guía Operacional EMS on line y circulares de la UPU	
		3. Verificar e informar al área de operaciones si se registran cambios en tipos de despachos a ser expedidos	Se analizará y comunicará las modificaciones realizadas por los Operadores EMS	Lista anual de tasas EMS, Guía Operacional	
7	Respuesta de cuestionarios recibidos de la Unidad EMS	Investigar y recopilar datos	Se completarán los formularios con los datos requeridos	Datos estadísticos e investigaciones sobre otros datos	Jefe de Departamento EMS Internacional
8	Elaboración de plan de encaminamiento aéreo y actualización periódica	1. Investigar sobre los destinos de las transportadoras con las cuales la Institución tiene contrato	Se analizará las alternativas de vuelo de las transportadoras	Horarios de vuelos de aviones en página Web de la transportadora	Jefe de Departamento EMS Internacional
		2. Registrar en sistema informático por destino los vuelos de las transportadoras	Se registrarán en sistema IPS Post número de vuelo, días de vuelo, horarios de salida y llegada	Sistema informático IPS POST	



9	Controles sobre la utilización de documentos internacionales, archivos, y emisión de estadísticas e informes solicitados	1. Controlar la correcta utilización de documentos internacionales del servicio	Se verificará la correcta aplicación en el uso de los documentos del servicio	CN38, EMS Manifest, Dispatch manifest, E2	1. Jefe de División Recepción EMS Internacional y 2. Jefe de División Expedición EMS Internacional conforme al área de pertenencia
		2. Controlar que los archivos de documentos estén al día	Se controlará que los archivos de la División Expedición y Recepción estén actualizados	Archivo de Expedición y Recepción	
		3. Controlar la remisión mensual de las estadísticas de la División Expedición/ Recepción, e informe del uso individual de combustibles de carteros	Se controlará la remisión mensual de las estadísticas del área y rendición de uso individual de combustible anexando comprobante	Datos estadísticos, recibo de combustible formulario F01, y comprobantes de compras de combustible	
		4. Remitir informes solicitados por otras dependencias de la Institución	Se remitirán informes específicos solicitados relacionados al servicio	Documento escrito, emails	
10	Respuesta de boletines de verificación de Recepción/Expedición y consultas/reclamos vía I-Care	1. Responder los boletines de verificación conforme a la irregularidad señalada en español y/o en inglés. 2. Responder las consultas y reclamos recibidos vía I-Care	1. Se registrarán las irregularidades en los documentos de expedición/recepción y se responderán conforme a registros. 2. Responder vía I-care atendiendo los plazos.	CN43/ E2, EMS Manifest, CN38, IPS.Post, I-Care	1. Jefe de División Recepción EMS Internacional y 2. Jefe de División Expedición EMS Internacional conforme al área de pertenencia
11	Evacuación de consultas internas y externas sobre el servicio. Convocatoria a reuniones de trabajo al personal del área	1. Evacuar consultas sobre el servicio EMS	Se facilitará la información solicitada, dado el caso se investigará para evacuar la consulta	Guía Operacional on line, lista de objetos prohibidos, Acuerdo Tipo EMS	Jefe de Departamento EMS Internacional
		2. Convocar a funcionarios del área a reuniones de trabajo para tratar temas específicos	Se coordinarán las actividades del área y se proveerán informaciones sobre el servicio tendientes a optimizar la calidad	Documentaciones relativas al servicio	

Elaborado por: **NELSON MUÑOZ**

Fecha: 19/12/2023

Revisado por:

Fecha: 03/04/2024

Aprobado por:

Fecha: 16/04/2024



Directora General
DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
 FORMATO: Diseño de Procedimientos
 N°: 93

MACROPROCESO: GESTION DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS

CÓDIGO:

PROCESO: SERVICIOS DE PAQUETERIA Y ENCOMIENDAS NACIONALES

CÓDIGO:

SUBPROCESO: RECEPCION Y EXPEDICION DE SERVICIOS DE PAQUETERIA Y ENCOMIENDA NACIONAL

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Cargo Responsable
1	RECIBIR DEL CLIENTE PAQUETES Y ENCOMIENDAS, MALETAS Y VALIJAS (BULTO), PARA SU ALMACENAMIENTO CUSTODIO Y DISTRIBUCION	1- Se recibe todo tipo de paquetes, encomiendas a nivel nacional.	Se recepciona del cliente atendiendo las cantidades según, remisión de entrega o listado.	Nota de Remisión o Listado de Provisión.	DPTO. DE SEPEN / DIV. RECEPCION.
2	ENVALAJE PARA SU TRASLADO	2- Se embala los paquetes, encomiendas, maletas y valijas (Bulto), pequeños y delicados para su posterior traslado.	Se protege en cajas de cartón las mercaderías pequeñas y delicadas señalizando su contenido.	Inventario del contenido de cada caja.	DPTO. DE SEPEN / DIV. RECEPCION.
3	ENTREGA DE PAQUETE Y ENCOMIENDAS.	3- Se controlaran y entregaran los paquetes, encomiendas, maletas y valijas (Bulto), a los lugares designados bajo firma de Actas de Entregas.	Se carga en camiones y se procede a la entrega de los mismos con Acta de entrega.	Actas de Entrega.	DPTO. DE SEPEN / DIV. EXPEDICION.

Elaborado por: YONY GONZALEZ

Fecha: 19/12/2023

Revisado por:

Dr. Christian Gamarra Palacios
 Director

Fecha: 03-01-2024

Aprobado por:

Dirección de Servicios Especiales y Corporativos

Fecha: 01-01-2024

Dr. Nadia López González
 Directora General
 DINACOPA

