



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

 **GOBIERNO**  
 **NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# MANUAL DE FUNCIONES

## ASESORÍA DE SEGURIDAD POSTAL

**Febrero 2020**  
**Dpto. de Organización y Métodos**



**RESOLUCIÓN N° 322 /2020/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ASESORÍA DE SEGURIDAD POSTAL, APROBADA POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 6 DE MAYO DE 2019.**

Asunción, 09 de marzo de 2020.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 01/2020/DOM, de fecha 31 de enero de 2020, del Departamento de Organización y Métodos, dependiente de la Dirección de Planificación y Proyectos, mediante el cual solicita la revisión y actualización del Manual de Organización y funciones de la Dinacopa.-

**CONSIDERANDO**

**Que,** mediante la Nota N.° 2/2020/DPP, de fecha 25 de febrero de 2020, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación del nuevo Manual de Funciones separados por Área, y utilizando el formato MECIP.-

**Que,** en fecha 6 de mayo de 2019, se dictó la Resolución N.° 671/2019/DG/SG/DPP, "*QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, EL ORGANIGRAMA GENERAL FUNCIONAL, Y EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA*".-

**Que,** de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo V " De la Estructura Organizacional de la Dinacopa", artículo 11, establece en uno de sus ítems "... la Dirección General, resolución mediante, establecerá el organigrama funcional de la Dinacopa, con las funciones y procedimientos correspondientes, de acuerdo con la necesidad de los servicios a ser prestados".-

**Que,** el Decreto N°32 de fecha 15 de agosto del 2018 de la Presidencia de la República del Paraguay, nombra al Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN, como Director General de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.-

**POR TANTO;** En uso de sus atribuciones legales

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art.1°:** ACTUALIZAR el Manual de Funciones de la Asesoría de Seguridad Postal y sus dependencias, conforme al Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2°:** DISPONER que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente al Manual Funciones, en el sitio web de la Dinacopa, de manera a dar cumplimiento a la Ley N° 5282/14, "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".-





**RESOLUCIÓN N° 322 /2020/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ASESORÍA DE SEGURIDAD POSTAL, APROBADA POR N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 6 DE MAYO DE 2019.**

**Art. 3°: DISPONER** que por intermedio de la Dirección de Recursos Humanos y de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente.-

**Artículo 4°: COMUNICAR**, a quienes corresponda, cumplido archivar.-

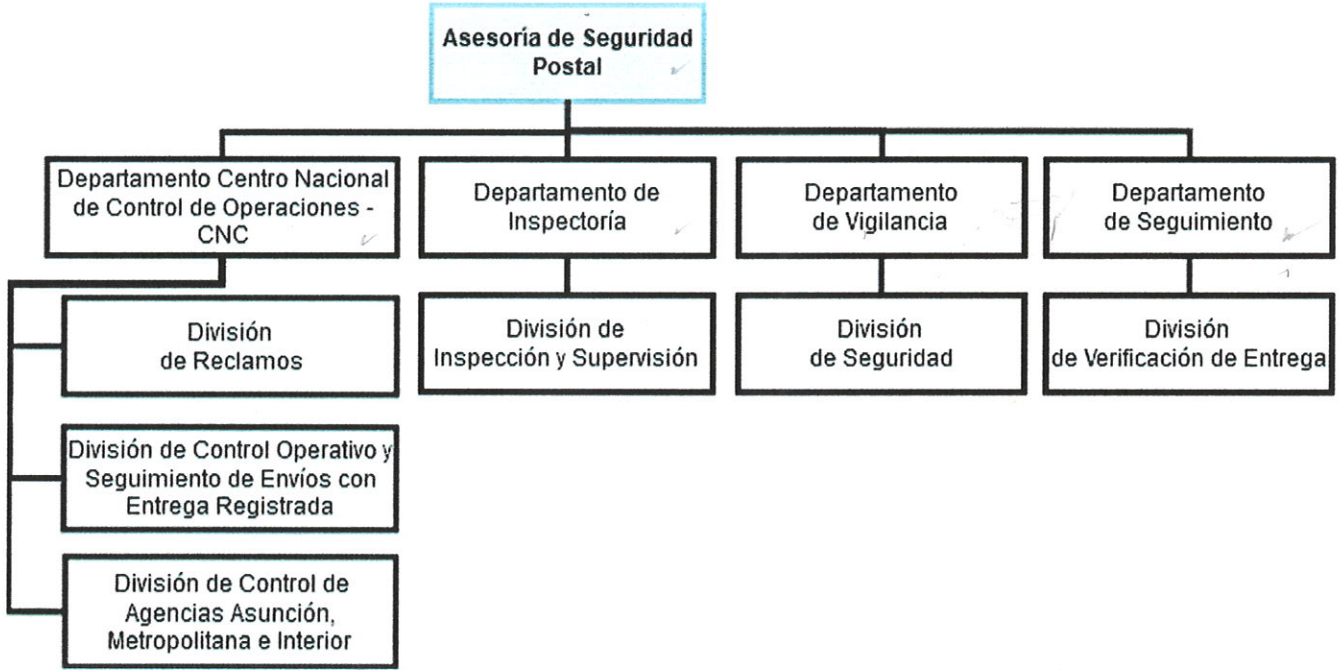



*Cristian Miguel Núñez Servín*  
Secretario General




*Luis Fernando Servín Colmán*  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa

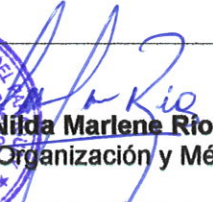
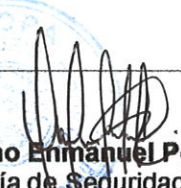
 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N.º 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 03/03/2020	<b>Página:</b> 2 de 21




Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--


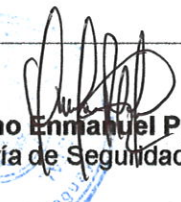
 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> N: 322
		<b>Fecha de aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 3 de 21


<b>Denominación</b>	<b>Asesoría de Seguridad Postal</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Velar por la seguridad de las oficinas de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay- DINACOPA, funcionarios y público en general, a nivel Nacional, así como velar por la seguridad de todos los envíos que son transmitidos por la red postal, controlando los procesos operativos e implementado y haciendo cumplir las directrices que en materia de seguridad postal dictan los organismos postales internacionales.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección General	
<b>Dependencias:</b>	Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones- CNC, Departamento de Inspectoría, Departamento de Vigilancia y el Departamento de Seguimiento.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Asegurar el cumplimiento de las medidas adoptadas para la protección de los envíos postales, aplicando mecanismos de coordinación cuando los mismos estén bajo custodia de contratistas, transportistas, Aduana y otras autoridades competentes.	Diariamente
2	Procurar, una adecuada aplicación de las normas y medidas de seguridad que se emitan internamente o por recomendación expresa del ente competente externo, así como aquellas dadas por la U.P.U, U.P.A.E.P. y sus grupos de acción de seguridad.	Para cada caso
3	Elaborar los estudios operacionales postales y de seguridad, cuando lo soliciten los organismos internacionales U.P.U – UPAEP, o la máxima autoridad de la Dinacopa; y recomendar las personas capacitadas y aptas para participar en los eventos convocados.	Para cada caso
4	Buscar mecanismos que minimicen los riesgos de retenciones, extravíos, violaciones y hurtos de los envíos postales.	Constantemente
5	Recomendar y realizar acciones para prevenir los casos de fraudes, robos y otros delitos contra el servicio postal.	Constantemente
6	Mantener y mejorar la Red de Seguridad Postal.	Constantemente
7	Mantener y mejorar las comunicaciones, y relaciones en materia de seguridad postal, con otros países.	Permanentemente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emanuele Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 4 de 21



8	Intercambiar información internacional, a través de la Red de Seguridad Postal.	Constantemente
9	Desarrollar programas de capacitación interna en seguridad postal, aplicando estrategias de difusión a nivel nacional y promover la cooperación de todos los funcionarios de la DINACOPA.	En cada caso
10	Establecer programas de cooperación mutua con entidades gubernamentales y privadas, así como con administraciones postales y organizaciones internacionales, tendientes a fortalecer la seguridad postal en coordinación con el Departamento de Relaciones Internacionales cuando corresponda.	Para cada caso
11	Velar por el buen funcionamiento de las dependencias a su cargo.	En todo momento
12	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
13	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
14	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad


Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos DINACOPA	Código: MF-ASP-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: N° 322
		Fecha de aprobación: 09/03/2020	Página: 5 de 21


<b>Denominación</b>	<b>Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones</b>
<b>Nivel:</b>	Control
<b>Objetivos:</b>	-Ejercer el control de las operaciones para el mejoramiento de los procesos operativos y la calidad del servicio postal.  -Monitorear e informar el movimiento de las actividades relacionadas a la operativa, así como velar por la correcta aplicación del manual del Centro Nacional de Control de Operaciones y de las normas nacionales e internacionales.
<b>Dependiente de:</b>	Asesoría de Seguridad Postal
<b>Dependencias:</b>	División de Reclamos, División de Control Operativo y Seguimiento de envíos con entrega registrada, y la División de Control de Agencias Asunción, Metropolitanas e Interior.


Funciones		Frecuencia
1	Elaborar propuestas de modificación de los procesos operativos, cuando se detectan debilidades en alguna etapa de los procesos, para el mejoramiento de la calidad del servicio.	Según necesidad
2	Asistir permanentemente a la Dirección de Operaciones, para mantener un proceso operativo adecuado a las exigencias de los organismos postales internacionales y redunde especialmente en beneficio a la ciudadanía.	Frecuentemente
3	Promover la aplicación de las normas en materia de seguridad, impuestas a todas las administraciones postales.	Según necesidad
4	Asesorar a los jefes que forman parte de su estructura organizacional, para mejor cumplimiento de sus funciones.	Diariamente
5	Desarrollar acciones para la implementación del Manual de Control y Dirección de las Operaciones Postales.	Diariamente
6	Analizar permanentemente los procesos operativos, para detectar los errores y plantear las acciones que sean necesarias para corregir a tiempo.	Diariamente
7	Coordinar la implementación del <b>plan de acción</b> del Centro Nacional de Control de Operaciones.	Según Necesidad
8	Intervenir en los casos en que se detectan anomalías cometidas por funcionarios, en el desempeño de sus funciones y dar participación a los Órganos de Seguridad y de	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	---



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 6 de 21


	Prevención.	
9	Monitorear el grado de cumplimiento de los acuerdos firmados por la Entidad, en el marco de prestación del servicio postal a nivel nacional e internacional.	Diariamente
10	Propiciar la buena atención a los clientes por parte del personal que se encarga de recibir y procesar los reclamos, dándole la celeridad a los trámites.	Diariamente
11	Intermediar ante las administraciones postales y las compañías transportadoras, cuando las irregularidades sean muy frecuentes, para buscar una solución que sea la más favorable a nuestra institución, al igual que para la administración involucrada y a la compañía afectada.	Según necesidad
12	Mantener informado a la Jefatura inmediata superior, de todas las actuaciones e intervenciones realizadas, en virtud a este manual de funciones y el manual de procedimientos.	Según necesidad
13	Designar funcionarios que se encargarán de realizar los controles en las Agencias; en el Centro de Tratamiento Postal Nacional e Internacional; Encomienda; y en la Oficina de Pequeños Paquetes e Impresos.	Diariamente
14	Establecer sistema estandarizado de encaminamiento de los expedientes de los reclamos, con la jefatura de la división de Reclamos, para ser encaminados a las diferentes agencias y sucursales del país.	Según necesidad
15	Disponer en los casos en que sean necesarios, el comisionamiento del personal, para participar en algunas intervenciones con funcionarios de la Unidad de Asuntos Internos – UDAI y de otros Órganos de Control.	Según necesidad
16	Fomentar la utilización regular de los formularios de control operativo diario, a fin de ejercer un control más estricto de los trabajos operativos, que finalmente permitirán determinar con mayor precisión los problemas y plantear las posibles soluciones.	Diariamente
17	Coordinar con la Dirección de Operaciones, a través de sus Departamentos de Transporte y Agencias respectivos, la elaboración de un plan de encaminamiento de los despachos a las diferentes Agencias del país.	Según necesidad
18	Cooperar con la Dirección de Operaciones, para determinar una vía de encaminamiento más adecuado a nivel internacional, que permita ejercer un control más estricto de los despachos y envíos hasta el destino final.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

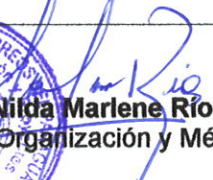

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos DINACOPA	Código: MF-ASP-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: N° 322
		Fecha de aprobación: 09/03/2020	Página: 7 de 21


19	Planificar los trabajos que serán ejecutados posteriormente por las Jefaturas que dependen del Departamento del Centro Nacional de Control de Operaciones.	Diariamente
20	Mantener un buen relacionamiento con los responsables de las diferentes Agencias del país, así también, con los representantes de las demás administraciones en temas operativos.	Permanentemente
21	Mantener ordenado los archivos de las documentaciones de esta Dependencia.	Permanentemente
22	Autorizar y firmar los permisos de los funcionarios que dependen del Departamento del Centro Nacional de Control de Operaciones, así también, los memorándum, notas y otros expedientes que guardan relación con las actividades que se realizan dentro de esta dependencia.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	---



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos DINACOPA	Código: MF-ASP-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: N.º 322
		Fecha de aprobación: 09/03/2020	Página: 8 de 21


<b>Denominación</b>	<b>División de Reclamos</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Atender, procesar y encaminar los reclamos recibidos de los usuarios a nivel nacional e internacional.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Recibir y procesar inmediatamente los reclamos de los usuarios y de las administraciones postales.	Diariamente
2	Recepcionar los CN08 (Formulario de reclamación a nivel internacional) y 5 SAP (Formulario de reclamación a nivel nacional), designándoles un número de expediente.	Diariamente
3	Recibir las respuestas a los reclamos formulados y remitirlas al origen del mismo, mediante formulario 7 (Nota de respuesta).	Según necesidad
4	Solicitar a través del Formulario 5 SAP, los datos de encaminamiento a las oficinas del Centro de Tratamiento Nacional, Internacional y/o a las demás oficinas afectadas.	Según necesidad
5	Completar adecuadamente el formulario CN 08 al momento de elaborar los reclamos internacionales.	Según necesidad
6	Supervisar todos los expedientes relacionados a reclamos, a los efectos de asegurar que los expedientes sean contestados dentro del plazo establecido para el tratamiento de los reclamos.	Diariamente
7	Mantener bajo control todos los reclamos para evitar que venza el plazo para la contestación y por consiguiente, el pago innecesario en concepto de indemnización.	Diariamente
8	Solicitar mediante formulario N° 1, el informe de los envíos en reclamo, que se encuentran en proceso de contestación.	Según necesidad
9	Remitir una nota acompañado del formulario CN18 (Declaración relativo a la falta de recibo de un envío postal al destinatario, en el país o en el exterior) para dar respuesta definitiva al usuario.	Según necesidad
10	Remitir las consultas y las respuestas a través del CN 08, dentro del plazo establecido en el Convenio de la Unión Postal Universal – UPU.	Según necesidad
11	Mantener ordenado el archivo de las documentaciones de esta dependencia, durante el plazo de un año y ocho meses para	Permanentemente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

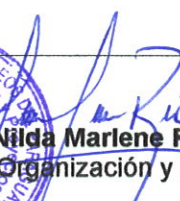

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 9 de 21


	las documentaciones finiquitadas.	
12	Remitir las estadísticas de reclamos, recibidos y remitidos, al final de cada mes a la Dirección de Planificación y Proyectos.	Mensualmente
13	Recepcionar los reclamos vía telefónica u otros medios de comunicación, y dar una inmediata respuesta al usuario.	Diariamente
14	Rastrear los envíos nacionales e internacionales que son reclamados por el usuario hasta su entrega final en destino.	Diariamente
15	Realizar reiteraciones, (duplicata) y emplazamientos para proporcionar datos de entrega del envío.	Según necesidad
16	Remitir solicitudes para el pago de indemnización al Departamento de Cuentas Internacionales, dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas, especificando el motivo del pago.	Según necesidad
17	Procesar inmediatamente los reclamos que se reciben por el sistema GCSS (Sistema de Servicio al Cliente Global) y contestar en el plazo de 24 hs	Diariamente
18	Formular a la compañía aérea, el pago de la indemnización cuando se comprueba la pérdida de envío, despacho, o expoliación bajo su responsabilidad.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giulianne Ermanoel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	---

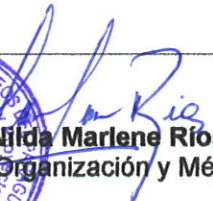

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	Código: MF-ASP-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: N° 322
		Fecha de aprobación: 09/03/2020	Página: 10 de 21


<b>Denominación</b>	<b>División de Control Operativo y Seguimiento de Envíos con entrega registrada</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Realizar control operativo y seguimiento de los envíos registrados	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Realizar el seguimiento y rastreo de los envíos postales con entrega registrada recibidos por la DINACOPA, para su entrega o encaminamiento a nivel internacional.	Diariamente
2	Monitorear el horario de llegada de los despachos en el Aeropuerto Silvio Pettrossi, y planificar con el responsable de la oficina para que en el menor tiempo posible, los despachos sean trasladados a las dependencias donde se realizarán la apertura.	Diariamente
3	Asegurar que las sacas, al momento de la recepción en las oficinas encargadas de realizar la apertura, se efectúen con controles pertinentes tales como; estado de la saca, precinto, peso y otros aspectos externos de la saca que sea de interés de la institución.	Diariamente
4	Disponer conjuntamente con la Dirección de Operaciones, para que la apertura de la saca se realice inmediatamente después de finalizar las tareas de control, y que los envíos sean transferidos a las oficinas encargadas de la entrega a los destinatarios; ya sea por medio de ventanilla, o por carteros dentro de la ciudad de Asunción.	Diariamente
5	Controlar que los despachos para las agencias y sucursales, sean formados y entregados a la oficina de transporte en el mismo día de la llegada de los despachos, dentro de las instalaciones de la institución.	Diariamente
6	Planificar con la Dirección de Operaciones, a través de su Departamento de Transporte, el horario de salida para el traslado y entrega de los despachos a las sucursales, que facilite la entrega de los envíos a los usuarios en un tiempo de 24 a 48 horas de haber recibido los despachos, en las dependencias encargadas de la apertura.	Diariamente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--


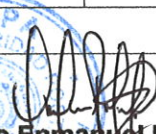
 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos DINACOPA	Código: MF-ASP-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución: N° 322
		Fecha de aprobación: 09/03/2020	Página: 11 de 21


7	Verificar si se cumplen con las normas de seguridad establecidas a nivel interno y externo, para el correo de entrada y salida del país.	Diariamente
8	Utilizar correctamente los formularios de control de operaciones diarias, en las Agencias; en el Centro de Tratamiento Postal; en Encomiendas y, en la Oficina de Control de Pequeños Paquetes e Impresos.	Diariamente
9	Asegurar que se cumplan con los plazos de conservación establecidos para cada tipo de envío, para la devolución a sus respectivos orígenes.	Diariamente
10	Disponer que los carteros lleven en su totalidad, los envíos que se encuentran en sus respectivos casilleros y que los legajos sean devueltos al día siguiente de cada jornada laboral.	Diariamente
11	Analizar los procesos operativos, si se ajustan a los estándares fijados por los organismos postales internacionales.	Permanentemente
12	Disponer que los Avisos de Retorno o Recibo, sean devueltos inmediatamente a la oficina de origen por los responsables de la dependencia que se encarga de la entrega del envío	Diariamente
13	Elaborar un informe de todas las tareas realizadas y proponer las recomendaciones que crea pertinente para mejorar los procesos operativos.	Diariamente
14	Mantener un completo y actualizado archivo de las documentaciones de esta dependencia.	Permanentemente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> Nº 322
		<b>Fecha de aprobación:</b> 07/03/2020	<b>Página:</b> 12 de 21


<b>Denominación</b>	<b>División de Control de Agencias Asunción, Metropolitana e Interior</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Realizar relevamiento de las actividades diarias realizadas por las Agencias y Sucursales, conforme al formulario determinado por CNC.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento Centro Nacional de Control de Operaciones	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Planificar conjuntamente con el superior, los trabajos que se va a realizar en las diferentes agencias del país, considerando en primer lugar aquellas agencias más importantes, desde el punto de vista del volumen de distribución y admisión.	Diariamente
2	Controlar que los envíos recibidos diariamente, sean entregados en su totalidad, utilizando los legajos de entrega habilitados para el efecto y llenar correctamente todos los campos.	Diariamente
3	Disponer que los Avisos de Retorno sean devueltos inmediatamente a la oficina de origen, por los responsables de la dependencia que se encarga de la entrega del envío.	Diariamente
4	Cargar la información recibida en el sistema informático de CNC (IPS Post y GCSS).	Diariamente
5	Observar que los responsables de las agencias, cumplan con el plazo de conservación de los envíos, que se estipula en el Reglamento de Envíos de Correspondencias y de Encomiendas.	Según necesidad
6	Asegurar que los envíos mal encaminados o mal dirigidos, procedan a la inmediata devolución o del reencaminamiento a la oficina de destino.	Diariamente
7	Asegurar que los datos que se requieren en el formulario de control, sean precisos y devuelto a la oficina del Centro Nacional de Control, en el tiempo oportuno para su procesamiento.	Según necesidad
8	Informar inmediatamente al superior, cualquier irregularidad o anomalía que se detecta en el proceso operativo y plantear las alternativas de soluciones.	Según necesidad
9	Establecer un mecanismo de control, para la devolución de los datos de entrega de los envíos que tienen plazo más riguroso,	Diariamente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

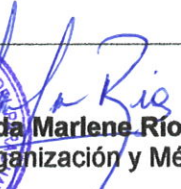

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N° 392
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 13 de 21


	y que afecta la calidad del servicio a nivel internacional.	
10	Verificar que los envíos que no fueron entregados a sus destinatarios, sean consignados claramente en las cubiertas, las causas que ocasionó la no entrega a sus respectivos destinatarios.	Diariamente
11	Hacer cumplir con las normas de seguridad establecidas por los organismos internacionales, para la recepción de los envíos, especialmente los que están sujetos a la verificación del contenido.	Diariamente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

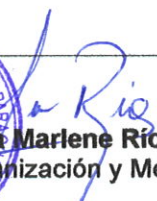

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 14 de 21


<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Inspectoría</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Controlar y Supervisar que las tareas del proceso operativo sean correctamente realizadas, basadas en las normas reglamentarias vigentes (nacional e internacional) en todas las dependencias que posee la DINACOPA.	
<b>Dependiente de:</b>	Asesoría de Seguridad Postal	
<b>Dependencias:</b>	División de Inspección y Supervisión	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Supervisar que los controles de verificación se realicen de acuerdo a las normas y leyes postales vigentes.	Permanentemente
2	Evaluar los informes de verificaciones presentados por el área.	Permanentemente
3	Proponer acciones para el mejoramiento del proceso operativo conjuntamente con la Dirección General, la Dirección de Operaciones y sus Asesores.	En cada caso
4	Realizar y promover en todas las dependencias la aplicación de normas y procedimientos nacionales e internacionales en materia de seguridad, tales como los provenientes de la U.P.U. y la U.P.A.E.P. y otros organismos internacionales.	Diariamente
5	Supervisar, dirigir y verificar estrechamente el cumplimiento de los procesos en todas las dependencias.	Diariamente
6	Coordinar y cumplir con las verificaciones de los itinerarios y los tiempos de logística, dotando la seguridad necesaria a los envíos en general.	Diariamente
7	Realizar visitas a las sucursales (de oficio o intervención por orden superior), para inspeccionar el estado y si se cumplen con los procesos operativos.	Periódicamente o de acuerdo al caso
8	Coordinar las visitas a las sucursales y comprobar que las inspecciones sean realizadas según lo establecido.	Todo el tiempo
9	Programar las actividades propias de sus dependencias conforme a sus metas y objetivos de la Institución.	En cada caso
10	Promover y fomentar la eficiencia y productividad de su dependencia.	Permanentemente
11	Realizar reuniones de trabajos con los responsables de las dependencias tendientes al mejoramiento y buen funcionamiento de las mismas.	Permanentemente

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--


 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de aprobación:</b> 09-03-2020	<b>Página:</b> 15 de 21


12	Cuidar que la disciplina del personal a su cargo dependencias esté acorde con las normas, reglamentos y leyes.	Permanentemente
13	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
14	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
15	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Enmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> No. 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 16 de 21


<b>Denominación</b>	<b>División de Inspección y Supervisión</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Ejecutar el control y supervisión del proceso operativo, basados en las normas reglamentarias vigentes (nacional e internacional) en todas las dependencias que posee la DINACOPA.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Inspectoría	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Controlar y supervisar el proceso operativo de acuerdo a las normas y procedimientos postales vigentes	Permanentemente
2	Evaluar los informes de verificaciones presentados por el área.	Permanentemente
3	Proponer acciones para el mejoramiento del proceso operativo, conjuntamente con la Dirección General, la Dirección de Operaciones y sus Asesores.	En cada caso
4	Realizar y promover en todas las dependencias, la aplicación de normas y procedimientos nacionales e internacionales en materia de seguridad, tales como los provenientes de la U.P.U. y la U.P.A.E.P y otros organismos internacionales.	Diariamente
5	Verificar en cada etapa el cumplimiento de los procesos en todas las dependencias.	Diariamente
6	Verificar el cumplimiento de los itinerarios de los transportes de la institución, dotando la seguridad necesaria a los envíos en general.	Diariamente
7	Realizar la inspección a las sucursales por orden de los superiores, para constatar si se cumplen con los procesos operativos.	Periódicamente o de acuerdo al caso
8	Participar de las reuniones de trabajos con los responsables de las dependencias, tendientes al mejoramiento y buen funcionamiento de las mismas.	Permanentemente
9	Mantener en todo momento disciplina y buen trato a los demás funcionarios.	En cada caso
10	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
11	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Enmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> <i>N° 322</i>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> <i>09/03/2020</i>	<b>Página:</b> <b>17 de 21</b>


<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Vigilancia</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Controlar que las instalaciones de la Institución, así como el personal de la misma y el público en general, se sientan respaldados en plena seguridad.	
<b>Dependiente de:</b>	Asesoría de Seguridad Postal	
<b>Dependencias:</b>	División de Seguridad	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Proteger tanto a las personas como a la propiedad, y a toda clase de bienes de la Institución.	Diariamente
2	Realizar acciones de supervisión para evitar, y extinguir incendios, siniestros y accidentes en general.	Permanentemente
3	Poner en conocimiento del Jefe inmediato, cualquier incidente de cualquier hecho delictivo o atentatorio.	En cada caso
4	Realizar cualquier otra función o misiones relacionadas con la vigilancia que la DINACOPA pueda indicar.	En cada caso
5	Vigilar en las instalaciones de mayor envergadura, y sucursales con edificios importantes, la entrada y salida de los usuarios atendiendo a aquéllos que presentan situación sospechosa para dar aviso a la superioridad.	Permanentemente
6	Proponer sistemas de vigilancia alternativos de forma que el servicio sea óptimo.	Permanentemente
7	Organizar normalmente la vigilancia en forma individual, salvo en aquellos casos en que a través de los sistemas de comunicación, un vigilante requiriese al otro para su ayuda debido a algún incidente.	Según necesidad
8	Reflejar todo tipo de incidente en el parte diario de incidencias, que se entregará en la jefatura de su dependencia.	Diariamente
9	Responsabilizar a los vigilantes de un cuadro de llaves de todas las dependencias de la DINACOPA, según cada edificio en el que sean designados, pero las llaves solamente podrán ser utilizadas en caso de emergencia, y deberá dejarse informe en el libro de novedades, e informar al jefe inmediato.	En cada caso
10	Velar por el buen funcionamiento de la dependencia a su cargo.	En todo momento

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 18 de 21



11	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
13	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad


Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b> <i>N.º 322</i>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b> <i>09/03/2020</i>	<b>Página:</b> <b>19 de 21</b>



<b>Denominación</b>	<b>División de Seguridad</b>
<b>Nivel:</b>	Control
<b>Objetivos:</b>	Custodiar y resguardar las instalaciones de la Institución, así como al personal de la misma y al público en general.
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Vigilancia
<b>Dependencias:</b>	Ninguna


<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Garantizar en todo momento la comunicación del vigilante de la DINACOPA, con una persona designada u otros en el exterior del predio. Para ello el vigilante deberá estar provisto del correspondiente teléfono móvil.	Permanentemente
2	Prestar servicio en cualquier edificio de la DINACOPA, según disponga la jefatura.	Permanentemente
3	Realizar las demás actividades inherentes a la seguridad que le sean asignadas de acuerdo a la necesidad que se presente.	Para cada caso
4	Estar atento a cualquier acción necesaria para evitar cualquier tipo de accidentes o siniestros que pudieran suscitarse (si pudieran evitarse).	Permanentemente
5	Realizar y elevar informes a la Jefatura inmediata de las actividades realizadas en las áreas asignadas.	En cada caso
6	Verificar al término de la jornada si todas las puertas de las distintas Dependencias fueron debidamente cerradas y apagadas las luces, así también como apagar todas las luces exteriores.	Diariamente
7	Realizar las vigilancias en forma individual y alternada de manera a optimizar el servicio.	En cada caso
8	Velar por el cuidado de las llaves de cada dependencia.	Diariamente
9	Mantener un informe diario del retiro y del depósito de las llaves de las áreas.	Diariamente
10	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
11	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Mariene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Enmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> N° 322
		<b>Fecha de aprobación:</b> 09/03/2020	<b>Página:</b> 20 de 21

<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Seguimiento</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Realizar el seguimiento de los envíos postales y servicios especiales de la DINACOPA, para promover su entrega en tiempo y forma.	
<b>Dependiente de:</b>	Asesoría de Seguridad Postal	
<b>Dependencias:</b>	División Verificación de Entrega	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Verificar el cumplimiento de normas y procedimientos vigentes para la buena recepción y procesamiento.	Permanentemente
2	Controlar que se cumplan los ciclos operativos en la distribución hasta la entrega domiciliaria.	Permanentemente
3	Elevar a la jefatura propuestas de acciones para el mejoramiento del proceso operativo.	En cada caso
4	Cumplir con el cronograma de trabajo establecido por la jefatura, a efectos de supervisar y controlar el correcto desarrollo de las tareas de cada área.	Permanentemente
5	Realizar visitas a los domicilios particulares de los usuarios, para constatar la entrega eficiente y eficaz de los envíos.	Permanentemente
6	Realizar seguimiento de los envíos postales, a través de llamadas telefónicas a los usuarios y contribuir con la misión de la Institución.	En cada caso
7	Monitorear a los carteros por el sistema GPS, comprobando si realizan las cargas de sus confirmaciones a medida que van entregando.	Todo el tiempo
8	Programar las actividades propias de sus dependencias conforme a sus metas y objetivos de la Institución.	En cada caso
9	Velar por el buen funcionamiento de las dependencias a su cargo.	En todo momento
10	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
11	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Enmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b> Dirección Nacional de Correos <b>DINACOPA</b>	<b>Código: MF-ASP-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por Resolución:</b> <i>N° 322</i>
		<b>Fecha de aprobación:</b> <i>07/03/2020</i>	<b>Página:</b> 21 de 21

<b>Denominación</b>	<b>División de Verificación de Entrega</b>	
<b>Nivel:</b>	Control	
<b>Objetivos:</b>	Realizar la verificación de entrega de los envíos postales, de conformidad a los procesos operativos	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Seguimiento	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Informar al Jefe inmediato sobre las actividades que realiza la unidad y como así también de las anomalías en los procesos operativos.	En cada caso
2	Promover y fomentar la eficiencia y la productividad en las áreas afectadas.	Permanentemente
3	Proponer reuniones laborales con los responsables de las dependencias, tendientes al mejoramiento y buen funcionamiento de las mismas.	Para cada caso
4	Velar por el cumplimiento de los ciclos operativos.	Permanentemente
5	Realizar seguimientos de envíos a domicilios particulares a fin de constatar la veracidad de las entregas realizadas.	En cada caso
6	Realizar y elevar informes por cada caso realizado a fin de poner a conocimiento sobre las actividades realizadas.	En cada caso
7	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
9	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan por la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Lic. Giuliano Emmanuel Poletti Yegros</b> Asesoría de Seguridad Postal
--	--