



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

# MANUAL DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS

Marzo 2022  
Dpto. de Organización y Métodos

05/03/22  
22



**RESOLUCIÓN N° 424/2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA Y EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES Y CORPORATIVOS, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 06 DE MAYO DE 2019.**

Asunción, 31 de Marzo de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 15/DPP/2022, de fecha 28 de marzo de 2022, por la cual la Dirección de Planificación y Proyectos, remite propuesta de actualización de la Estructura del Organigrama y del Manual de Funciones separados por área, a la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, a fin de solicitar su verificación y el V° B° correspondiente.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 10/2022/DPP, de fecha 30 de marzo de 2022, la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita el Visto Bueno correspondiente para la actualización de la Estructura del Organigrama y del Manual de Funciones separados por área, de la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.-

Que, en fecha 06 de mayo de 2019, se dictó la Resolución N.º 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.º 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. 1º:** ACTUALIZAR la Estructura del Organigrama y el Manual de Funciones, de la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, así como de sus respectivas dependencias, conforme el Anexo I y II respectivamente, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2º:** DISPONER que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente al Manual de 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".-

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

**Art. 4º:** COMUNICAR, a quienes corresponda, cumplido archivar.-



Abg. **CRISTIAN MIGUEL NÚÑEZ**  
Secretario General



Abg. **LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN**  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa.



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

**MANUAL DE FUNCIONES**  
Dirección Nacional de Correos  
del Paraguay – Dinacopa.

**Código: MF-DSEC-2022**

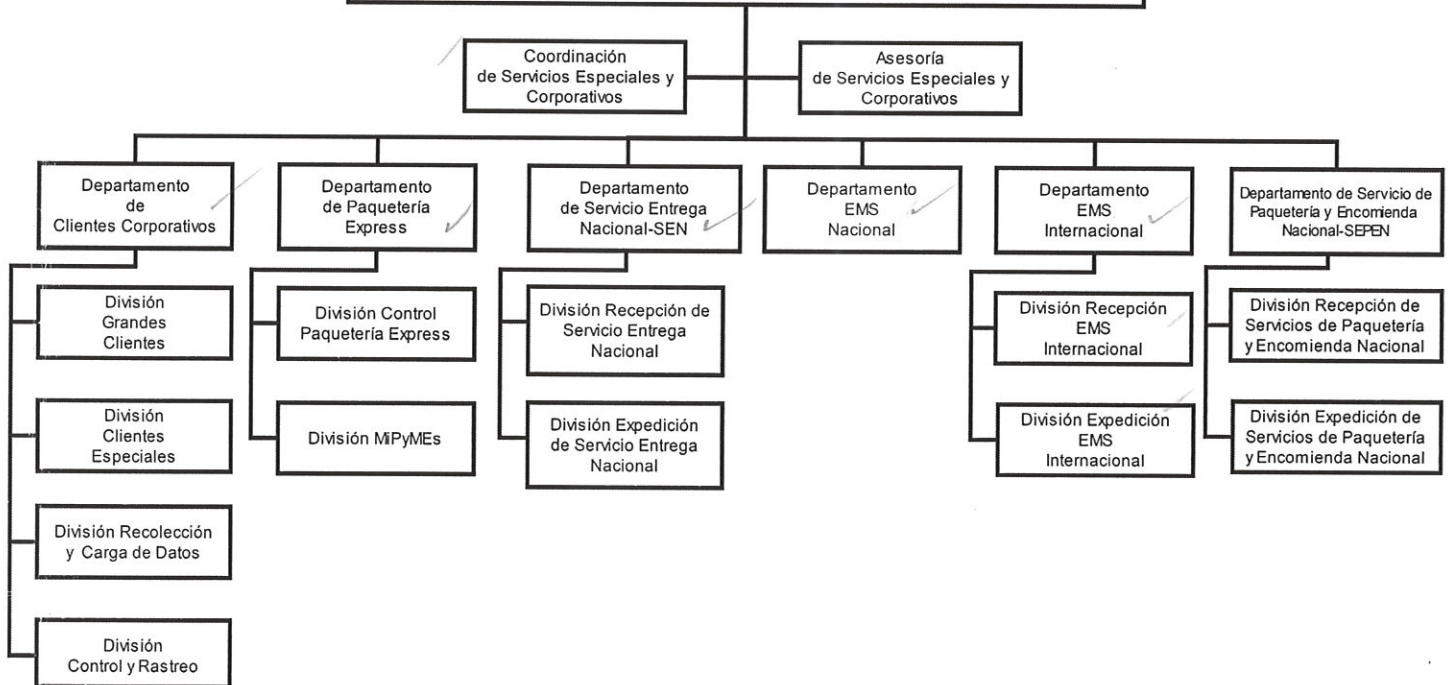
**Versión:**  
01

**Aprobado por**  
**Resolución:**

**Fecha de**  
**aprobación:**

**Página:**  
2 de 34


**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES  
Y CORPORATIVOS**





**Actualizado por:**  
**Lic. Fernando Riveros**  
Director de Planificación y Proyectos


**Revisado por:**  
**Abg. Christian Gamarra**  
Dirección de Servicios Especiales y Corporativos



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 3 de 34

<b>Denominación</b>	<b>Dirección de Servicios Especiales y Corporativos</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	1.Administrar, gestionar, controlar, apoyar, fortalecer y agilizar los servicios con valor agregado y de paquetería, en rapidez, seguridad, entrega personalizada, para los servicios prestados a clientes especiales y corporativos, conforme a las necesidades de los clientes y las normas postales vigentes. 2.Dirigir una administración controlada, consistente en la verificación de todas las documentaciones que se requieran previamente, para el proceso definitivo de realización de las actividades comprometidas en el servicio.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección General.	
<b>Dependencias:</b>	Asesoría de Servicios Especiales y Corporativos, Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos, Dpto. de Clientes Corporativos, Dpto. de Paquetería Express, Dpto. de Servicios Entrega Nacional-SEN, Dpto. EMS Nacional, Dpto. EMS Internacional y Dpto. de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional (SEPEN).	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Administrar, controlar, supervisar, que los procedimientos aplicados sean los más efectivos para el desarrollo de las actividades convenidas en el área.	En todo momento
2.	Coordinar y asegurar que los recursos humanos reciban la capacitación adecuada y necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.	Para cada caso
3.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil que se necesita en cada área.	En cada caso
4.	Controlar que los procesos operativos se cumplan conforme a los estándares y metas.	En todo momento
5.	Mantener un ambiente armónico en relación con los clientes corporativos, especiales y casuales.	En todo momento
6.	Coordinar los procesos que se aplicaran para el servicio a cada cliente, conforme a las condiciones acordadas.	Para cada caso
7.	Verificar que los reclamos sean atendidos en los plazos establecidos y en forma.	En cada caso
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, de acuerdo a las obligaciones contraídas con los clientes.	Para cada caso
9.	Coordinar con todas las áreas, la gestión y/o autogestión de las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Agilizar los procesos operativos a fin de que los envíos sean entregados en los plazos comprometidos. Conocer a cabalidad las condiciones contractuales de cada tipo de servicio.	En todo momento


<b>Actualizado por:</b>  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 4 de 34

11.	Mantener un ambiente laboral armónico entre sus colaboradores, a fin de incentivar el rendimiento eficiente entre los mismos.	En todo momento
12.	Controlar que el servicio de paquetería cumpla con las documentaciones exigidas por las leyes y normas vigentes, a fin de que estos puedan ser entregados sin inconvenientes, en Coordinación con la Dirección General de Aduanas.	En cada caso
13.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de sugerir modificaciones que racionalice y agilice las tareas del área.	En cada caso
14.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamientos y posibles necesidades.	Mensualmente
15.	Informar sobre los resultados de las actividades realizadas a la superioridad inmediata.	En cada caso
16.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
17.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
19.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad


Actualizado por:  
**Lic. Fernando Riveros**  
Director de Planificación y Proyectos

Revisado por:  
**Abg. Christian Gamarra**  
Dirección de Servicios Especiales y Corporativos



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 5 de 34


<b>Denominación</b>	<b>Asesoría de Servicios Especiales y Corporativos</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	Asesorar y asistir a la Dirección en todas sus funciones, brindar recomendaciones, sugerencias y acompañar las tareas de las dependencias de la Dirección, conforme a las normativas vigentes.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Asesorar a la Dirección en todas sus funciones, para el buen desempeño del área.	Permanentemente
2.	Recomendar acciones para el mejoramiento del desempeño de las dependencias de la Dirección.	En cada caso
3.	Sugerir procedimientos que racionalicen los procesos operativos especiales.	En cada caso
4.	Verificar que los procesos operativos se realicen conforme a la normativa postal, acuerdos, contratos y leyes vigentes.	Permanentemente
5.	Verificar que se cuente con la normativa vigente actualizada y socializado con el personal afectado.	En todo momento
6.	Verificar que las dependencias coordinen la entrega de los servicios especiales en todas las áreas de distribución, y sugerir correcciones operativas si fuere necesario.	Permanentemente
7.	Verificar que los acuerdos contractuales se cumplan de acuerdo a los compromisos asumidos con los clientes.	En cada caso
8.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de sugerir modificaciones que racionalicen y agilicen las tareas competentes al buen desempeño de las actividades de las dependencias de la Dirección.	Permanentemente
9.	Mantener una buena relación con los colaboradores y con los clientes a fin de brindar un servicio eficiente.	Permanentemente
10.	Analizar los motivos reclamos recibidos y sugerir medidas necesarias para evitar las mismas.	En cada caso
11.	Analizar los procesos operativos y sugerir procedimientos mejorados para optimizar el servicio	En cada caso
12.	Mantener informado al superior inmediato sobre las novedades en el proceso operativo.	Permanentemente
13.	Realizar mediciones de entrega a fin de definir plazos de entrega de acuerdo al destino.	En cada caso
14.	Tener buen conocimiento de la normativa Aduana en relación al servicio postal de paquetería Express y EMS Internacional.	En cada caso
15.	Analizar y sugerir el uso de la tecnología, a fin de optimizar cada paso del proceso operativo.	En cada caso

 <b>Actualizado por:</b> <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	 <b>Revisado por:</b> <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> 6 de 34


<b>Denominación</b>	<b>Coordinación de Servicios Especiales y Corporativos</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	Asistir a la Dirección en todas sus funciones y coordinar las tareas de sus dependencias, conforme a las necesidades de los clientes y las normativas vigentes.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Asistir a la Dirección de Servicios Especiales en todas las actividades correspondientes al buen desempeño del área.	En todos los casos
2.	Coordinar las actividades entre los departamentos de la dirección de servicios especiales y corporativos, para el buen desarrollo de los procesos operativos.	Diariamente
3.	Verificar que los procesos operativos sean implementados de acuerdo a las leyes y normas vigentes, a fin de establecer las pautas laborales.	Permanentemente
4.	Mantener una buena relación con los colaboradores y brindar prioridad a las necesidades de los clientes.	Permanentemente
5.	Verificar que los procesos operativos de cada departamento dependiente de la dirección del área, sean realizados conforme a las normativas respectivas y a las condiciones contractuales.	Para cada caso
6.	Controlar que los reclamos sean respondidos en los plazos establecidos y verificar que se subsanen los errores que hayan influido para la confección de estos.	Diariamente
7.	Coordinar que las entregas en todas las áreas de Distribución, se realicen conforme a los compromisos adquiridos con cada cliente.	Permanentemente
8.	Coordinar con todas las áreas las actividades que deberán desarrollarse, a fin obtener el óptimo rendimiento de los colaboradores.	Permanentemente
9.	Realizar las gestiones y/o autogestiones necesarias que contribuyan al buen desempeño y al desarrollo de las actividades competentes al área.	Diariamente
10.	Verificar que el servicio de paquetería se desarrolle conforme a las reglamentaciones nacionales e internacionales.	En cada caso
11.	Verificar la seguridad y la eficiencia en la entrega de los envíos, para mantener la buena calidad del servicio.	Diariamente
12.	Tener conocimiento de las reglamentaciones aduaneras que competan al servicio.	En cada caso
13.	Gestionar los equipos y materiales necesarios que serán utilizados para las distintas dependencias de la dirección.	Permanentemente

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 7 de 34



14.	Verificar que todas las dependencias presenten en el plazo establecido los datos estadísticos al departamento correspondiente para el caso.	Permanentemente
15.	Mantener informado al Director/a del área sobre el desarrollo de las actividades realizadas, y los resultados obtenidos.	En cada caso
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
18.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad


Actualizado por:  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 8 de 34

<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Clientes Corporativos</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo.
<b>Objetivos:</b>	1. Gerenciar los procesos operativos de retiro, admisión, ensobrado, clasificación, expedición, distribución, encaminamiento y entrega para todos los destinos del interior del país, zona central y capital. 2. Controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos comprometidos para clientes especiales y corporativos.
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Servicios Especiales Corporativos.
<b>Dependencias:</b>	División, Grandes Clientes, División Clientes Especiales, División Recolección y Carga de Datos, División Control y Rastreo.

Funciones		Frecuencia
1.	Conocer las condiciones contractuales de cada Cliente Corporativo.	En todo momento
2.	Desarrollar los procesos que contribuyan al buen desempeño de sus funciones.	En cada caso
3.	Conocer el calendario de ingreso de los ciclos de cada cliente, a fin de coordinar los procesos operativos.	En cada caso
4.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En todo momento
5.	Coordinar la confección despachos y transferirlo al área de expedición del Departamento de Servicios Especiales Nacionales.	Permanentemente
6.	Velar por el cumplimiento de los plazos en las áreas de Distribución.	Para cada caso
7.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil necesario.	En cada caso
8.	Mantener buenas relaciones con sus respectivos clientes para el buen desarrollo de los procesos de entrega.	En todo momento
9.	Controlar las devoluciones y reencaminar los envíos que están en proceso de distribución.	En cada caso
10.	Mantener permanente contacto con las Áreas de Distribución en relación a los reclamos y plazos de entrega.	Permanentemente
11.	Verificar y controlar la carga de datos, las devoluciones e informaciones requeridas para el informe final, de los respectivos Clientes.	En todo momento
12.	Verificar que el informe para los clientes se remita dentro los plazos establecidos.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de todas las novedades y gestiones inherente a sus funciones.	Permanentemente
14.	Mantener ordenado y actualizado los datos estadísticos por cada cliente.	En todo momento
15.	Elevar un informe estadístico al departamento correspondiente.	Permanentemente
16.	Mantener informado al superior inmediato sobre los resultados y novedades del servicio.	En todo momento


Actualizado por:  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> 9 de 34



17.	Preparar la documentación necesaria para la facturación de los servicios, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	En cada caso
18.	Preparar las devoluciones que deben ser remitidas a cada cliente, según su requerimiento.	En todo momento
19.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
20.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
21.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
22.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad



**Actualizado por:**  
**Lic. Fernando Riveros**  
 Director de Planificación y Proyectos


**Revisado por:**  
**Abg. Christian Gamarra**  
 Dirección de Servicios Especiales y Corporativos

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: <b>01</b>	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: <b>10 de 34</b>

<b>Denominación</b>	<b>División Grandes Clientes</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	Recepcionar y procesar los envíos de grandes clientes, coordinar y controlar la actualización de la base de datos de la central con las Agencias de correos, la recolección de información, la carga de datos de entrega, los informes a ser remitidos a los clientes, los sistemas de rastreo, la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Clientes Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Recepcionar, clasificar, planillar y transferir a las áreas de distribución los envíos con entrega registrada.	En todo momento
2.	Retirar los extractos de las empresas procesadoras de Tarjetas de Créditos.	Mensualmente
3.	Controlar y habilitar la base de datos central y coordinar la actualización para las agencias y demás áreas de distribución.	En todo momento
4.	Recepcionar las planillas de entrega de los carteros para registrar en el sistema informático.	En cada caso
5.	Controlar que las planillas contengan todos los datos necesarios: número de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, número del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, aclaración de firma, firma del cartero responsable de la entrega.	En cada caso
6.	Coordinar la carga de datos con los operadores habilitados.	En todo momento
7.	Verificar que los datos se reciban y se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
8.	Coordinar los cierres de informes y remitirlos a los clientes a través de medios informáticos en las fechas establecidas.	En cada caso
9.	Actualización de las direcciones de los clientes.	Según Necesidad
10.	Elaborar por cada cliente el informe final general, de acuerdo a la base de datos consignando la fecha de entrega y receptor de cada envío por medios informáticos o electrónicos, a través de la Dirección de Tecnología.	En todo momento
11.	Preparar y controlar el FF4.	Mensualmente
12.	Verificar que estén al día el archivo de las documentaciones por clientes.	Permanentemente
13.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
14.	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	En cada caso
15.	Remitir informes de facturación al superior inmediato.	Diariamente


<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> 11 de 34



16.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
17.	Controlar los procesos operativos conforme a las leyes y normas.	En cada caso
18.	Mantener actualizado y ordenado el archivo, a fin de contar con información veraz cuando se requiera.	En todo momento
19.	Preparar la documentación para la facturación de los servicios prestados, a ser remitidos a la Dirección Administrativa.	Permanentemente
20.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
21.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad


Actualizado por:  
**Lic. Fernando Riveros**  
Director de Planificación y Proyectos

Revisado por:  
**Abg. Christian Gamarra**  
Dirección de Servicios Especiales y Corporativos



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 12 de 34


<b>Denominación</b>	<b>División Clientes Especiales</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Coordinar con las áreas de distribución la entrega de envíos de clientes especiales, para un resultado eficiente. 2. Controlar que los requerimientos de los clientes sean atendidos en forma inmediata. 3. Coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos devueltos, realizar control por muestreo en relación a las entregas.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Clientes Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
1.	Coordinar con las áreas de distribución la entrega en el plazo correspondientes de los envíos especiales.	En cada caso
2.	Informar a cada cliente de acuerdo a sus requerimientos sobre el servicio que se le presta.	En cada caso
3.	Elaborar los resúmenes de envíos de los clientes corporativos.	Permanentemente
4.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
5.	Mantener un buen relacionamiento con sus colaboradores y clientes.	Permanentemente
6.	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
7.	Elaborar la estadística por cliente y tipo de envíos mensualmente.	Permanentemente
8.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
9.	Controlar los procesos operativos que se realicen conforme a los acuerdos con los clientes y las respectivas normativas.	En cada caso
10.	Recabar la información necesaria para la facturación de los servicios a ser remitidos a la Dirección Administrativa, acompañado de la documentación respectiva.	Permanentemente
11.	Controlar la distribución, por muestreo, en coordinación con las áreas de distribución.	En cada caso
12.	Contactar con los clientes solicitando aclaración de dirección y reubicar cada envío con los nuevos datos.	En cada caso
13.	Mantener técnica de trabajo, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
14.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
15.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
16.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---



 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: <b>01</b>	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 13 de 34


<b>Denominación</b>	<b>División Recolección y Carga de Datos</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	Recepcionar y cargar información de entrega, manteniendo actualizado las bases de datos de los clientes corporativos.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Clientes Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Controlar todo el proceso de carga de datos de los clientes corporativos.	Permanente
2.	Recepcionar las planillas de entrega de las áreas de distribución, posteriormente se cargará en el sistema.	En cada caso
3.	Coordinar y controlar la productividad de la carga de datos con los operadores habilitados.	En cada caso
4.	Verificar que los datos recibidos, se registren en el sistema dentro de los plazos establecidos.	En cada caso
5.	Controlar la información recolectada una vez cargada en el sistema, en coordinación con las áreas de distribución.	En cada caso
6.	Controlar que las planillas contengan los todos los datos necesarios: número de planillas, fecha de entrega, nombre del cartero, localidad, número del envío, nombre del titular, dirección, firma del receptor, y aclaración de firma del cartero responsable de la entrega.	Permanente
7.	Verificar la carga de datos de entrega de los envíos de los clientes corporativos.	Permanente
8.	Controlar que los datos sean recepcionados dentro de los plazos establecidos para la entrega.	En cada caso
9.	Actualizar en coordinación con el Departamento de Informática, la base de datos de los clientes de acuerdo a cada ciclo que ingrese.	En cada caso
10.	Cargar datos de entrega a través de los operadores informáticos, de las planillas de carteros.	En cada caso
11.	Realizar los cierres e informes en coordinación con el área de informática y remitirlos a los clientes a través de medios magnéticos en las fechas establecidas.	En cada caso
12.	Recepcionar por medio electrónico reclamos de envíos de cada cliente.	Permanente
13.	Controlar la reiteración de los envíos reclamados y derivar la información al área de distribución, hasta resolver el motivo del reclamo.	Permanente
14.	Reubicar direcciones a través de llamadas al titular del envío, por cambio de la localidad u otro motivo.	En cada caso
15.	Cargar datos de los envíos reubicados con sus respectivas nuevas direcciones.	En todo momento

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 14 de 34


16.	Reencaminar envíos reubicados a su nuevo destino, acompañado de su planilla respectiva.	En cada caso
17.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades de su dependencia.	Permanentemente
18.	Elaborar resúmenes por cliente y por ciclo recibido para el informe estadístico.	En cada caso
19.	Elaborar los resúmenes de envíos entregados, devueltos y reubicados y remitir al Departamento Financiero para la facturación y cobro respectivo.	En cada caso
20.	Solicitar periódicamente mantenimiento de los equipos a su cargo.	Según necesidad
21.	Mantener una comunicación cordial con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
22.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
23.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
24.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	Revisado por:  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 15 de 34

<b>Denominación</b>	<b>División Control y Rastreo</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Coordinar y controlar la actualización de la base de datos de la central con las Agencias de Correos. 2. Desarrollar y Controlar, los sistemas de rastreo a fin de tener la información inmediata a requerimiento de los clientes corporativos.	
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Clientes Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Controlar que el sistema de rastreo funcione y que la base de datos por clientes esté habilitado para la carga.	En todo momento
2.	Controlar la habilitación de la base de datos de la central y coordinar la actualización con las agencias.	En todo momento
3.	Rastrear envíos en el sistema de seguimiento habilitado para el efecto.	En cada caso
4.	Coordinar y verificar la reubicación y cambio de dirección de los envíos corporativos.	En cada caso
5.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
6.	Realizar seguimiento a los reclamos remitidos a las áreas de distribución, a fin de dar respuesta inmediata a los clientes.	En cada caso
7.	Verificar que los procesos se cumplan en forma inmediata.	En cada caso
8.	Elaborar la estadística por cliente y por tipo de envíos mensualmente.	En cada caso
9.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
10.	Controlar la productividad de la carga de datos para optimizar el servicio.	En todo momento
11.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
12.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.	Permanentemente
13.	Mantener un buen relacionamiento laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
14.	Controlar la veracidad de los datos manipulados permanentemente.	En cada caso
15.	Verificar y analizar que los sistemas informáticos utilizado, cumplan con lo dispuesto y proponer nuevos procedimientos que racionalice los procesos.	En cada caso
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
18.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>  Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  Abg. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	<b>Código: MF-DSEC-2022</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 16 de 34

<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Paquetería Express</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo.	
<b>Objetivos:</b>	1. Coordinar los procesos operativos del servicio postal de paquetería Express, controlando el encaminamiento para todos los destinos a nivel país. 2. Controlar que el reporte de entrega se realice de acuerdo a los plazos, a través de una plataforma informática.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
<b>Dependencias:</b>	División Control Paquetería Express y División Mi Pymes.	
	<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>
1.	Coordinar los procesos operativos del área, para el retiro de los envíos de la transportadora a fin de agilizar su posterior entrega, y satisfacer los requerimientos de los clientes.	En todo momento
2.	Mantener información actualizada del servicio prestado para cada cliente, a fin de poder identificarlo y clasificarlo.	En todo momento
3.	Mantener informados al cliente sobre los servicios que ofrece el área de paquetería.	En cada caso
4.	Coordinar con la Dirección de Comunicación, la divulgación de los servicios ofrecidos, a través de las redes sociales; la prensa oral; escrita y televisiva.	Permanentemente
5.	Verificar que los procesos operativos se realicen de acuerdo a las condiciones del servicio ofrecido.	En todo momento
6.	Fomentar las campañas publicitarias que puedan ayudar a la expansión de las promociones del servicio de paquetería, en coordinación con la Dirección Comercial.	En cada caso
7.	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos procesados en el área, y remitirlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
8.	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	En cada caso
9.	Mantener actualizada las reglamentaciones aduaneras, leyes y normas internacionales por la que se rige el servicio, a fin de no tener inconvenientes en el procesamiento de los paquetes.	Permanentemente
10.	Mantener un archivo informatizado de datos de clientes, y los servicios que han adquirido con la institución.	Permanentemente
11.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
12.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de 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.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Fernando Riveros</b> Director de Planificación y Proyectos	<b>Revisado por:</b>  <b>Abg. Christian Gamarra</b> Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
--	--