
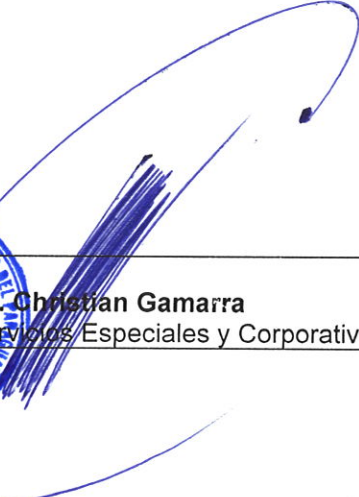

 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 17 de 34

Denominación	División Control de Paquetería Express	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Controlar que los procesos operativos de paquetería, se realicen de acuerdo a los estándares de calidad establecidos con el cliente, a través de una plataforma informática.	
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar que todos los procesos operativos de los servicios de paquetería se cumplan conforme a las leyes y normas vigentes.	En todo momento
2.	Conocer detalladamente las condiciones que presta el servicio.	Permanentemente
3.	Realizar la entrega a la dirección indicada por el remitente sin demoras.	Permanentemente
4.	Mantener informado a los usuarios sobre los servicios que presta el área.	Permanentemente
5.	Conocer las reglamentaciones, las leyes y normas internacionales que rigen al servicio.	Permanentemente
6.	Sugerir al usuario, contactar con su proveedor, en caso de que el artículo llegue averiado o no sea lo adquirido.	En cada caso
7.	Elaborar una estadística de la cantidad de envíos manipulados y elevar al área correspondiente.	Permanentemente
8.	Conocer en forma detallada las reglamentaciones aduaneras que afecta al servicio.	Permanentemente
9.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
10.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
11.	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 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: 18 de 34

Denominación	División Mi Pymes	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos del servicio postal de las Mi Pymes, conforme a la normativa postal vigente y mantener una relación estrecha con la aduana para coordinar los procesos que afecten al servicio.	
Dependiente de:	Departamento de Paquetería Express.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar los procesos operativos relacionados a las Mi Pymes.	En todo momento
2.	Mantener una relación estrecha con el Vice Ministerio de Industria y Comercio, en lo que se refiere la Mi Pymes.	En cada caso
3.	Conocer las cláusulas del convenio por cada tipo de servicio, controlando que los procesos se cumplan conforme a las normas vigentes establecidas.	Permanentemente
4.	Mantener actualizada la información relacionado al servicio.	Permanentemente
5.	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En cada caso
6.	Conocer las normas que rigen el servicio.	En todo momento
7.	Fomentar la utilización del servicio conjuntamente con la Asesoría de Comunicación.	En todo momento
8.	Elaborar una estadística de la cantidad envíos manipulada en el área y elevarlo al departamento correspondiente.	Permanentemente
9.	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
10.	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecte al servicio.	Permanentemente
11.	Mantener informado al superior inmediato, sobre las actividades realizadas en el área y los logros obtenidos.	Permanentemente
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.	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 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: 19 de 34

Denominación	Departamento de Servicio Entrega Nacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de recepción y expedición; en cuanto a rapidez y seguridad, conforme a los plazos comprometidos. 2. Recepcionar y elaborar los despachos de envíos para todas las agencias del país. 3. Transferir los envíos a las áreas de distribución y expedición nacional.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción de Servicio de Entrega Nacional y División Expedición de Servicio de Entrega Nacional.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos procedentes de las áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar la expedición de envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a las condiciones contractuales.	Permanentemente
4.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	Permanentemente
5.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
6.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición y recepción.	En todo momento
7.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En todo momento
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
9.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	En todo momento
11.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
12.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	En todo momento
13.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
14.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente


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



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

 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: 20 de 34

15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanente
17.	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 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: 21 de 34



Denominación	División Recepción de Servicio de Entrega Nacional
Nivel:	Operativo.
Objetivos:	Controlar la recepción, apertura y transferencias a las áreas de distribución de los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país.
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Entrega Nacional.
Dependencias:	Ninguna.


Funciones		Frecuencia
1.	Recibir y procesar en forma inmediata los envíos procedentes de las diferentes áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar el estado físico del contenedor (sacas-sobres), precinto y etiqueta de cada despacho recepcionado.	Permanentemente
3.	Aperturar los despachos de envíos recibidos de las diferentes agencias del país en forma inmediata.	En cada caso
4.	Controlar que los números de despachos que figuran sean correlativos por Agencia, en caso de que falten los números, inmediatamente se informa a la oficina de origen.	En todo momento
5.	Clasificar por destino y transferir los envíos a las áreas correspondientes.	Permanentemente
6.	Elaborar las documentaciones necesarias, en caso de irregularidades.	En cada caso
7.	Controlar los envíos conforme a la hoja de ruta o guía de despacho, a fin de verificar que se reciban todos los envíos que figuran en las documentaciones respectivas.	Permanentemente
8.	Codificar los envíos recepcionados	En todo momento
9.	Registrar en el sistema informático los envíos, transferirlos donde corresponda con sus respectivas planillas.	En todo momento
10.	Informar inmediatamente de cualquier irregularidad a la oficina de origen y al superior inmediato.	En todo momento
11.	Controlar que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos conforme a la normativa vigente.	En cada caso
12.	Controlar que los acuses de recepción sean devueltos en su totalidad desde las áreas de distribución.	Permanentemente
13.	Mantener un buen relacionamiento con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
14.	Verificar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
15.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
16.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
17.	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 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: 22 de 34

Denominación	División Expedición de Servicios de Entrega Nacional.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Controlar la expedición, confección de despachos, traslado al área de transporte con destino a las agencias, de los envíos especiales procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país. 2. Verificar el buen desarrollo de los procesos de expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Entrega Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Expedir y controlar los envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	En todo momento
2.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En cada caso
3.	Elaborar los despachos de envíos con destino a las diferentes agencias del país.	Permanentemente
4.	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos por agencias.	En todo momento
5.	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
6.	Transferir los despachos al área de transporte para su expedición a destino.	En cada caso
7.	Atender las reclamaciones de despachos en coordinación con el área de transporte.	En todo momento
8.	Controlar que se cumplan los procedimientos establecidos a nivel nacional e internacional.	En todo momento
9.	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones por agencias y clientes corporativos.	Permanentemente
10.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
11.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
12.	Verificar que los procesos se cumplan normalmente.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En todo momento
15.	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	Permanentemente
16.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizados.	En todo momento


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

 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: 23 de 34



17.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En cada caso
18.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En todo momento
19.	Realizar las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
20.	Mantener un buen ritmo laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
21.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	Permanentemente
22.	Llevar una estadística ordenada y veraz, por tipo de envío y clientes, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades mensualmente.	Permanentemente
23.	Informar permanentemente de las novedades al superior inmediato.	En todo momento
24.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
25.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
26.	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 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: 24 de 34

Denominación	Departamento EMS Nacional.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de recepción y expedición; en cuanto a rapidez y seguridad, conforme a los plazos comprometidos. 2. Recepcionar y elaborar las transferencias de envíos para todas las oficinas de Distribución del país.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos EMS Nacional procedentes de las áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar la expedición de envíos EMS Nacional a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a los pedidos y logística.	Permanentemente
5.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
6.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición y recepción.	En todo momento
7.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En todo momento
8.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
9.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
10.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	En todo momento
11.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
12.	Velar por la seguridad de los envíos, en especial la paquetería.	En todo momento
13.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
14.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
17.	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 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: 25 de 34

Denominación	Departamento EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar los procesos operativos postales de EMS Internacional, controlando el encaminamiento y la transmisión de los eventos inherentes a los envíos/despachos para todos los destinos a nivel nacional e internacional, a través de un sistema informático específico del servicio. 2. Brindar un servicio con valor agregado basado en la rapidez y seguridad.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción EMS Internacional y División Expedición EMS Internacional.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar los procesos operativos postales de EMS Internacional, conforme a la normativa postal vigente nacional e internacional.	Permanentemente
2.	Conocer las condiciones contractuales de cada cliente.	En todo momento
3.	Conocer los procesos operativos a ser aplicado a cada cliente.	En cada caso
4.	Ofrecer una atención eficiente a los clientes.	En todo momento
5.	Controlar que los procesos se cumplan conforme a los acuerdos postales internacionales.	Permanentemente
6.	Mantener actualizada la información que debe llegar a los clientes.	En cada caso
7.	Controlar que cada parte del proceso operativo se cumpla sin retrasos.	En todo momento
8.	Conocer las reglamentaciones internacionales que afectan al servicio.	Permanentemente
9.	Controlar el cumplimiento de las normativas relacionadas con el EMS Courier Internacional y los niveles de calidad.	En todo momento
10.	Velar por la elaboración de una estadística ordenada de los envíos por destino.	En cada caso
11.	Gestionar el material necesario para el buen cumplimiento de las funciones.	En cada caso
12.	Conocer las reglamentaciones aduaneras que afecten el servicio.	En todo momento
13.	Controlar y gestionar las herramientas necesarias relativas al EMS Internacional conforme a las normas EMS.	Permanentemente
14.	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	En todo momento
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en Archivos.	Permanentemente
17.	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


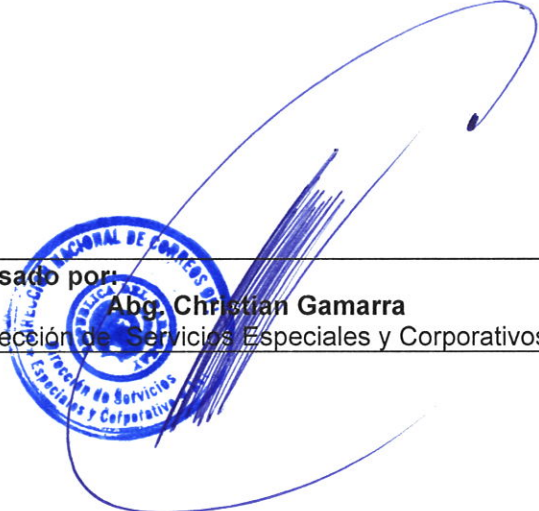
 Dirección Nacional de CORREOS del PARAGUAY	MANUAL DE FUNCIONES Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Dinacopa.	Código: MF-DSEC-2022	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 26 de 34


Denominación	División Recepción EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de recepción de EMS Internacional, controlando el encaminamiento para todos los destinos nacionales, y el cumplimiento de los plazos de entrega de los envíos conforme a las normas de distribución, a través de un sistema informático específico del servicio.	
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Mantener actualizados los datos sobre reglamentos y leyes nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
2.	Controlar los procesos operativos que serán aplicados para el desarrollo de las actividades del área.	En cada caso
3.	Mantener una cordial relación con todos los clientes, priorizando la excelencia en la atención a los mismos, a fin de satisfacer las expectativas de estos.	Permanentemente
4.	En el momento de la recepción, verificar que los despachos recibidos contengan las documentaciones requeridas por las normas vigentes.	Permanentemente
5.	Comparar que los datos del CN 38, coincidan con las condiciones de recepción de los despachos postales, caso contrario, elaborar los Boletines de Verificación pertinentes para deslindar de responsabilidades a la Institución.	En cada caso
6.	Aperturar los despachos recibidos del exterior, verificando las condiciones físicas y peso de cada envío, en caso de detectar alguna irregularidad, elaborar el Boletín o Acta correspondiente.	Permanentemente
7.	Registrar los eventos en el sistema habilitado para el efecto (IPS POST), conforme a las Normas EMS.	Para cada caso
8.	Verificar que los despachos destinados para las agencias y sucursales del país, sean formados con todas las documentaciones para realizar el control cruzado en origen y destino del mismo.	Permanentemente
9.	Elaborar una estadística ordenada de los envíos que hayan sido registrados en recepción, por país de origen y elevarla al departamento correspondiente.	En cada caso
10.	Gestionar los recursos necesarios para el buen desarrollo de las actividades del área.	Permanentemente
11.	Verificar la entrega de los envíos, así como la no entrega y sus motivos dentro de los plazos establecidos, a fin de que la calificación obtenida por la Cooperativa EMS, nos mantenga en un lugar privilegiado.	En cada caso

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



 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: 27 de 34


12.	Velar por la seguridad física de los envíos de recepción, a fin de deslindar de responsabilidades al área y a la Institución.	En cada caso
13.	Mantener un registro correlativo de los despachos recibidos, tanto en anotaciones, como en archivos del CN31, CN33, y/o los Manifiestos de Despachos recibidos por cada país de origen, para que el departamento correspondiente pueda generar las cuentas a cobrar a cada país por los despachos recepcionados.	Permanentemente
14.	Elaborar los boletines de verificación correspondientes ya sea por despachos y/o envíos faltantes, así como ante cualquier irregularidad que pudiera presentarse, y deslindar de responsabilidades por ese medio a la administración.	En todo momento
15.	Controlar que las respuestas a los reclamos realizados por los Operadores EMS, a través del sistema habilitado al efecto, sean efectuadas conforme a las Normas EMS y a los plazos establecidos.	Para cada caso
16.	Mantener un archivo ordenado y actualizado de las documentaciones de todos los despachos expedidos a las diferentes Agencias y Sucursales del país, tanto en anotaciones, como en archivos de las transferencias, y guías de despachos, que indican los envíos incluidos en los mismos.	Permanentemente
17.	Realizar el seguimiento correspondiente a los despachos y envíos expedidos a nivel nacional, a fin de corroborar la entrega al destino indicado.	En cada caso
18.	Mantener actualizados los datos sobre reglamentos y leyes nacionales e internacionales, referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
19.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en Archivos.	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 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: 28 de 34


Denominación	División Expedición EMS Internacional	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Coordinar los procesos operativos postales de expedición de EMS Internacional, controlando el encaminamiento para todos los destinos internacionales, atendiendo las normas en materia de transporte, a través de un sistema informático específico del servicio.	
Dependiente de:	Departamento de EMS Internacional.	
Dependencias:	Ninguno.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Coordinar y realizar los retiros de envíos de clientes cuentas correntistas.	En cada caso
2.	Verificar que la clasificación de los envíos admitidos se realice por países y de acuerdo a los encaminamientos para cada destino.	Para cada caso
3.	Mantener actualizados los datos relacionados a leyes y normas nacionales e internacionales referentes al servicio EMS Internacional.	Permanentemente
4.	Mantener una relación cordial con todos los clientes y resolver las situaciones de conflictos.	Permanentemente
5.	Verificar que los despachos expedidos se elaboren conforme a lo dispuesto en los convenios de la UPU, UPAEP, Acuerdos bilaterales y multilaterales vigentes, relacionados al servicio.	Permanentemente
6.	Registrar el evento EMA del envío, (carga de datos de admisión en el Sistema IPS POST), luego la confirmación de llegada del envío a la Oficina de Cambio de Salida (Evento EMB), posteriormente el cierre del despacho en el sistema y físicamente según destino (Evento EMC).	En cada caso
7.	Responder y coordinar en la brevedad posible los reclamos, a fin de evitar reembolsos y/o indemnizaciones indebidas.	Permanentemente.
8.	Controlar que los envíos correspondan a cada destino específico y que los despachos expedidos para las distintas oficinas de cambio de destino, sean formados con todas la documentaciones pertinentes.	Permanentemente.
9.	Elaborar una estadística ordenada de la cantidad de envíos despachados al exterior, por países de destino, y elevarla al departamento correspondiente.	Mensualmente
10.	Gestionar los recursos necesarios para el buen cumplimiento de las actividades del área.	Permanentemente
11.	Realizar seguimientos de los despachos expedidos con destino al exterior del país, a fin de confirmar su llegada a destino final.	En cada caso

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

 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: 29 de 34


12.	Velar por la seguridad física de los envíos internacionales de expedición.	En todo momento
13.	Controlar que la respuesta de los reclamos a los Operadores EMS, sean realizadas en los plazos establecidos, por medio del sistema habilitado al efecto.	En cada caso
14.	Mantener un archivo correlativo de las documentaciones de todos los despachos expedidos al exterior, por países de destino; adjuntando el CN31 y el CN 38, firmado la recepción por la compañía aérea responsable del transporte a destino de nuestros despachos.	Permanentemente
15.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
16.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
17.	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 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: 30 de 34

Denominación	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Coordinar, controlar y verificar el buen desarrollo de los procesos de Admisión, Recolección, Tratamiento, Clasificación, Transporte, dentro del territorio nacional. 2. Elaborar los despachos de envíos para las localidades de destino.	
Dependiente de:	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos.	
Dependencias:	División Recepción de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional, y División Expedición de Servicios de Paquetería Nacional.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Controlar la recepción de envíos procedentes de las áreas de recolección y agencias del país.	Permanentemente
2.	Controlar la expedición de envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	Permanentemente
3.	Recoger envíos de los clientes conforme a las condiciones contractuales.	Permanentemente
4.	Controlar que los procesos operativos funcionen conforme a las normativas vigentes.	Permanentemente
5.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado para la expedición.	Permanentemente
6.	Coordinar con la Dirección de Operaciones, la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	Permanentemente
7.	Coordinar con todas las áreas, las necesidades para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
8.	Realizar gestiones necesarias para el buen desarrollo de los procesos operativos.	Permanentemente
9.	Mantener un buen relacionamiento laboral entre sus colaboradores, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	Permanentemente
10.	Velar por la seguridad de los envíos, Pequeños Paquetes, Encomiendas y/o mercaderías.	Permanentemente
11.	Llevar una estadística ordenada y veraz, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades.	Permanentemente
12.	Analizar constantemente el desarrollo de los procesos, a fin de mantener informado al superior inmediato de las novedades, para el buen cumplimiento de sus funciones.	Permanentemente
13.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	Permanentemente


 Actualizado por: Lic. Fernando Riveros Director de Planificación y Proyectos	 Revisado por: Ing. Christian Gamarra Dirección de Servicios Especiales y Corporativos
---	---

 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: 31 de 34

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 carpetas.	Permanentemente
16	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 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: 32 de 34



Denominación	División Recepción de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	Controlar la recepción, apertura y transferencias a las áreas de distribución de los envíos procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Recibir y procesar en forma inmediata los envíos procedentes de las diferentes áreas de admisión y agencias del país.	En todo momento
2.	Controlar el estado físico del contenedor (sacas-sobres), precinto y etiqueta de cada despacho recepcionado.	Permanentemente
3.	Aperturar los despachos de envíos recibidos de las diferentes agencias del país en forma inmediata.	En cada caso
4.	Controlar que los números de despachos que figuran sean correlativos por Agencia, en caso de que falten los números, inmediatamente se informa a la oficina de origen.	En todo momento
5.	Clasificar por destino y transferir los envíos a las áreas correspondientes.	Permanentemente
6.	Elaborar las documentaciones necesarias, en caso de irregularidades.	En cada caso
7.	Controlar los envíos conforme a la hoja de ruta o guía de despacho, a fin de verificar que se reciban todos los envíos que figuran en las documentaciones respectivas.	Permanentemente
8.	Informar inmediatamente de cualquier irregularidad a la oficina de origen y al superior inmediato.	En todo momento
9.	Controlar que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos conforme a la normativa vigente.	En cada caso
10.	Mantener un buen relacionamiento con sus clientes y colaboradores.	En todo momento
11.	Verificar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos establecidos.	En todo momento
12.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
13.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardo de los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
14.	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 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: 33 de 34

Denominación	División Expedición de Servicios de Paquetería y Encomienda Nacional-SEPEN.	
Nivel:	Operativo.	
Objetivos:	1. Controlar la expedición, confección de despachos, traslado al área de transporte con destino a las agencias, de los envíos procedentes de las distintas áreas de admisión y agencias de todo el país. 2. Verificar el buen desarrollo de los procesos de expedición, en rapidez, seguridad, conforme a los plazos comprometidos.	
Dependiente de:	Departamento de Servicio de Paquetería y Encomienda Nacional.	
Dependencias:	Ninguna.	
	Funciones	Frecuencia
1.	Expedir y controlar los envíos a las áreas de distribución y agencias del país.	En todo momento
2.	Clasificar los envíos conforme a cada destino.	En cada caso
3.	Elaborar los despachos de envíos con destino a las diferentes agencias del país.	Permanentemente
4.	Controlar que los números de despachos expedidos sean correlativos por agencias.	En todo momento
5.	Elaborar la hoja de ruta o guía de despacho registrando los números de los envíos a ser expedidos.	En todo momento
6.	Transferir los despachos al área de transporte para su expedición a destino.	En cada caso
7.	Atender las reclamaciones de despachos en coordinación con el área de transporte.	En todo momento
8.	Controlar que se cumplan los procedimientos establecidos a nivel nacional e internacional.	En todo momento
9.	Mantener un archivo ordenado de las documentaciones por agencias y clientes corporativos.	Permanentemente
10.	Gestionar los materiales y equipos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.	En cada caso
11.	Mantener un buen relacionamiento entre sus colaboradores y clientes.	En todo momento
12.	Verificar que los procesos se cumplan normalmente.	En todo momento
13.	Mantener informado al superior inmediato de las novedades del servicio.	Permanentemente
14.	Coordinar que los recursos humanos sean distribuidos conforme al perfil respectivo.	En todo momento
15.	Controlar los procesos operativos conforme a las respectivas normativas.	Permanentemente
16.	Mantener una buena relación con los medios de transportes utilizado.	En todo momento

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

 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: 34 de 34

17.	Verificar que las reclamaciones sean atendidas en la brevedad posible.	En cada caso
18.	Coordinar con la Dirección de Operaciones la entrega en todas las áreas de distribución, conforme a los compromisos establecidos con los clientes.	En todo momento
19.	Realizar las gestiones necesarias para el buen cumplimiento de sus funciones.	En todo momento
20.	Mantener un buen ritmo laboral, a fin de que los procesos no sufran retrasos.	En todo momento
21.	Velar por la seguridad de los envíos en general, en especial la paquetería.	Permanentemente
22.	Llevar una estadística ordenada y veraz, por tipo de envío y clientes, para analizar la capacidad de procesamiento y posibles necesidades mensualmente.	Permanentemente
23.	Informar permanentemente de las novedades al superior inmediato.	En todo momento
24.	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
25.	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en archivos.	Permanentemente
26.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por el superior inmediato.	Según necesidad

Actualizado por:
Lic. Fernando Riveros
Dirección de Planificación y Proyectos

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