

SERVICIO DE CORREO

1. FINALIDAD

Esta instrucción establece el alcance, las condiciones, responsabilidades y procedimientos relativos al servicio de correo de la Institución.

2. CONCEPTOS

2.1. Servicio de Correo Interno: Consiste en la entrega, retiro y distribución de documentos en las diferentes Unidades Administrativas de la ANDE, ubicadas en la Sede Central, sus adyacencias y periféricas.

2.2. Servicio de Correo Externo: Consiste en la entrega, retiro y distribución de correspondencias institucionales para Entidades Públicas y Privadas, así como también para clientes de la Institución, ubicadas en Asunción, Gran Asunción y en ciudades aledañas a éstas.

2.3. Servicio de Correo Internacional: Consiste en la entrega, retiro y distribución de correspondencias institucionales dirigidas a personas o empresas domiciliadas en el exterior del país, con las cuales la ANDE mantiene correspondencias en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

3. SOFTWARES

Los aplicativos informáticos utilizados en estos Servicios son los siguientes:

3.1. Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD)

3.2. Sistema de Información Geográfica (ArcView Gis 3.2).

4. ALCANCE Y CONDICIONES

4.1. El Servicio de Correo abarca los procedimientos de Correo Interno, Correo Externo y Correo Internacional y será gestionado por el Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) a través de la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**), salvo parte del proceso de distribución de facturas, gestionado por el Departamento de Facturación (**GC/DFT**) a través de la Sección Distribución de Facturas (**GC/DFT2**).

- 4.2.** El **Servicio de Correo Interno** contempla la distribución de documentos institucionales, realizados por funcionarios de la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) y/o mediante la administración de contratos de Empresas de Servicio Postal y abarca la entrega y/o el retiro de documentos en Unidades Administrativas de la ANDE, ubicadas en la Sede Central, así como también las adyacencias y periféricas.
- 4.3.** El **Servicio de Correo Externo** contempla básicamente los envíos de Notas Oficiales, tarjetas e invitaciones de la Presidencia de la ANDE, facturas por el servicio de provisión de energía eléctrica y correspondencias institucionales varias, a ser distribuidas a través de la Empresa del Servicio Postal desde la Sede Central de la ANDE a Entidades Públicas, Privadas y Clientes de la Institución, ubicadas en Asunción, Gran Asunción, como en ciudades aledañas a éstas.
- 4.4.** El **Servicio de Correo Internacional** contempla básicamente los envíos de Notas de Presidencia, documentos y/o correspondencias institucionales varias, a través de la Empresa de Servicio Postal, a ser distribuidas a personas o empresas con domicilio en el exterior del país, con las cuales la ANDE mantiene correspondencias en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- 4.5.** Las Unidades Administrativas que requieran el **Servicio de Correo Interno**, deberán registrar en el Sistema Seguimiento de Documentos (**SSD**) las remisiones de sus respectivos documentos y/o envíos, así como también la Unidad destinataria, conforme a lo establecido en las **Circulares N° 22/2011 y N° 12/2014** respectivamente. Asimismo, deberán consultar y coordinar con responsables de la **SG/DDS2**, las condiciones generales de envíos de documentos, las exigencias, restricciones, plazos de entrega u otros aspectos inherentes al servicio de correo.
- 4.6.** Los casos no contemplados en la presente Instrucción de Procedimiento, serán tratados y analizados en cada oportunidad por el Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**), a efectos de elaborar la propuesta de solución y someter a consideración de la Secretaría General (**SG**) para su definición y si fuere necesario, la autorización correspondiente de parte de la Presidencia (**PR**).

5. NIVEL DE COMPETENCIA

- 5.1.** Compete al Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**), a través de la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**):
- 5.1.1.** Organizar, coordinar y controlar el **Servicio de Correo Interno, Externo e Internacional**, en su proceso de recolección, registro y distribución de documentos institucionales en las distintas Unidades Administrativas de la Institución, así como también a Clientes, Entidades Públicas o Privadas, ya sea en el país o en el extranjero, según el caso.

- 5.1.2. Controlar y procesar los documentos inherentes a la ejecución del **Servicio de Correo Interno, Externo e Internacional** realizados por la Empresa de Servicio Postal.
- 5.1.3. Mantener actualizadas las informaciones referentes a direcciones y ubicaciones de las Unidades Administrativas de la Institución, Clientes, Entidades Públicas y Privadas, con las cuales la ANDE mantiene correspondencias regularmente, así como también los datos de las personas responsables con quienes contactar en caso de necesidad.
- 5.1.4. Cumplir y hacer cumplir las cláusulas contenidas en los Contratos de Prestación de Servicios de Correos, suscritos entre la ANDE y las Empresas de Servicio Postal y actuar como nexo Institucional en la administración del referido Contrato.
- 5.2. Compete a las Empresas de Servicio Postal: Cumplir con las cláusulas contenidas en el Contrato suscrito con la Institución, referentes al **Servicio de Correo Interno, Externo e Internacional**, respectivamente.
- 5.3. Compete a las Unidades Administrativas usuarias del **Servicio de Correo Interno**, registrar en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD) la remisión de los respectivos documentos, utilizando la opción envío y recepción estándar y completar en el campo de observaciones, la Unidad Administrativa destinataria de los documentos, conforme con lo establecido en las **Circulares N° 22/2011** y **N°12/2014** respectivamente.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1. SERVICIO DE CORREO INTERNO

- 6.1.1. La Unidad Administrativa solicitante del **Servicio de Correo Interno** registra los documentos a ser remitidos en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD) con salida a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) dependiente del Departamento Despacho de Secretaría (**SG/DDS**), de igual manera registra en la grilla de observaciones la dependencia destinataria de los documentos. Luego remite los documentos a la **SG/DDS2**.
- 6.1.2. La Sección Correo Interno (**SG/DDS2**), recibe los documentos institucionales de las diferentes Unidades Administrativas, para su distribución en las Unidades de la Sede Central, adyacencias y periféricas. Verifica el registro de documentos, datos e informaciones, así como también la Unidad de destino en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD). Clasifica los mismos y emite

las Planillas de recepción y entrega, a ser ejecutado por funcionarios de la **SG/DDS2** o por la Empresa del Servicio Postal, según el caso.

- 6.1.3. La **SG/DDS2** organiza la distribución de documentos a través de un Cronograma de Recorrido, controla su entrega mediante las Planillas de Recepción de Documentos y emite reportes sobre cualquier dificultad en la operativa.
- 6.1.4. La **SG/DDS2** verifica y da su conformidad a la Planilla de Detalle por Servicios emitidos por la Empresa del Servicio Postal, inherente al **Servicio de Correo Interno**, de acuerdo al Tarifario vigente; en caso de necesidad solicita la corrección de los mismos, a los efectos de la posterior aprobación del Estado de Cuenta Final a ser presentado en la Sección Mesa de Entrada (**SG/DDS4**) por medio de una Nota.
- 6.1.5. La Sección Mesa de Entrada (**SG/DDS4**) recibe la Nota de la Empresa del Servicio Postal, conteniendo el Estado de Cuenta por los servicios realizados y la Factura respectiva. La **SG/DDS4**, prepara y asigna el número de Expediente (**E**) a la Nota recibida, registra en el **SSD** y encamina a la Secretaría General (**SG**).
- 6.1.6. La **SG** recibe el **E** acompañado de los documentos adjuntos, registra en el **SSD** y providencia al Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) para su atención. El **SG/DDS** recibe el **E** con los adjuntos, verifica, registra, el Jefe toma conocimiento y providencia a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**).
- 6.1.7. La **SG/DDS2** recibe el **E** con los documentos adjuntos, verifica el Estado de Cuenta, coteja con el registro obrante en la Sección, referente a trabajos realizados y a los costos vigentes, prepara el informe respectivo. Si todo está correcto solicita el pago, adjunta todos los antecedentes y remite al **SG/DDS**, previo registro en el **SSD** y archivo de los antecedentes. En caso que no coincida con los servicios realizados y/o costos vigentes, solicita las correcciones y/o ajustes respectivos.
- 6.1.8. El Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) recibe el **E** con los documentos adjuntos, así como también el informe de la **SG/DDS2**, conforme al mismo, autoriza el pago a la Empresa de Servicio Postal por los servicios realizados, remite todos los documentos al Departamento de Control de Pagos (**GF/DCP**) del ámbito de la Gerencia Financiera (**GF**), para los trámites correspondientes.

6.2. SERVICIO DE CORREO EXTERNO

- 6.2.1. La Sección Formulación y Procesamiento de Documentos (**SG/DDS1**) remite a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) Notas Oficiales (**NO**) u otras correspondencias institucionales, a ser entregadas a Entes Públicos y Privados ubicados en Asunción, Gran Asunción y Ciudades Aledañas, previo registro en el Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**).
- 6.2.2. El Departamento de Cobranza (**GC/DCB**) emite Memorándum, anexa sobres de Facturas por la provisión de Energía Eléctrica de Clientes Especiales, registra en el **SSD** y remite a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**).
- 6.2.3. La Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) recibe Notas Oficiales (**NO**) u otras correspondencias institucionales, así como también Memorándum con Sobres de Facturas por la provisión de Energía Eléctrica de Clientes Especiales, verifica el registro de los documentos, datos e informaciones, así como también la Entidad de destino en el Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**), encaso de necesidad, realiza indagaciones sobre la dirección de los destinatarios a través del Sistema Informático **ArcView Gis 3.2.** ó mediante comunicaciones telefónicas con referentes de las Entidades de destino.
- 6.2.4. La **SG/DDS2** organiza la distribución de las Notas Oficiales (**NO**) u otras correspondencias institucionales según las localidades de sus destinatarios, para lo cual elabora una Planilla de Control de Entrega de Notas por localidad y hace entrega de las correspondencias a la Empresa del Servicio Postal.
- 6.2.5. En caso de Notas Oficiales (**NO**) no entregadas, la **SG/DDS2** remite dichos acuses con las **NO** a la Sección Formulación y Procesamiento de Documentos (**SG/DDS1**), a través del Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**), a efectos de elaborar el informe respectivo para su devolución a la dependencia de origen, proponente de la **NO**.
- 6.2.6. La Sección Mesa de Entrada (**SG/DDS4**) recibe la Nota de la Empresa de Servicio Postal conteniendo el Estado de Cuenta por los servicios realizados y la Factura respectiva. La **SG/DDS4**, prepara y asigna el número de Expediente (**E**) a la Nota recibida, registra en el **SSD** y remite al ámbito de la Secretaría General (**SG**).
- 6.2.7. La **SG** recibe el **E** acompañado de los documentos adjuntos, registra en el **SSD** y providencia al Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) para su atención. El **SG/DDS** recibe el **E** con los adjuntos, verifica, registra, el Jefe toma conocimiento y providencia a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**).

- 6.2.8.** La **SG/DDS2** recibe el **E** con los documentos adjuntos, verifica el Estado de Cuenta, coteja con el registro de la Sección referentes a trabajos realizados y a los costos vigentes, prepara el informe respectivo. Si todo está correcto solicita el pago, adjunta todos los antecedentes y remite al **SG/DDS**, previo registro en el **SSD** y archivo de los antecedentes. En caso que no coincida con los servicios realizados y/o costos vigentes, solicita las correcciones y/o ajustes respectivos.
- 6.2.9.** El Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) recibe el **E** con los documentos adjuntos, así como también el informe de la **SG/DDS2**, conforme al mismo, autoriza el pago a la Empresa de Servicio Postal por los servicios realizados, remite todos los documentos al Departamento de Control de Pagos (**GF/DCP**), para proseguir con los trámites de pagos.

6.3. SERVICIO DE CORREO INTERNACIONAL

- 6.3.1.** La Sección Formulación y Procesamiento de Documentos (**SG/DDS1**) remite a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) Notas Oficiales (**NO**) u otras correspondencias institucionales, a ser entregadas a Entes Públicos y Privados ubicados en el Exterior del país, previo registro en el Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**).
- 6.3.2.** La Sección Correo Interno (**SG/DDS2**), recibe las Notas Oficiales (**NO**) u otras correspondencias institucionales, para su remisión a Entidades Públicas y Privadas del exterior del país con las cuales la ANDE mantiene correspondencias regularmente; verifica su correctorregistro en el Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**) y entregaa la Empresa de Servicio Postalcorrespondiente,para su envío a destino, conforme al Contrato de Prestación de Servicios suscrito con la ANDE; en caso necesario, realiza indagaciones sobre la situación de los mismos ante dicha Entidad Postal y elabora informes respectivos según necesidad.
- 6.3.3.** La Empresa del Servicio Postal, en virtud del Contrato de Prestación de Servicios suscrito con la ANDE, retira de la Institución las correspondencias a ser entregadas en el exterior del país, realiza la entrega de los envíos a los destinatarios finales, en la dirección de cada correspondencia. En casos de inconvenientes en la entrega, genera una planilla de devoluciones con las justificativas respectivas y entrega en **SG/DDS2**.
- 6.3.4.** La Sección Correo Interno (**SG/DDS2**) verifica y da la conformidad a todos los Formularios de entregas de envíos de la Empresa del Servicio Postal, de acuerdo al tarifario vigente; en caso de necesidad, solicita la corrección de los mismos, a los efectos de la aprobación del Estado de Cuenta Final a ser presentado en la Sección Mesa de Entrada (**SG/DDS4**).

- 6.3.5.** La Sección Mesa de Entrada (**SG/DDS4**) recibe la Nota de la Empresa de Servicio Postal y en Anexo a la misma el Estado de Cuenta por los servicios realizados y la Factura respectiva. Prepara y asigna el número de Expediente (**E**) a la Nota recibida, registra en el **SSD** y remite con los anexos al ámbito de la Secretaría General (**SG**).
- 6.3.6.** La **SG** recibe el **E** acompañado de los documentos adjuntos, registra en el **SSD** y providencia al Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) para su atención. El **SG/DDS** recibe el **E** con los adjuntos, verifica, registra, el Jefe toma conocimiento y providencia a la Sección Correo Interno (**SG/DDS2**).
- 6.3.7.** La **SG/DDS2** recibe el **E** con los documentos adjuntos, verifica el Estado de Cuenta, coteja con el registro de la Sección referentes a trabajos realizados y a los costos vigentes, prepara el informe respectivo. Si todo está correcto solicita el pago, adjunta todos los antecedentes y remite al **SG/DDS**, previo registro en el **SSD** y archivo de los antecedentes. En caso que no coincida con los servicios realizados y/o costos vigentes, solicita las correcciones y/o ajustes respectivos.
- 6.3.8.** El Departamento de Despacho de Secretaría (**SG/DDS**) recibe el **E** con los documentos adjuntos, así como también el informe de la **SG/DDS2**, conforme al mismo, autoriza el pago a la Empresa del Servicio Postal por los servicios realizados, remite todos los documentos al Departamento de Control de Pagos (**GF/DCP**), para proseguir con los trámites de pagos.

FIRMA DEL SECRETARIO GENERAL
DISTRIBUCIÓN:ABCDE
GP/OYM: JI/5396 – EC/6353

Está a cargo del **Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS)** actualizar los términos de esta Instrucción y los procedimientos vigentes, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.