

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS  
FORMATO: Definición Macroprocesos  
N°: 37

(1) Macroproceso Código	(2) Objetivo	(3) Tipo de Macroproceso			(4) Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
GC-001-01	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.			X	Jefatura de l Dpto de Investigacion de Mercado
GC-001-01	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.			X	Jefatura de l Dpto de Investigacion de Mercado
GC-001-04	Captar la atención, el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor ubicación en el mercado			X	Jefatura Dpto Marketing
GC-001-05	Captar grandes clientes y proponer precios equitativos del mercado actual			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Cerrar ventas y establecer contratos con clientes de especiales			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Mantener la fidelidad de los clientes a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Crear lazos bilaterales para agilizar los trámites de intercambios de envíos.		X		Coordinación Empresas
GC-001-04	Conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo, de esa forma llenar las expectativas de los clientes.		X		Jefatura Dpto Marketing





Ing. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA



Ing. Denis Coronel  
DINACOPA


GC-001-03	Contactar de forma más directa, personalmente con el cliente, obtener información y hacer un estudio o sondeo de sus necesidades para poder ofrecer nuestros servicios.		X	X	Jefatura de Gestion de Clientes
GC-001-05	Revisión correspondiente, a fin de que se expida un dictamen en donde la Asesoría confirme que el cliente reúne las condiciones generales dentro del cual se debe desenvolverse y las exigencias legales de fondo y forma en nuestra Legislación.			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y través de esta última a las demás Direcciones, de todas las actividades que se llevan a cabo y sobre los avances logrados, y así recibir instrucciones y coordinar nuevas acciones.		X	X	Coordinación Empresas
GC-001-03	Asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.			X	Jefatura de Gestion de Clientes

Elaborado por:	Lic. Rosana Smith y Lic. Ivan Robles	Fecha:	06.04.2022
Revisado por:	 Lic. Rosana Smith	Fecha:	06.04.2022
Aprobado por:	 Lic. Ivan Robles	Fecha:	06.04.2022



  
 Lic. Ivan Robles  
 Dirección Comercial / IM  
 DINACOPA

  
 Rosana Smith

  
 Lic. Rosana Smith  
 Directora General  
 DINACOPA

INSTITUCIÓN:

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Procesos

Nº: 38

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

CÓDIGO: CG: 001

(2) OBJETIVO:

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
<b>INVESTIGACION DE MERCADO</b> CÓDIGO: GC-001-01	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	Jefatura del Dpto de Investigion de Mercado
	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.	Jefatura del Dpto de Investigion de Mercado
	Captar la atención y el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor ubicación en el mercado	Jefatura del Dpto de Investigion de Mercado
	Elevar la imagen de la Institución a nivel del mercado para así transmitir seguridad a los clientes con nuestros servicios en cuanto a tiempo y forma.	Jefatura del Dpto de Investigion de Mercado
<b>COMERCIO EXTERIOR</b> CÓDIGO: GC-001-02	Captar clientes extranjeros y proponer precios equitativos del mercado actual.	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
	Cerrar ventas y establecer contratos con clientes del extranjero	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
	Mantener la fidelidad de los clientes internacionales a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
<b>ATENCION AL CLIENTE</b> CÓDIGO: GC-001-03	Contactar de forma más directa, personalmente con el cliente, obtener información y hacer un estudio o sondeo de sus necesidades para poder ofrecer nuestros servicios.	Division Atencion al Cliente
	Revisión correspondiente, a fin de exprese un dictamen en donde la Asesoría confirme que el cliente reúne las condiciones generales dentro de	Division Atencion al Cliente




Abg. Luis Fernando Servin  
Director General  
DINACOPA



	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y través de la misma a las demás direcciones, de todas las actividades que se llevan a cabo y sobre los avances logrados, y así recibir instrucciones y coordinar nuevas acciones.	Division Atencion al Cliente
	Para asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.	Division Atencion al Cliente
Elaborado por: LIC. IVAN ROBLES y LIC. ROSSANASMITH	Fecha: 06-05-2022	
Revisado por: ING. DENIS CORONEL	Fecha: 06-07-2022	
Aprobado por:	Fecha: 06-07-2022	



  
 Lic. Iván Robles  
 Dirección Comercial / IM  
 DINACOPA

  
 Rossana Smith

  
 Abg. Luis Fernando Servín  
 Director General  
 DINACOPA



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES CODIGO: CG 001

(2) PROCESO: INVESTIGACION DE MERCADO CÓDIGO: CG 001-01

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
INVESTIGACION PRELIMINAR	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
ESTUDIO DE PROBLEMAS	Obtener mediante un analisis la determinacion exacta del origen del problema	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
RECOLECTAR DATOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS	Disponer de fuentes completas de materiales informativos que sirva de base para la determinacion de acciones correctivas u acciones de desarrollo comercial	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
GENERACION DE INFORMES	Disponer de informacion resumida y objetiva para la toma de decisiones	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado

Elaborado por: Lic. Juan Robles y Lic. Rossana Amth. Fecha: 06.07.2022

Revisado por: Lic. Denis Coronel Fecha: 06.07.2022

Aprobado por: Fecha: 06.07.2022

Lic. Juan Robles  
Dirección Comercial / IM  
DINACOPA



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES CODIGO: CG 001

(2) PROCESO: ATENCION AL CLIENTE CÓDIGO: CG 001-03

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
CREAR BASE DE DATOS	Disponer de un listado de clientes físicos y jurídicos para la realización de promociones y ofertas de nuevos productos	Jefatura División Atención al Cliente
RECEPCION DE CONSULTAS	Generar respuesta rápida a las solicitudes de información sobre productos a ser adquiridos y/o que fueron provehidos	Jefatura División Atención al Cliente
DERIVAR CONSULTAS	Tramitar las diferentes solicitudes de información a la oficina encargada del tramite respectivo	Jefatura División Atención al Cliente
ACTUALIZACION	Generar información eficaz y de utilidad al momento de ser requerida	Jefatura División Atención al Cliente
MONITOREO	Hacer un seguimiento a los servicios provehidos por la institución de modo a facilitar el normal proceso	Jefatura División Atención al Cliente

Elaborado por: Lic. Juan Robles y Lic. Rosanna Juthz

Fecha: 06.07.2022

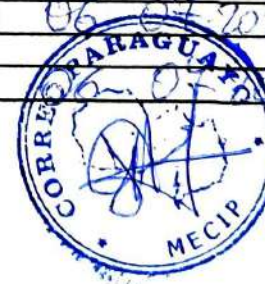
Revisado por: Ing. Denis Coronel

Fecha: 06.07.2022

Aprobado por: Lic. Juan Robles

Fecha: 06.07.2022

Dirección Comercial / IM  
DINACOPA



Abg. Luis Fernando Servín  
Director General  
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES CODIGO: CG 001

(2) PROCESO: COMERCIO EXTERIOR CÓDIGO: CG 001-02

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
DEFINIR PROCESOS PARA ENVÍOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES	Conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo, de esa forma llenar las expectativas de los clientes	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS	Evitar fallas en la designacion de valores y costos de exportacion de modo a generar procesos sin demoras en aduanas	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVÍOS INTERNACIONALES	Mantener la fidelidad de los clientes internacionales a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
CONTROL	Realizar verificacion de que todos los procedimientos se encuentren consonancia con lo establecido en la etapa de planificacion	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior

Elaborado por: *Lic. Iván Robles y Lic. Progenia Sisti* Fecha: *06.07.2022*

Revisado por: *Mg. Denis Coronel* Fecha: *06.07.2022*

Aprobado por: *[Signature]* Fecha: *06.07.2022*

*[Signature]*  
Lic. Iván Robles  
Dirección Comercial / IM  
DINACOPA

*[Signature]*  
Progenia Sisti

