

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

(2) PROCESO : Investigación de mercado.

CODIGO: DC-001-F48-2022

(3) Relación de las Actividades

(4) Objetivo

Realiza estudios de mercado a través de encuestas

Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios

Seguimiento en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes. Realizan llamadas POST VENTA

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

Diseña estrategias

Captar la atención y el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor ubicación en el mercado

Trabaja junto con el Dpto. de Marketing , en crear estrategias.

Elevar la imagen de la Institución a nivel del mercado para así transmitir seguridad a los clientes con nuestros servicios en cuanto a

Mantiene un archivo actualizado e informatizado de todos los documentos recibos y remitidos en el área y de los trabajos de investigación de mercado

A fin de obtener información veraz y oportuna en el momento requerido

Elaborado por: Lic. Ivan Robles

Fecha: 11/11/2022

Revisado por: Lic. Rosana Smith

Fecha: 11/11/2022

Aprobado por: Ing. Denis Coronel

Fecha: 11/11/2022



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: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

(2) PROCESO: Comercio Exterior

CODIGO: DC-

002-F48-2022

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Realiza estudios e investigaciones del mercado internacional	Captar clientes extranjeros y proponer precios equitativos del mercado actual.
Realiza ofertas y negociación	cerrar ventas y establecer contratos con clientes del extranjero
Promociona y difunde los servicios a nivel INTERNACIONAL, según resultados del estudio de mercado y las oportunidades identificadas.	Mantener la fidelidad de los clientes internacionales a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.
Actúa de nexo/contacto entre la DINACOPA y los clientes de otros países	crear lazos bilaterales para agilizar los trámites de intercambios de envíos.
Se capacitan e investigan de forma continua	Conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo, de esa forma llenar las expectativas de los clientes.
Elaborado por: Lic. Ivan Robles	Fecha: 11/11/2022
Revisado por: Lic. Rosana Smith	Fecha: 11/11/2022
Aprobado por: Ing. Denis Coronel	Fecha: 11/11/2022



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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS




FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

(2) PROCESO: Atención al cliente

CODIGO: DC-003-F48-2022

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
<p>En base a una lista de potenciales clientes se envía una Carta Oferta, como así también se realizan llamadas, envía e-mail, coordina y ejecuta las visitas con los materiales publicitarios disponibles.</p>	<p>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.</p>
<p>Remite a través de un correo electrónico una Proforma de Contrato, solicitando una serie de documentos,</p>	<p>Análisis y posterior aprobación del cliente.</p>
<p>Adjunta los documentos solicitados al cliente, para su posterior remisión a la Asesoría Jurídica de la institución</p>	<p>Revisión correspondiente, a fin de exprese un dictamen en donde la Asesoría confirme que el cliente reúne las condiciones generales dentro del cual debe desenvolverse y las exigencias legales de fondo y forma en nuestra Legislación.</p>
<p>Realiza y entrega en forma física y a través de Correo Electrónico un Informe Semanal</p>	<p>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.</p>
<p>Mantiene un sistema de archivo de los documentos manejados.</p>	<p>Para asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.</p>
<p>Elaborado por: Lic. Ivan Robles </p>	<p>Fecha: 11/11/2022</p>
<p>Revisado por: Lic. Rosana Smith </p>	<p>Fecha: 11/11/2022</p>
<p>Aprobado por: Ing. Demetrio </p>	<p>Fecha: 11/11/2022</p>

