

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

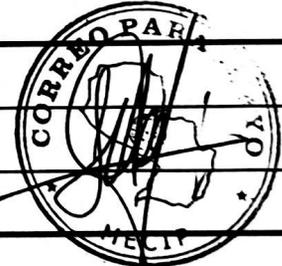
Fecha: 11/11/2022

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
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.	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.
Remite a través de un correo electrónico una Proforma de Contrato, solicitando una serie de documentos,	Análisis y posterior aprobación del cliente.
Adjunta los documentos solicitados al cliente, para su posterior remisión a la Asesoría Jurídica de la institución	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.
Realiza y entrega en forma física y a través de Correo Electrónico un Informe Semanal	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y a 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.
Mantiene un sistema de archivo de los documentos manejados.	Para asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.
Elaborado por: Lic. Ivan Robles 	Fecha: 11/11/2022
Revisado por: Lic. Rosana Smith 	Fecha: 11/11/2022
Aprobado por: Ing. Demetrio 	Fecha: 11/11/2022

