

# DIRECCION 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 Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos

Nº: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Comercial de los Servicios Postales CÓDIGO: DC-F49-2022

(2) PROCESO: Investigacion de Mercados

CÓDIGO: DC-001-F49-2022

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	COMUNICACIÓN CON DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL, NOTAS O MEMORANDUM	3 HORAS
		ENTREVISTA CON FUNCIONARIOS CUYAS TAREAS GUARDEN RELACION DIRECTA CON PRESTACION DE SERVICIOS A CLIENTES	2 HORAS A 6 HORAS
		REGISTRO DE DATOS	2 HORAS A 6 HORAS
2	INVESTIGACION PRELIMINAR	CONSULTA DE DOCUMENTOS EN FISICO DENTRO DEL ARCHIVOS DE LA DIRECCION COMERCIAL .	2 HORAS A 4 HORAS
		ANALISIS DE INFORMACION PUBLICADA EN EN MEDIOS SOCIALES, (OPINIONES, CONSULTAS, )	4 HORAS
		OPINIONES DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS ASENTADOS EN BUZON DE SUGERENCIAS	PERMANENTE
3	ESTUDIO DE PROBLEMAS	COMPARATIVA ESTADISTICA DE RENDIMIENTO DEL SERVICIO EN PERIODOS DE TIEMPOS DE 2, 5 Y 10 AÑO	1 HORA
		ANALISIS DE COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE EXTERNO EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO. COMPARACION DE SERVICIOS CON OPERADORES PRIVADOS.	2 HORAS
4	RECOLECTAR DATOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS	ANALISIS DE ACTUALIZACION Y DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS	3 HORAS
		COMPARACION DE PRECIOS	1 HORA
5	GENERACION DE INFORMES	CONFECCION DE NOTAS INFORMES O MEMORANDUM	1 HORA
		CREAR TABLA DE DATOS Y GRAFICOS	1 HORA
		CONFECCION DE REPORTES Y SUGERENCIAS DE MEJORA	1 HORA

Elabora Lic. Ivan Robles

Revisa Lic. Rosana Smith

Aproba Ing. Denis



# DIRECCION 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 Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos**

**Nº: 49**

**CÓDIGO: DC-F49-2022**

**(1) MACROPROCESOS: Gestion Comercial de los Servicios Postales**

**(2) PROCESO: GESTION DE CLIENTES Y COMERCIO EXTERIOR**

**CÓDIGO: DC-002-F2022**

**(2) SUBPROCESO:**

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO (Horas/)
1	DEFINIR PROCESOS PARA ENVIOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES	conformar un equipo de trabajo que abarque la totalidad de las dependencias participantes del proceso	1 hora
		presentacion de mapa de procesos actual	1 hora
		comunicar al equipo de trabajo aquellas reglamentaciones que afecten a los procesos actuales	2 horas
		presentacion de las diferentes opciones pasibles de aplicación para definir nuevos procesos conforme a evolucion de normas internacionales	3 horas a 4 horas
2	ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS	definir dependencia que sirva de enlace con la Direccion Nacional de Aduanas	1 hora
		definir en cooperacion con la Direccion de Comunicación, direccion de operaciones y demas dependencias la socializacion de las nuevas disposiciones.	1 hora
		establecer metodologia comunicacional que facilite la rapida transmision de informacion entre la Aduana y la dependencia encargada de monitorear lo referente a la reglamentacion de importacion y exportacion de productos	1 hora
3	FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVIOS INTERNACIONALES	establecer proceso de transmision de informacion con la oficina de relaciones internacionales con referencia a disposiciones emanadas de las demas operadoras postales asi como de los entes de regulacion de las mismas	1 hora
		simplificacion de los procesos operativos de envio tanto en los requerimientos para la realizacion asi como la de confeccion de formularios de facil entendimiento y llenado	1 hora
4	CONTROL	capacitacion de los funcionarios en todo lo referente al servicio de envios internacionales	2 horas
		verificar que las documentacion se encuentren dentro de los requerimientos legales	1 hora
		verificar modificaciones reglamentaria y o disposiciones emanadas por los paises de destino control de mercaderias catalogadas como prohibidas o no permitidas	1 hora

Elaborado por:

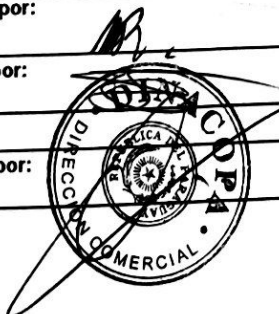
Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:



Abg. Luis Gerardo Servín  
Director General  
DINACOPA

**DIRECCION 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 Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos**

**N°: 49**

**(1) MACROPROCESOS: Gestion Comercial de los Servicios Postales**

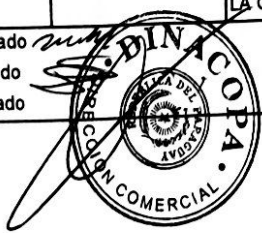
**CÓDIGO: DC-F49-2022**

**(2) PROCESO: ATENCION AL CLIENTE**

**CÓDIGO: DC-003-F49-2022**

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	CREAR BASE DE DATOS.	HABILITAR UN ARCHIVO CON FORMATO PREESTABLECIDO	1 HORA
		REGISTRAR CLIENTES QUE OPERAN HABITUALMENTE CON LOS SERVICIOS DEL CORREO	1 HORA
		REGISTRAR NUEVOS CLIENTES	1 HORA
2	RECEPCION DE CONSULTAS	HABILITAR LINEA TELEFONICA PARA LA RECEPCION DE LLAMADAS DIRECTAS	1 HORA
		HABILITAR OTRAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN PARA RECEPCION DE CONSULTAS VIA MENSAJERIA (WHATSAPP, TELEGRAM, WECHAT)	2 HORAS
		DEFINIR LA UTILIZACION DE PLATAFORMAS DIGITALES (REDES SOCIALES) COMO MECANISMO PARA LA RECEPCION DE CONSULTAS	1 HORA
3	DERIVAR CONSULTAS	DISPONER DE UN REGISTRO GENERAL DE TODAS LAS DEPENDENCIAS DETALLANDO NUMERO DE CONTACTO Y FUNCION QUE DESEMPEÑA	1 HORA
		HABILITAR EN FORMATO DIGITAL O FISICO DE LAS DIFERENTES ACCIONES LLEVADAS A CABO	1 HORA
4	ACTUALIZACION	REALIZAR CONSULTAS SOBRE DATOS REGISTRADOS EN LA BASE y ACTUALIZARLO SEGÚN CORRESPONDA	PERMANENTE
		REGISTRAR FINALIZACION DE AQUELLAS GESTIONES PROCEDENTE DE DENUNCIAS O CONSULTAS SEGÚN SE BRINDEN SOLUCIONES	1 HORA
5	MONITOREO	SEGUIMIENTO DE TODAS LAS DERIVACIONES DE CONSULTA	PERMANENTE
		REENVIAR SOLICITUDES DE RECLAMOS Y/O CONSULTAS EN CASO DE NO SER GESTIONADAS CON LA CELERIDAD CORRESPONDIENTE	SEGÚN EL CASO

Elaborado  
 Revisado  
 Aprobado



Fecha: 11-nov-2022  
 Fecha: 11-nov-2022  
 Fecha: 11-nov-2022

**Abg. Luis Fernando Servín**  
 Director General  
 DINACOPA