

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)**

Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avance

**RESPONSABLE:** En este campo se establecen los responsables en el logro de cada acción establecida en la Matriz del CMI. Para el propósito se establecen los cargos respectivos de los mismos.

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** En este campo se determina el objetivo específico desarrollado a partir del Análisis FODA y el Cruce de Variables.

**ACCIONES:** Conjunto de actividades inherentes a las funciones propias del área afectada.

**PRODUCTO:** Se determinan los resultados concretos de las Acciones desarrolladas a partir de insumos disponibles y de los procesos gestionados que contribuyen al cumplimiento de los propósitos establecidos en cada objetivo específico.

**EJECUCION:** Periodo de tiempo dentro del cual se debe cumplir la acción.

**INDICADOR:** Herramientas técnicas que sirven de guía para la realización efectiva de la acción.

**META:** Se refiere a las condiciones de consecución de las acciones. Puede ser determinada a través del tiempo o producto.

**AVANCE:** Situación real y efectiva de cumplimiento de la acción.

	OE 1:	Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
	Efecto	Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría de Seguridad Postal	Aplicar sistemas de seguridad UPU-UPAEP.	Sistemas de UPU-UPAEP incorporados.	Permanente 2021/2022/2023	Monitoreo de los sistemas.	Garantizar la seguridad de los envíos.	Mediante la aplicación de las normas de Seguridad, <b>Se realizó el Programa de Seguridad del Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi</b>
2	Asesoría de Seguridad Postal	Monitorear las cámaras del circuito cerrado.	Seguimiento del sistema de cámaras.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de horas de monitoreo e informes de casos.	Prevenir los casos de delitos contra el servicio postal.	<b>Se reiteró la solicitud para dotar de más cámaras, Se monitorean 10 horas diarias y cuando la situación lo amerita. Y cuando está cerrado el recinto queda bajo el monitoreo del policía de guardia</b>
3	Asesoría de Seguridad Postal	Intensificar los controles de los despachos nacionales e internacionales, de llegada y salida en los transportes.	Controlar y acompañar los despachos hasta su entrega a las diversas oficinas de tratamiento.	Permanente 2021/2022/2023	Informes de los controles y sus resultados. (Cantidad de eventos irregulares)	Salvaguardar la integridad de los envíos postales.	Los controles de los despachos nacionales e internacionales, se sigue cumpliendo. Se realiza en forma diaria por un Inspector postal designado, <b>Se observó algunas anomalías y se informó a las dependencias afectadas mediante memos y notas sobre diferencia de peso, faltantes y expoliaciones en la admisión y recepción.</b>
4	Asesoría de Seguridad Postal	Incrementar el control de acceso a las áreas restringidas.	Limitar la entrada a personas no autorizadas.	Permanente 2021/2022/2023	Áreas restringidas libres de personas extrañas.	Evitar que personas malintencionadas ingresen en áreas restringidas	Se controla en forma diaria registrando los datos en una planilla habilitada para el mismo. Así también se provee un carnet que los identifica como tal, además se colocaron carteles de acceso restringido en lugares donde se manipulan los envíos
5	Asesoría de Seguridad Postal	Mejorar los métodos de inspección en la apertura y cierre de los despachos recibidos y expedidos.	Mantener el control de los procesos según normas y leyes establecidas.	Permanente 2021/2022/2023	Informe de los inspectores y supervisores.	Expedición de envíos en óptimas condiciones según las normas establecidas.	Se aplica nuevos procedimientos de controles expedidas por la UPU, manual de mercaderías prohibidas y normas locales.

<b>6</b>	<b>Asesoría de Seguridad Postal</b>	Verificar correcta aplicación de tarifas.	Asegurar los ingresos de la Institución.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de casos Informados de envíos mal cobrados.	Evitar fugas o desvíos de recursos.	<b>En la actualidad se aplica el control de la tasa correspondiente al pago,</b> se concientiza al funcionario de Admisión la importancia de la correcta aplicación de las tarifas
<b>7</b>	<b>Asesoría de Seguridad Postal</b>	Monitoreo por sistema GPS.	Mayor rendimiento de los servicios con rastreo.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Monitoreo de entrega de los envíos	Mejorar el servicio postal.	No se avanzó

OE 1:		Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
Efecto		Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
8	Asesoría de Seguridad Postal	Recepcionar y procesar reclamos	Mayor beneficio para la Institución y satisfacer a los usuarios	Permanente 2021/2022/2023	Monitoreo diariamente los reclamos recibidos por CNO8 y por el sistema CGSS diariamente	Disminuir los reclamos de CN08, los reclamos del sistema CGSS, minimizar la indemnización.	Se trabaja muy de cerca con el Departamento de Cuentas Internacionales, a fin de minimizar la indemnización, se tiene al día la respuesta en el sistema GCSS
9	Asesoría de Seguridad Postal	Implementar nuevos sistemas de seguimiento UPU-UPAEP.	Contar con nueva herramienta informática de seguimiento y rastreo desarrollado por UPAEP.	2021/2022/2023	Sistema implementado	Un sistema de seguimiento y rastreo	Actualmente los reclamos que ingresan por la vía online y presencial se procesan todos en el día, dando cumplimiento a las directrices de contestación de 24 horas.
10	Asesoría de Seguridad Postal	Recepción, procesamiento y seguimiento de formularios de reclamos nacionales e internacionales.	Gestionar servicios postales de calidad, logrando disminuir la cantidad de reclamos.	2021/2022/2023	Cantidad de reclamos procesados.	100% de los reclamos, promedio de 500 por año.	Se dispone de una línea habilitada para recepción de llamadas y mensajes para realizar el rastreo nacional e internacional de envíos, como así también, por las plataformas sociales existentes de la institución y presenciales
11	Asesoría de Seguridad Postal	Seguimiento y rastreo de envíos internacionales.	Gestionar servicios postales de calidad.	2021/2022/2023	Cantidad de seguimientos y rastreos procesados.	100% de solicitudes de información, promedio de 1.000 por año.	Se habilito un numero de teléfono con WhatsApp donde se reciben los pedidos de rastreo nacional e internacional

OE 1:		Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
Efecto		Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Auditoría Interna	Formular el Plan Anual de Auditoría Interna.	Guía de acción para la realización de los trabajos.	2021/2022/2023	Contar con un plan anual.	Ejecución del 100 % del Plan de Trabajo.	Se realizó el Plan Anual de Trabajo para el Ejercicio Fiscal 2022, aprobado por Resolución N° 967/2021/DG/SG, remitido a la Auditoría General del Poder Ejecutivo cumplido el 100%
2	Auditoría Interna	Seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional.	Monitoreo permanente del avance de los planes, proyectos y acciones del PEI.	2021 / 2022 / 2023	Informes trimestrales y evaluación semestral del PEI.	Cumplir con los planes y acciones en el plazo establecido.	Primer Semestre 2022: Anexo II Cumplimiento de las Recomendaciones: Auditoría Institucional Emitidas 36 y Cumplidas 33 Cumplimiento el 91,6% y; Anexo III Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento: institucional emitidas 14 en proceso de ejecución. Segundo Semestre 2022: Anexo II Cumplimiento de las Recomendaciones: Auditoría Institucional Emitidas 31 en proceso de cumplimiento Anexo III Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento: en proceso de ejecución
3	Auditoría Interna	Coordinar la ejecución de los trabajos con las autoridades institucionales y las entidades de control externas.	Cronograma de acciones en base al Plan de Trabajo.	2021/2022/2023	Cantidad de trabajos realizados en base al cronograma de acciones.	Realizar cantidad de auditorías.	Primer Semestre 2022: se realizó 08 informes de auditoría detallados de la siguiente manera: a) Auditoría de Financiera-Ejecución Presupuestaria: 1 informe b) Auditoría de Financiera-Estados Financieros: 2

						<p>informe c)Auditoria de Gestión: 2 informe</p> <p>d)Auditorias Especializadas y/o Integral: 2 informes (01 Área Metropolitana y 01 Interior)</p> <p>e)Otros Trabajos de Auditorias:1 Informes-(1 informe; Artículo 41-Finalizado y MECIP para el segundo Semestre)</p> <p>Segundo Semestre 2022: se realizó 7 informes de auditoría hasta la fecha detallados de la siguiente manera:</p> <p>a)Auditoria de Financiera-Ejecución Presupuestaria:1 informe en proceso de descargo,</p> <p>b)Auditoria de Financiera-Estados Financieros:2 informes (2 finalizado para la 1er y 2da fecha de control y 1 en proceso de ejecución)-1 informe finalizado caja chica</p> <p>c)Auditoria de Gestión: 2 informe en proceso de ejecución</p> <p>d)Auditorias Especializadas y/o Integral: 2 informes (1 en proceso de descargo-Área Metropolitana y 1 en proceso de descargo-Interior)</p> <p>e)Otros Trabajos de Auditorias: 2 Informes-(1 informe; Artículo 41-Finalizado y MECIP en proceso de ejecución)</p>
--	--	--	--	--	--	--

4	<b>Auditoría Interna</b>	Realizar los controles (administrativos y operativos) conforme a la planificación anual.	Informes de trabajos realizados elevados a la máxima autoridad y órganos de control.	2021/2022/2023	Cantidad de informes emitidos.	Realizar cantidad de auditorías.	Primer Semestre 2022: se realizó 8 informes de auditoría-100% Segundo Semestre 2022: se realizó 8 informes de auditoría hasta la fecha
---	--------------------------	--	--	----------------	--------------------------------	----------------------------------	---

	<b>OE 1:</b>	<b>Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Prestar servicios con calidad y eficiencia.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Capacitación de funcionarios.	Mejor rendimiento y productividad de los Talentos Humanos.	<b>Abril a Octubre 2021/2022/2023</b>	Cantidad de funcionarios capacitados por año.	Capacitar 475 funcionarios por semestre.	

	<b>OE 1:</b>	<b>Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Prestar servicios con calidad y eficiencia.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Servicios Especiales y Corporativos</b>	Control de calidad de los servicios especiales.	Gestión de calidad y cambio de mentalidad, calidad y eficiencia en los servicios.	<b>2021/2022/2023</b>	Porcentaje de mejora y eficiencia en el procesamiento, remisión y entrega.	Mejor servicio y mayores ingresos.	Se intensifico la concientización de los funcionarios con Instructivos y Circulares para mejorar los tiempos de entrega y retorno de

							los informes y acuses Monitoreo de los envíos recibidos y expedidos, verificación de las confirmaciones. Atención y finalización de los reclamos.(anexo evidencia)
2	<b>Dirección de Servicios Especiales y Corporativos</b>	Identificar áreas de necesidad de mejoras para solicitud de cooperación técnica.	Convenios para cooperación concretados.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de cursos de capacitaciones.	Crear condiciones necesarias para desarrollar los sistemas y el uso de equipos informáticos.	Ejecución de ENVIOS PILOTO del Proyecto Exporta Fácil en cooperación con la DINACOPA el MIC, ADUANA, VUE, DINAC, otros Capacitaciones técnicas del uso de sistema y guía a los clientes MYPIMES interesados (anexo evidencias)
3	<b>Dirección de Servicios Especiales y Corporativos</b>	Gestionar los medios y recursos para el mantenimiento y mejora de los niveles de calidad de los servicios especiales (EMS, Encomiendas, Club Dinacopa Box y otros).	Servicios especiales de alta calidad.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Reporte de Cooperativa EMS, datos del sistema IPS, informes de CDB.	EMS internacional entre los mejores del mundo. Encomiendas y Club Dinacopa BOX con buen rendimiento.	EMS Mejor ubicación en los niveles de calidad. (anexo evidencia)



OE 1:		Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
Efecto		Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Operaciones	Mejorar la calidad de los servicios	Cumplimiento de Plazo	2021/2022/2023	Cantidad servicios prestados	*Mejorar los plazos para la carga de datos en el sistema en tiempo y forma, acceder a las bonificaciones. * Cumplir con los requerimientos exigidos por los organismos internacionales. *Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce 2021-2023, que es CALIDAD DE DATOS.	Al no tener un sistema de trazabilidad interna , se crea un grupo de WhatsApp de confirmación de entrega con un funcionario asignado de cada agencias y sucursales para tratar de mejorar la performance y lograr lo exigido por organismos internacionales
2	Dirección de Operaciones	Aumentar la frecuencia de transporte de correo entre la oficina de cambio y el aeropuerto y reducir el tiempo para la recogida y entrega de correspondencia de las sucursales de la oficina principal.	Cumplimiento de Plazo	2021/2022/2023	Cantidad de frecuencias realizadas en el mes	*Reducir el tiempo para la entrega de los envíos postales a su destino final. *Acelerar la salida de los despachos de exportación y así evitar demora en el procedimiento habitual. * Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce 2021-2023, que es INTEGRACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA.	Representante de la compañía aérea ha fijado horario y día de entregas de despachos de exportación en el AISP, esto fue coordinado con las diferentes oficinas de cambios, a fin cumplir a cabalidad y evitar atrasos en la salida. La carga de datos del CN 22/23 en CDS, ya es obligatorio para el 2021, con esto el Operador Postal de Paraguay cumple con uno de los pilares del POCE.
3	Dirección de Operaciones	Identificar áreas para solicitar asistencia técnica.	Mejora continua	2021/2022/2023	Porcentaje de asistencia concretada	*Lograr obtener datos exactos en cuanto a hora/producción. Para posterior actualizar las normas tanto de distribución como de exportación. * Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce 2021-2023, que es EXIGENCIAS OPERATIVAS MÍNIMAS.	La distribución de envíos certificados en capital tuvo una leve mejoría en D+3 Se ha solicitado el desarrollo de un sistema de trazabilidad interna a fin de implementar su uso en el CTPNI, en encomienda, distribución y en la diferentes oficinas operativas incluidos las agencias y sucursales con conectividad.

OE 1:		Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
Efecto		Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
4	Dirección de Operaciones	Reorganizar los procesos operativos de encaminamiento y distribución	Cumplimiento de plazo	2021/2022/2023	Porcentaje de encaminamiento realizado	*Controlar de forma más rigurosa el encaminamiento de los despachos, así como la distribución de los envíos. *Disponer de flujogramas de los procesos, producción, horas, plazos, días, frecuencias, tanto de llegada como salida de los despachos. * Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce 2021-2023, que es EXIGENCIAS OPERATIVAS MÍNIMAS.	En forma permanente se está trabajando en mejorar los encaminamiento a nivel nacional con el Dpto. de transporte y las diferentes jefaturas de áreas metropolitana e interior
5	Dirección de Operaciones	Control permanente a los agentes involucrados en la distribución.	EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN	2021/2022/2023	Cantidad de distribución realizado	*Exigir la vuelta de los carteros a la institución una vez terminada su jornada laboral, tener datos precisos en tiempo y así mejorar los plazos de distribución establecidos. *Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce, que es la FIABILIDAD.	Se ha realizado rezonificación en la zona de distribución de carteros a fin de optimizar los RRHH y mejorar la calidad en el servicio.
6	Dirección de Operaciones	Afianzar el enlace entre las distintas oficinas para cerrar los procesos	Sistema de trazabilidad interna	2021/2022/2023	Porcentaje de procesos finalizados	*Obtener la transferencia en tiempo y forma de toda la información de los procesos operativos. * La SENATICS a la fecha sigue realizando ajustes acordes a nuestros procesos para su utilización, de acuerdo a manifestaciones de la D.T. *Efectuar las acciones establecidas dentro de uno de los pilares del Proyecto Poce 2021-2023, que es la VISIBILIDAD.	No se cuenta con sistema de gestión integral, para optimizar las operaciones Como ser sistema de trazabilidad interna y confirmación en línea. Se cuenta con una macro formulada en Excel en CTPNI y en encomienda para generar manifiesto y realizar transferencias a las diferentes oficinas operativas.

	<b>OE 1:</b>	<b>Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Prestar servicios con calidad y eficiencia.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Dirección de Tecnología</b>	Implementar sistemas informáticos utilizados por UPU-UPAEP. Diseñar o adquirir sistemas nacionales.	Contar con mayor cantidad de herramientas tecnológicas.	<b>Permanente 2021/2022/2022</b>	Monitoreo del porcentaje de avance en la implementación de los sistemas, por medio de informes escritos.	Disponer de todas las herramientas tecnológicas necesarias.	
<b>2</b>	<b>Dirección de Tecnología</b>	Diseñar, desarrollar, implementar sistemas y capacitar a los usuarios para el uso de los mismos.	Software implementado y personal capacitado.	<b>Enero 2021 a diciembre 2023</b>	Cantidad de sistemas informáticos aplicados y cantidad de funcionarios capacitados.	Optimizar la gestión institucional mediante el uso de herramientas tecnológicas.	

	OE 1:	Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
	Efecto	Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Aplicar procedimientos preventivos para lograr la transparencia en la gestión pública.	Prevenir hechos punibles y lograr transparencia en las actuaciones de los funcionarios.	Permanente 2021/2022/2023	Disminución de hechos punibles.	Transparentar la gestión operativa y administrativa.	
2	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Coordinar las actividades con la Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana (UTPC).	Prevenir, investigar, vigilar controlar y realizar denuncias en las instancias correspondientes.	Permanente 2021/2022/2023	Mantener una política coherente con la Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana (UTPC)	Constituirse en portavoz ante las instituciones involucradas en la lucha contra la corrupción.	
3	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Formar parte de la lucha contra la corrupción en las Instituciones Públicas, representada por la SENAC	Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos que rigen.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de eventos conjuntos con la SENAC.	Contribuir en la lucha por la transparencia.	

	<b>OE 1:</b>	<b>Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Prestar servicios con calidad y eficiencia.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Unidad de Calidad y MECIP	Control de calidad de los servicios prestados como OPD (Operador Postal Designado).	Análisis de la calidad y eficiencia de los servicios postales.	2021/2022/2023	Analizar los informes de los sistemas de medición SQC y E2E.	100% análisis e informes.	Por resolución 488/2021 de fecha 24 de junio de 2021; reestructuración del organigrama de la coordinación mecip y por ende dicha acción pasó a la asesoría de seguridad postal

OE 1:		Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.					
Efecto		Prestar servicios con calidad y eficiencia.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría de Relaciones Internacionales	Gestiones ante la UPU referentes al "Proyecto Fondo Japón" para adquisición de equipos informáticos y tecnológicos.	Adquisición de equipos informáticos para la DINACOPA	2021-2022-2023	Provisión de equipos informáticos para la prestación de servicios de pago y otros servicios financieros.	Contar con el equipamiento informático adecuado para brindar servicios de pagos en tiempo y forma.	Proyecto finalizado. Los equipos informáticos ya fueron recibidos en fechas 23/12/2020, 29/12/2020 y 30/12/2020 y están siendo empleados en las diferentes áreas a las cuales fueron asignados. El informe final ha sido presentado a la UPU en fecha 03 de febrero de 2021
2	Asesoría de Relaciones Internacionales	Firma del Acuerdo para el Intercambio Electrónico de datos Aduaneros	Transmisión adelantada de datos de los envíos postales internacionales de exportación a los operadores postales de destino con fines aduaneros, antes de tramitar los despachos.	octubre 2021- enero 2022	Firma de acuerdo e implementación de la transmisión adelantada de datos	Formar parte de la red de países que realizan el Intercambio Electrónico de datos Aduaneros.	Acuerdo Firmado. El acuerdo IPC fue firmado en fecha 03 de noviembre de 2020 y el Correo Paraguayo ya se encuentra realizando la transmisión anticipada de datos
3	Asesoría de Relaciones Internacionales	Presentación de proyectos a la UPAEP (Fondo de Disponibilidad) según lo dispuesto por la máxima autoridad institucional. Dar seguimiento a los mismos.	Obtención de beneficios para la institución a través de la ejecución de Proyectos	2021-2022-2023	Ejecución de Proyectos	Lograr la ejecución de la mayor cantidad de proyectos internacionales posibles, a fin de dotar a la Dinacopa de tecnología, capacitaciones, asesorías técnicas y otros recursos.	Se ha presenta un Proyecto Simplificado por Fondo de Alícuotas para la provisión de equipos de protección anti Covid-19 y fotocopiadoras y balanzas digitales. Finalizado en Febrero 2022

	<b>OE 2:</b>	<b>Fortalecer el uso de tecnología de punta con el objeto de mejorar la cobertura nacional e internacional para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr la informatización de la casa central y las sucursales, transmisión de datos como reporte de entrega de EMS, CP Y PP.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Utilizar herramientas tecnológicas en el procesamiento y retorno de la información.	Nuevas herramientas tecnológicas aplicadas a los servicios.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de información a ser transmitida a la central para confirmación de entrega.	Mejorar la eficacia del personal y la eficiencia del servicio.	Utilización de la Aplicación de WHATSAPP para los reportes más urgentes dándole celeridad y confianza a la información por las características. Reportando anticipadamente aproximadamente 40.000 envíos en forma mensual

	<b>OE 2:</b>	<b>Fortalecer el uso de tecnología de punta con el objeto de mejorar la cobertura nacional e internacional para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr la informatización de la casa central y las sucursales, transmisión de datos como reporte de entrega de EMS, CP Y PP.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Tecnología</b>	Ampliar el uso de las Tics a fin de que se puedan prestar servicios del correo de manera informatizada.	Ejecución del Plan de Informatización e incorporación de las Tics en la Dinacopa.	<b>Enero 2021 a diciembre 2023</b>	Cantidad de oficinas y agencias que utilizan las Tics.	Optimizar el acceso a la información en línea.	

	<b>OE 3 :</b>	<b>Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, su motivación y sentido de pertenencia a la Institución.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Liderazgo, actitud positiva y capacidad ejecutiva de los funcionarios.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Gestionar acciones para combatir la insalubridad.	Lugar de Trabajo saludable.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de acciones desarrolladas.	Propiciar un lugar adecuado de trabajo	
2	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Efectuar jornadas de Salud (vacunación, planificación familiar, Odontológicas, PAP, diabetes, análisis clínicos y otros).	Funcionarios inmunizados, familias planificadas e informadas.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de funcionarios vacunados y concientizados.	Prevención de enfermedades y familias planificadas.	
3	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Evaluación de necesidades de trabajadores en las diversas áreas.	Reubicación y redistribución del talento humano.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de rotaciones de los funcionarios por semestre.	Según necesidad, 30 funcionarios por semestre.	



4	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Informatización y actualización de legajos de todo el personal (permanentes, contratados y comisionados).	Datos ordenados y actualizados del personal.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Legajos informatizados, Periódicamente	600 legajos informatizados por año.	
---	--------------------------------------	---	--	----------------------------------	--	-------------------------------------	--

	<b>OE 3 :</b>	<b>Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, su motivación y sentido de pertenencia a la Institución.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Liderazgo, actitud positiva y capacidad ejecutiva de los funcionarios.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
5	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Implementación de medios tecnológicos para el registro de asistencia.	Personal mejor controlado. Mayor disciplina.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	200 Funcionarios, registrando su entrada	Contar con 90% agencias con medios tecnológicos de registro.	
6	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Concurso Público de Oposición y Concurso de Méritos	Funcionarios idóneos que incrementan la eficiencia y productividad.	<b>Permanente 2021/2022/2023 Conforme a disponibilidad de vacancia.</b>	Cantidad de nuevos funcionarios ingresados en base a Concursos y Cantidad de promociones	Seleccionar personal capacitado para la administración y la promoción.	

	<b>OE 4:</b>	<b>Optimizar la atención al cliente capacitando a los funcionarios.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Calidad del servicio y atención al cliente.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Asesoría de Seguridad Postal</b>	Socialización y capacitación de la implementación del CNC a las áreas de control.	Funcionarios capacitados para un mejor desempeño laboral.	<b>2021 /2022/2023</b>	Cantidad de capacitaciones.	2 capacitaciones.	Planificado para el año 2023

	<b>OE 4:</b>	<b>Optimizar la atención al cliente capacitando a los funcionarios.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Calidad del servicio y atención al cliente.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección Comercial</b>	Intensificar los cursos de capacitación al personal para ventas y atención al cliente.	Personal de ventas cualificado.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Cantidad de cursos y de asistentes.	6 capacitaciones anuales	6 Capacitaciones

	<b>OE 5:</b>	<b>Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Asesoría de Comunicación</b>	Apoyar las tareas de socialización de los productos del MECIP. Apoyar todas las actividades nacionales e internacionales emprendidas por la Dinacopa, con cobertura en tiempo real (CETR).	Funcionarios comprometidos con los valores institucionales. Fomentar el sentido de pertenencia del Funcionario Postal. Despertar el interés del funcionario en las actividades publicadas en la Página Oficial de la Dinacopa.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de Cursos y Talleres de Socialización realizados.	1.000 funcionarios al año.	Se realizaron 22 capacitaciones. La socialización llegó a 350 personas.

	<b>OE 5:</b>	<b>Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Organizar talleres sobre gestión de cambios y gestión de calidad.	Contar con RRHH preparados para alto desempeño.	<b>Febrero a diciembre 2021/2022/2023</b>	3 talleres por semestre	90 funcionarios participantes por semestre.	
2	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Organizar jornadas de liderazgo, autoestima y relaciones humanas.	Servidor Público voluntarioso, colaborador y conforme c/ su rol en el trabajo.	<b>Marzo a octubre 2021/2022/2023</b>	2 jornadas por semestre.	60 funcionarios participantes por semestre. 120 anual	

3	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Orientar al nuevo funcionario de los fines y objetivos de la DINACOPA.	Personal idóneo y capacitado.	<b>Febrero a diciembre 2021/2022/2023</b>	2 inducciones y 2 reinducciones.	400 de los nuevos funcionarios.	
4	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Revisión y actualización del sistema de salarios y compensaciones compatible con el nivel de responsabilidad.	Planes de compensación en base a lo establecido según el presupuesto general de gastos de cada ejercicio fiscal.	<b>Febrero a diciembre 2021/2022/2023</b>	Disponibilidad presupuestaria y financiera de acuerdo al nivel de responsabilidad.	Compensar al personal de acuerdo al grado de responsabilidad en sus funciones. Cuantos al año	

	<b>OE 5:</b>	<b>Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
5	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Evaluación de desempeño a todo los Servidores Públicos de la DINACOPA.	Calificación del grado de desempeño en sus funciones.	<b>Marzo a diciembre 2021/2022/2023</b>	1 vez al año	100 % anual.	
6	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Acompañar las acciones de retiro de los funcionarios.	Culminación del trámite jubilatorio.	<b>Enero a diciembre 2021/2022/2023</b>	Cumplimiento de las disposiciones de la Ley.	100 % de funcionarios con edad requerida para la jubilación.	

	<b>OE 5:</b>	<b>Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Secretaría General	Actualización del Comité de Control Interno, de Buen Gobierno, Comité de Alto Desempeño de Ética y otros en el marco del MECIP.	Resolución que actualiza los distintos equipos de trabajo del MECIP	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de resoluciones. Mejoras en el desempeño de los comités en sus tareas.	Tener permanentemente vigentes los equipos de trabajo para aumentar la calificación del MECIP.	

	<b>OE 5:</b>	<b>Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Contribuir a la difusión de los valores Éticos de la Institución.	Funcionarios íntegros para el cumplimiento de los valores éticos orientado a la excelencia de servicio.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de talleres de difusión y socialización realizados.	Orientar la conducta que deben adoptar los funcionarios como servidores públicos.	

OE 5:		Socializar con los funcionarios valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.					
Efecto		Lograr que los funcionarios internalicen los principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Unidad de Calidad y MECIP	Mejora continua del Plan de Implementación del MECIP.	Cronograma de ejecución.	2021/2022/2023	Porcentaje de Ejecución del Plan Anual	100% de nivel de cumplimientos del Plan Anual	80%, algunas actividades siguen en proceso
2	Unidad de Calidad y MECIP	Seguimiento de los trabajos del Comité de Ética en el marco de implementación de la NRM.	Incremento de la cantidad de funcionarios en conocimiento de los valores éticos.	2021/2022/2023	Cantidad de Capacitaciones y Talleres	Fomentar al 100% de los funcionarios las buenas prácticas éticas y sentido de pertenencia con valores y principios éticos	95%; entre funcionarios Directivos, Central, Sucursales, Área Metropolitana
3	Unidad de Calidad y MECIP	Seguimiento de los trabajos del Comité de Buen Gobierno en el marco de implementación de la NRM.	Incremento de la cantidad de funcionarios en conocimiento del Código de Buen Gobierno	2021/2022/2023	Cantidad de Capacitaciones y Talleres	Concienciar al 100% de los funcionarios sobre importancia del Código de Buen Gobierno	95%; entre funcionarios Directivos, Central, Sucursales, Área Metropolitana

	<b>OE 6:</b>	<b>Generar nuevos productos y servicios postales a fin de aumentar la rentabilidad de la Institución.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Crear otras fuentes de financiamiento de la DINACOPA y expandir ámbito de cobertura.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Dirección Comercial</b>	Realizar estudios sobre las necesidades de los clientes.	Conocimiento y comprensión de las necesidades del mercado.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Cantidad de contratos renovados y obtenidos.	Mantener como mínimo los clientes existentes (20 empresas).	36 contratos finiquitados
<b>2</b>	<b>Dirección Comercial</b>	Recuperación de clientes perdidos.	Incremento de los ingresos.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Cantidad de clientes nuevos y recuperados.	6 clientes por año.	4 (cuatro) clientes

OE 6:		Generar nuevos productos y servicios postales a fin de aumentar la rentabilidad de la Institución.					
Efecto		Crear otras fuentes de financiamiento de la DINACOPA y expandir ámbito de cobertura.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Realizar el seguimiento del proceso de desarrollo de las Mi Pymes en el marco del convenio con el MIC.	Proyecto Shopping Virtual, Proyecto Exporta-Fácil.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de informes presentados por la coordinación sobre los avances de los proyectos.	Fortalecimiento de la función social y mejor posicionamiento en el mercado.	Ejecución de los envíos Piloto del Proyecto Exporta fácil, capacitaciones de las Mipymes y funcionarios del Correo en forma presencial y virtual. Fueron presentados 3 informes de los avances y el estado actual del proyecto culminando en el mes de noviembre de 2022 con los 10 envíos piloto con descuento a distintos puntos del mundo (anexo informe)



OE 7:		Gestión para la creación a corto plazo de la Ley de Regulación Postal.					
Efecto		Tener el mercado postal ordenado. Reglas claras del Sector Postal.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría Jurídica	Estudiar y preparar el Proyecto de Reglamentación de la Ley 4016/10.	Decreto que reglamenta la Ley 4016/10.	2021/2022/2023	Gestiones realizadas ante el Poder Ejecutivo para el Decreto Reglamentario.	Contar con la reglamentación para la aplicación de los artículos de la Ley 4016/10 que necesitan reglamentación.	
2	Asesoría Jurídica	Realizar el Seguimiento del Proyecto de Ley Postal hasta su aprobación.	Ley de Regulación Postal y Ente Regulador vigente.	2021/2022/2023	Cantidad de contactos y visitas realizadas a las instituciones involucradas.	Avanzar en el proceso de aprobación de la ley.	

OE 8:		Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.					
Efecto		Buena imagen corporativa para captar atención e interés de usuarios y grandes clientes.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Administración y Finanzas	Gestión de recursos para la difusión de materiales instructivos internos y publicitarios	Materiales instructivos internos y publicitarios	Permanente 2021/20/2020	Nivel de conocimiento de los clientes internos y externos de los productos y servicios de la Institución.	Mejorar la imagen institucional a través de las herramientas publicitarias.	

OE 8:		Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.					
Efecto		Buena imagen corporativa para captar atención e interés de usuarios y grandes clientes.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría de Comunicación	Publicitar en los Medios de Comunicación (escrito, radial, televisivo, digital y redes sociales) sobre las actividades del Correo. Publicar en revistas internacionales de la Unión (UPU - UPAEP).	Publicación diaria de las actividades del Correo en los diferentes medios.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de información publicada por los distintos medios.	Mayor presencia en el mercado y permanente difusión en las Redes sociales nacionales e internacionales.	300 materiales fueron publicados en la página oficial del Correo y las redes sociales. Aparición en los medios masivos 16 informaciones
2	Asesoría de Comunicación	Interactuar con el Público Interno, a través del correo institucional (Zimbra), encuentros y charlas acerca de la Misión de la Dinacopa en su gestión.	Comunicación interna consolidada (Zimbra).	Permanente 2021/2022/2023	Participación del público interno acerca de las comunicaciones difundidas.	Interacción comunicativa interna para facilitar el desarrollo de los procesos, actividades y tareas concretas. Llegar con la comunicación de los eventos realizados por la Dinacopa, a todos los funcionarios.	Se pudo interactuar con 450 compañeros a través de Zimbra y las diferentes socializaciones

3	<b>Asesoría de Comunicación</b>	Desarrollar la política de comunicación de la DINAC formulada en el marco del MECIP.	Público interno y externo permanentemente informado.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Alto Nivel de cumplimiento del cronograma previsto. Calificación. 5 (Satisfactorio).	La comunicación interna y externa arroja estándares muy elevados de aceptación. En relación a la TRANSPARENCIA, es una asignatura aprobada con Calificación: 5 Excelente a las respuestas de las solicitudes en el Portal Unificado de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Justicia de nuestro País, Portal Gobierno Abierto y Transparente de la Presidencia de la República del Paraguay; la Secretaría de Anticorrupción y la MITIC.	Con las socializaciones de las políticas de comunicación y las socializaciones del Mecip se pudo llegar a 350 compañeros.
4	<b>Asesoría de Comunicación</b>	Fortalecer la imagen corporativa de la DINACOPA.	Mayor credibilidad.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de publicidad positiva publicada.	Mantener a la Dinacopa en la consideración de la ciudadanía y Fortalecer el vínculo de credibilidad en la prestación del servicio.	Con buenos contenidos y promociones de los servicios se pudo mantener el vínculo con los medios y la ciudadanía.

	<b>OE 8:</b>	<b>Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Buena imagen corporativa para captar atención e interés de usuarios y grandes clientes.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Dirección Comercial	Realizar plan de Marketing Externo.		Reconocimiento de productos y servicios.	Enero – Noviembre 2022	Cantidad de campañas publicitarias realizadas.	La realización de 4 campañas publicitarias	<p><b>LEY N° 6622 QUE ESTABLECE MEDIDAS DE RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO Artículo 4°.- PROHIBICIONES.</b></p> <p>f) Publicidad estatal en medios masivos de comunicación y cualquier otra forma de expresión audiovisual. Exceptúase a los Organismos y Entidades del Estado (OEE) ante situaciones de emergencia nacional tales como epidemias, catástrofes naturales; para publicación de edictos; llamados a licitaciones y concursos de ofertas; para difusión de mensajes y campañas permanentes de sensibilización y concienciación, para temas vinculados a la salud pública, a la educación y defensa del Estado, como también las que correspondan a procesos electorales. Asimismo, aquellas campañas que promuevan el turismo o estén destinadas a promocionar productos o servicios de empresas del estado en el mercado local.</p>

							g) Publicidad, comunicación o cualquier otra forma de expresión audiovisual en la realización de obras públicas que contengan el nombre de las autoridades de los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que lo ejecuten. De igual forma se realizaron mediante redes sociales y pagina web oficial, publicidad de los diferentes servicios que ofrece la Dinacopa.
<b>2</b>	<b>Dirección Comercial</b>	Realizar estudio de mercado para identificar los productos más solicitados.	Conocimiento de las necesidades del mercado.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Cantidad de estudios por año.	Dos (02) estudios.	1 (Uno)

	<b>OE 8:</b>	<b>Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Buena imagen corporativa para captar atención e interés de usuarios y grandes clientes.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Secretaría General	Apoyar el desarrollo de la política de comunicación aprobada en el marco del MECIP.		Funcionarios en pleno conocimiento de las actividades institucionales	Permanente 2021/2022/2023	Nivel de ejecución del Plan de comunicación	Lograr la difusión de las políticas, objetivos, planes, proyectos, programas y la gestión de la DINACOPA.	

	<b>OE 8:</b>	<b>Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Buena imagen corporativa para captar atención e interés de usuarios y grandes clientes.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Asesoría de Relaciones Internacionales</b>	Remitir información para mantener actualizada la web de la DINACOPA sección		Imagen institucional fortalecida y actualizada. Usuarios informados.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de visitas. Mayor uso de los servicios	Actualización mensual de la información para la página web	Se remite permanentemente las informaciones a la Asesoría de Comunicación

OE 9 :		Incorporar sistemas informáticos para el control interno administrativo.					
Efecto		Racionalización de gastos. Mayor control en la ejecución financiera y presupuestaria.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Administración y Finanzas	Suministrar equipos informáticos a más sucursales del correo para optimizar el control de los ingresos.	Locales dotados de equipos para la implementación de sistemas.	2021/2022/203	Grado o nivel de cumplimiento del Plan de distribución de Equipos del Plan de Informatización de la DINACOPA	La distribución e instalación de computadoras y conectividad conforme al cronograma previsto.	
2	Dirección de Administración y Finanzas	Utilizar Sistemas informáticos de Facturación.	Mejor control de los ingresos	2021/2022/2023	Cantidad de bocas de cobranza en red	Aumentar 10 Bocas de Cobranza cada semestre	
3	Dirección de Administración y Finanzas	Gestionar la formulación de sistemas informáticos para recaudaciones y otros módulos administrativos.	Capacidad de gerenciamiento y transmisión en línea de información y control de ingresos.	2021/2022/2023	Mejora en las recaudaciones.	Prevenir el desvío de fondos del Correo a fin de asegurar los ingresos.	



OE 9 :		Incorporar sistemas informáticos para el control interno administrativo.					
Efecto		Racionalización de gastos. Mayor control en la ejecución financiera y presupuestaria.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Tecnología	Instalar equipos informáticos a más sucursales del correo para la optimización de los servicios.	Locales dotados de equipos para la implementación de sistemas ágiles de transmisión información y mejor control de ingresos.	2021/2022/2023	Grado o nivel de cumplimiento del Plan de distribución de Equipos del Plan de Informatización de la DINACOPA	La distribución e instalación de computadoras y conectividad conforme al cronograma previsto.	
2	Dirección de Tecnología	Implementar Sistemas informáticos de Facturación.	Sistema en funcionamiento	2021/2022/2023	Cantidad de bocas de cobranza en red	Aumentar 10 Bocas de Cobranza cada semestre	

	<b>OE 10:</b>	<b>Incorporar el sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo del personal.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Obtener una herramienta eficaz y efectiva para la optimización de los servicios y por ende la satisfacción del cliente.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Asesoría de Seguridad Postal	Controlar el grado de conocimiento y aplicación de los indicadores del CNC de las áreas afectadas.		Afianzar la comunicación interinstitucional de los procedimientos operativos del CNC.	2021/2022/2023	Cantidad de controles ejercidos.	300, o el de todos los días laborables, o sea 1 por día.	Se logró la respuesta más rápida a los reclamos de los usuarios, como así también se minimizo indemnizaciones innecesarias.

	<b>OE 10:</b>	<b>Incorporar el sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo del personal.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Obtener una herramienta eficaz y efectiva para la optimización de los servicios y por ende la satisfacción del cliente.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Dirección de Servicios Especiales y Corporativos</b>	Reorganizar los procesos operativos de encaminamiento, entrega y distribución.		Nuevos procesos establecidos con herramientas tecnológicas.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de procesos internos estandarizados.	Mejorar la eficiencia de los servicios especiales. Incrementar la cartera de clientes.	Logro positivo, incorporando alternativas de encaminamiento y la horas de cierres

	<b>OE 10:</b>	<b>Incorporar el sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo del personal.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Obtener una herramienta eficaz y efectiva para la optimización de los servicios y por ende la satisfacción del cliente.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Dirección de Tecnología	Facilitar las herramientas de comunicación interinstitucional para cerrar los procesos.		Data Center e intranet funcionando.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de computadores conectados a la intranet.	Contar con la mayor cantidad de oficinas interconectadas para la culminación exitosa de los procesos.	
2	Dirección de Tecnología	Actualizar los flujogramas de procesos operativos con los responsables de cada área.		Conocer y optimizar la capacidad operativa de cada área.	Permanente 2018/2019/2020	Cantidad de flujogramas de procesos operativos.	Establecer el 90 % de los flujogramas de procedimientos.	

	<b>OE 11:</b>	<b>Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Contar con asistencia técnica y financiera.</b>					

Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	<b>Unidad de Calidad y MECIP</b>	Acompañar el Proyecto POCE midiendo por muestreo la calidad de los servicios prestados por la DINACOPA, analizando los procedimientos de extremo a extremo (E2E) con el sistema GMS.	Análisis de Calidad del Proyecto POCE (Proyecto Comercio Electrónico)	<b>2021/2022/2023</b>	Performance a través de sistema de QCS.	Informes semestrales	Por resolución 488/2021 de fecha 24 de junio de 2021; reestructuración del organigrama de la coordinación mecip y por ende dicha acción pasó a la asesoría de seguridad postal

	<b>OE 11:</b>	<b>Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Contar con asistencia técnica y financiera.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Asesoría Jurídica	Gestión para la aprobación de Actas de la UPAEP.		Ley que aprueba las Actas de la UPAEP.	2021/2022/2023	Actas de la UPAEP incorporadas al ordenamiento jurídico nacional.	Actualizar e incorporar las disposiciones de los Organismos Postales Internacionales. 8 (ocho) Actas UPU/UPAEP	

	<b>OE 11:</b>	<b>Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Contar con asistencia técnica y financiera.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Gestionar los recursos para el pago en tiempo y forma a la UPU, UPAEP y otros compromisos asumidos.		Deudas y compromisos al día.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Informes trimestrales sobre pago de los compromisos asumidos.	Cumplimiento puntual de los compromisos asumidos. Buena imagen institucional nacional e internacional.	

	<b>OE 11:</b>	<b>Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Contar con asistencia técnica y financiera.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Asesoría de Seguridad Postal</b>	Acompañar el Proyecto POCE midiendo por muestreo la calidad de los servicios prestados por la DINACOPA, analizando los procedimientos de extremo a extremo con el sistema QCS.		Análisis de Calidad del Proyecto POCE (Proyecto Comercio Electrónico)	<b>2021/2022/2023</b>	Performance a través de sistema de QCS.	12 análisis de los procedimientos de extremo a extremo.	



OE 11:		Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.						
Efecto		Contar con asistencia técnica y financiera.						
Nº	Responsable	Objetivo Especifico	Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría de Relaciones Internacionales	Acompañar los proyectos internacionales, así como los compromisos asumidos.		Buena imagen internacional. Contar con una imagen de cumplimiento optimo en los compromisos internacionales	Permanente 2020/2021/2022	Implementar el monitoreo de los compromisos asumidos	Posicionar a la DINACOPA internacionalmente y lograr fortalecimiento	Se ha finalizado exitosamente el Proyecto por el FMCS presentado a la UPU. El mismo contempló la adquisición de camiones y motos para la Dinacopa. Los vehículos ya fueron entregados en junio 2022

OE 12:		Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la DINACOPA.					
Efecto		Mejorar la calidad y cobertura del servicio. Cumplir el rol del prestador del Servicio.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección de Administración y Finanzas	Gestión para la regularización total del patrimonio institucional	Titulación de locales, restauración y reparación de edificios, recuperación de bienes patrimoniales.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de locales reparados y titulados. Bienes recuperados.	Continuar con la política de regularización del patrimonio.	
2	Dirección de Administración y Finanzas	Coordinar la formulación del presupuesto de acuerdo a la planificación institucional.	Presupuesto acorde a la misión, funciones y necesidades para la producción institucional.	2021/2022/2023	% de cumplimiento de la ejecución presupuestaria.	Fortalecer la planificación efectiva del gasto institucional.	

	<b>OE 12:</b>	<b>Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la DINACOPA.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Mejorar la calidad y cobertura del servicio. Cumplir el rol del prestador del Servicio.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	Asesoría Jurídica	Seguimiento de los procesos penales en curso con la Empresa Beta S.A.		Denuncia penal presentada en su oportunidad	2021/2022/2023	Informes trimestrales de situación del juicio.	Recuperar recursos institucionales.	

	<b>OE 12:</b>	<b>Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la DINACOPA.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Mejorar la calidad y cobertura del servicio. Cumplir el rol del prestador del Servicio.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Dirección Comercial</b>	Convertirse en Operador Postal oficial del Sector Público a través de convenios y alianzas.	Aumentar la participación de la DINACOPA en la prestación del servicio postal en el sector público.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Cantidad de Instituciones Públicas captadas.	Una (01) anual.	100 %

	<b>OE 13:</b>	<b>Incrementar los ingresos a través de mayor participación en el mercado.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Ampliar cobertura y modalidad de servicio.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
1	<b>Dirección Comercial</b>	Análisis de la calidad y capacidad de nuestros servicios.	Productos competitivos.	<b>Enero – Noviembre 2022</b>	Productos analizados y mejorados.	Tres (03) productos.	2 productos

	<b>OE 13:</b>	<b>Incrementar los ingresos a través de mayor participación en el mercado.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Ampliar cobertura y modalidad de servicio.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>

1	<b>Dirección de Servicios Financieros</b>	Organizar la entrega de tarjetas BNF a todos sus usuarios y los servicios de correspondencia.	Entrega de tarjetas magnéticas de débito y crédito y servicios de corresponden	<b>Permanente 2021-2023</b>	Cantidad de tarjetas y correspondencias entregadas	Tarjetas BNF 300.000 a entregar	A noviembre 2022 se tienen entregadas 220.000.- tarjetas de débito y crédito; a su vez de 37.500.- correspondencias bancarias y un total de más de 567.600.- tarjetas ensobradas. Igualmente se remitieron más de 220.500 tarjetas a sucursales del BNF.
2	<b>Dirección de Servicios Financieros</b>	Ofrecer un servicio de giro postal internacional.	Transferencia electrónica	<b>Permanente 2021-2023</b>	Cantidad de transferencias recibidas y enviada	500 transferencias concretadas.	A noviembre 2022 se registraron 194.- giros enviados y de 318.- giros recibidos, registrándose un total de 512.- giros internacionales.

OE 14:		Promover la filatelia a nivel nacional e internacional, a través de la difusión de productos, así como fomentar el coleccionismo.					
Efecto		Divulgación filatélica que generará más adeptos.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría de Comunicación	Difundir boletines informativos sobre las distintas actividades emprendidas por la Dirección Filatélica y la permanente promoción de las Emisiones de Sellos Postales; Matasellados, etc.	Disponer de la información sobre las Emisiones Filatélicas. Cobertura y publicación inmediata de todos los eventos realizados por la Dirección Filatélica.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de boletines informativos.	Fomento de la Filatelia.	Fueron apoyados el lanzamiento de 12 emisiones postales. Todas ellas tuvieron sus contenidos en gacetillas y también fueron difundidos.

OE 14:		Promover la filatelia a nivel nacional e internacional, a través de la difusión de productos, así como fomentar el coleccionismo.					
Efecto		Divulgación filatélica que generará más adeptos.					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Asesoría Filatélica	Emitir sellos postales y otros productos filatélicos.	Sellos postales y otros productos filatélicos en circulación.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de emisiones.	Contar con entre 12 a 20 sellos postales, y como mínimo 500 unidades de productos filatélicos para franqueo y coleccionismo en forma anual. Incrementar los ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>●12 (doce) Emisiones Postales puestas en circulación.</li> <li>●12 (doce) Matasellos Primer Día de Emisión.</li> <li>●2 (dos) Matasellos Conmemorativo.</li> <li>●4 (cuatro) Matasellos Alusivos.</li> </ul> Ventas por valor de 64.998.050 Gs.
2	Asesoría Filatélica	Coordinar política de emisión de sellos postales.	Orden en la programación y emisión de sellos postales.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de sellos emitidos dentro de los parámetros asignados.	100 % de las series dentro de la política filatélica.	90% de Emisiones Postales realizadas conforme a la Planificación Anual
3	Asesoría Filatélica	Realizar la difusión de información filatélica por todos los medios posibles.	Conocimiento de la ciudadanía sobre los temas filatélicos.	Permanente 2021/2022/2020	Cantidad de anuncios en las redes sociales (Sitio Electrónico, Facebook, Twitter e Instagram)		Actualización de la página de la Asesoría Filatélica en las redes sociales, para la difusión y promoción de productos filatélicos.
4	Asesoría Filatélica	Elaborar boletines informativos para cada emisión.	Disponer de datos s/ la fecha de emisión, matasellos especiales, tiradas, temas, tipos de papel empleado, derecho autoral, etc.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de boletines.	500 boletines por cada emisión	A partir de este año se elaboran los Boletines Filatélicos en formato digital, para cada emisión postal y en dos idiomas (castellano e inglés)



5	<b>Asesoría Filatélica</b>	Organizar talleres sobre temas filatélicos.	Talleres	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de talleres organizados en el año.	Organizar 10 talleres	Los talleres quedaron rezagados por la pandemia, de modo que nos encontramos en proceso de planeación para realizarlo en forma virtual
---	----------------------------	---	----------	--------------------------------------	---	-----------------------	--

	<b>OE 15:</b>	<b>Fomentar la difusión de colecciones oficiales para la participación en concursos y exposiciones tanto a nivel Nacional e Internacional.</b>						
	<b>Efecto</b>	<b>Volver a ganar la confianza de los filatelistas.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Asesoría Filatélica</b>	Mantener actualizada la colección oficial de sellos emitidos por el Paraguay y fomentar su difusión.		Colección oficial de sellos postales promocionados con amplia difusión nacional e internacional.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de participación en eventos.	Mayor difusión y promoción de la colección oficial de sellos.	Colección oficial actualizada hasta la fecha.

	<b>OE 16:</b>	<b>Firmar convenios con entidades filatélicas, para que a través de eso se difunda, se exhiba y se comercialice los sellos y productos filatélicos.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Ampliar el mercado filatélico mediante alianzas estratégicas.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Asesoría Filatélica</b>	Gestionar la suscripción de convenios con entidades y organizaciones sobre temas filatélicos.	Alianzas estratégicas para la difusión, exhibición y comercialización de sellos y productos postales.	<b>Permanente 2021/2022/2023</b>	Cantidad de convenios suscriptos.	Fomentar la filatelia.	Convenio interinstitucional con la Municipalidad de Ciudad del Este, para la apertura de un Museo Postal, dentro de la Agencia de Correos de dicha ciudad.

	<b>OE 18:</b>	<b>Cumplir en tiempo y forma pagos a beneficiarios, jubilados, pensionados, subsidios y otras personas que reciban prestaciones económicas del estado y/o privados.</b>					
	<b>Efecto</b>	<b>Ampliar los pagos en todo el territorio nacional</b>					
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Objetivo Especifico Acciones</b>	<b>Producto</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Avances</b>
<b>1</b>	<b>Dirección de Servicios Financieros</b>	Coordinar pagos	Servicio de pagos a jubilados, pensionados y subsidios de Instituciones Públicas y Privadas	<b>Permanente 2021-2023</b>	Cantidad de pagos realizados	IPS 35.000 pagos MDS 90.000 pagos SEN 20.000	A noviembre del 2022 con IPS se tiene registrado más de 19.140.- pagos. El MDS un total de más de 77.600.- pagos. El servicio a la SEN se encuentra sin movimiento.

OE 19:		Fiscalizar las obras de terceros, para avalar la calidad y la seguridad edilicia de la institución y sus sucursales					
Efecto		Lograr avances importantes en obras relacionadas con la Dinacopa					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Coordinación Técnica de Obras y Fiscalización	Restauración del Palacio Patri	El edificio	2021-2022	Número de llamado a licitación MOPC	Mejorar la infraestructura	
2	Coordinación Técnica de Obras y Fiscalización	Construcción del edificio de cuatro pisos	El edificio	2021-2022	Gestión de trámites en la Municipalidad de Asunción para su aprobación.	Iniciar obra	
3	Coordinación Técnica de Obras y Fiscalización	Reparación y mantenimiento de los edificios de las sucursales.	El edificio	2021-2022	Disponibilidad Presupuestaria	Mejorar la imagen de la institución.	



OE 20:		Ejecutar los procedimientos de planeamiento, programación, presupuesto y contratación de la DINACOPA conforme a lo dispuesto en la ley vigente de contrataciones públicas.					
Efecto		Disponer de las contrataciones necesarias para el buen funcionamiento de la DINACOPA					
Nº	Responsable	Objetivo Especifico Acciones	Producto	Ejecución	Indicador	Meta	Avances
1	Dirección Unidad Operativa de Contrataciones	Analizar, verificar y dictaminar la validez de las diferentes documentaciones legales presentadas por los participantes en los procesos de contratación y por los contratistas de los diferentes contratos a ser formalizados	Contratos de obras o para adquisiciones de bienes y servicios como resultado de los procesos de contratación realizados bajo cualquiera de las modalidades establecidas en la Ley 2051/03.	2021/2022/2023	Cantidad de contratos adjudicados	Cumplir con las contrataciones solicitadas y necesarias para la institución	
2	Dirección Unidad Operativa de Contrataciones	Procesar los pedidos de adquisición de bienes y locación de inmuebles, la contratación de servicios en general, los de consultoría y las de obras públicas y los servicios relacionados con las mismas a ser realizados por los diferentes procedimientos según su naturaleza y leyes vigentes.	Contar con todos las especificaciones técnicas para la elaboración de los pliegos de bases y condiciones particulares para cada Licitación Pública, utilizando los pliegos estándar de la DNCP.	2021/2022/2023	Cantidad de contratos adjudicados	Cumplir con las contrataciones solicitadas y necesarias para la institución.	
3	Dirección Unidad Operativa de Contrataciones	Elaborar en forma coordinada con el sector de presupuesto de la institución, el programa Anual de Contrataciones (PAC) de cada Ejercicio Fiscal, en base a los requerimientos en materia de bienes, servicios u obras de las distintas reparticiones o dependencias de la Entidad.	Cumplir con el Plan Anual de Contrataciones PAC	2021/2022/2023	Cantidad de contratos adjudicados	Cumplir con las contrataciones solicitadas y necesarias para la institución.	

