



Dirección Nacional
de **CORREOS**
del **PARAGUAY**

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

DINACOPA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 - 2023

Abg. Luis Fernando Servín Colman, Director General
Dirección Nacional de Correos del Paraguay
DINACOPA

Asunción - Paraguay
2020



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

RESOLUCIÓN N° 1130/DG/SG/DPP/2020 INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE TRABAJO

- C.P. RUBÉN D. LÓPEZ M., Director de Planificación y Proyectos, coordinador.
- Lic. VICTOR R. AGÜERO F, Asesor General de la Dirección.
- Abg. CRISTIAN M. NÚÑEZ, Secretario General.
- Lic. SYNTHIA R. PEREIRA de SILVA, Directora de Tecnología.
- Abg. DELIA N. GUERRERO G., Asesora Jurídica.
- Lic. MARIA BEATRIZ CENTURIÓN L., Directora de Recursos Humanos.
- Lic. JUAN M. FERNÁNDEZ V., Director de Administración y Finanzas.
- Lic. GABRIELA CORREA G., Directora de la Unidad Operativa de Contrataciones.
- Sr. ISMAEL MORÍNIGO M., Director de Operaciones.
- Abg. CHRISTIAN GAMARRA, Director de Servicios Especiales y Corporativos
- Ing. DENIS Y. CORONEL, Director Comercial.
- Abg. MIGUEL A. RODRÍGUEZ, Director de Transparencia y Anticorrupción.
- C.P. FABIÁN E. DUARTE E., Auditor Interno.
- C.P. IDA ROSA PAREDES G., Asesora de Relaciones Internacionales.
- Lic. GIULIANNIO E. POLETTI Y., Asesor de Seguridad Postal.
- Lic. HÉCTOR G. LATORRE, Asesor de Comunicaciones.
- Sra. RAQUEL COLMAN DE PEREIRA, Asesora Filatélica.
- Sra. ROSMARY R. RECALDE, Coordinadora de la Unidad de Calidad y MECIP



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

Contenido

I INTRODUCCIÓN.....	4
II MARCO CONCEPTUAL.....	5
a La Planificación Estratégica.....	5
III MARCO NORMATIVO.....	6
a. Base Legal.....	6
IV MISIÓN, VISIÓN DE DESARROLLO Y VALORES ÉTICOS.....	8
MISIÓN DE LA Dinacopa.....	8
VISIÓN DE LA Dinacopa.....	9
VALORES ÉTICOS DE LA Dinacopa.....	9
V ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA).....	10
VI OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	13
Objetivos Específicos:.....	14
Objetivos Estratégicos:.....	15
VII MAPA ESTRATÉGICO.....	16
VIII CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI).....	19



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

I INTRODUCCIÓN

Iniciando el año 2020 y considerando que el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente en ese momento fue elaborado en el año 2018, con horizonte hasta el año 2020, en consecuencia el Director General de la DINACOPA Abg. Luis Fernando Servín Colman aprobó la Resolución N°1.130/2020/DG/SG, por la cual se conforma un Equipo de Trabajo para la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa). De manera a realizar el PEI 2021-2023 se incorpora en el mismo las acciones y tareas que se llevará adelante en ese periodo de tiempo, según lo recomendado por la Estrategia Postal Mundial UPU de Estambul año 2016 y de UPAEP México-Uruguay año 2017.

El Plan Estratégico Institucional (PEI), define las orientaciones y el curso de las acciones estratégicas a seguir por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa), para el período 2021-2023, a fin de responder a las exigencias de los servicios en el área postal, que demanda la población afectada, conocer y comprender el entorno de la organización y de esta forma paliar los aspectos negativos y tomar ventajas de los positivos, determinar el rumbo y las prioridades para desarrollar estrategias en mira de la Misión, Visión y Objetivos.

El PEI ha sido elaborado con la asistencia técnica de la Secretaría Técnica de Planificación y en forma participativa, con aporte de los integrantes de las Asesoría de Apoyo, Coordinaciones, Direcciones de Línea, y Jefes de Departamento, de las distintas instancias de la Dinacopa, en la revisión y actualización de las diferentes herramientas que incluyen la definición de la Misión y la Visión Institucional; el Análisis FODA de la institución: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; la definición de los objetivos estratégicos y específicos, y el Cuadro de Mando Integral.

El Plan Estratégico utiliza como marco de referencia el Plan del Gobierno Nacional actual, que tiene 3 ejes estratégicos, los cuales son: Lucha contra la pobreza, Asegurar el crecimiento económico inclusivo, e Insertar al Paraguay en el mundo, lineamientos básicos para el desarrollo sustentable del País.

Como sigue plenamente vigente el Plan del Gobierno Nacional, y las siguientes herramientas utilizadas:

- ✓ Misión Institucional
- ✓ Visión de Desarrollo Institucional
- ✓ Valores Éticos
- ✓ Análisis Institucional (FODA)
- ✓ Objetivos Específicos
- ✓ Objetivos Estratégicos.

Se procedió a la actualización del Cuadro de Mando Integral, objetivos específicos y valores éticos para el PEI 2021-2023, considerando:

1. La revisión y actualización del PEI 2018-2020.
2. Incorporación de nuevas actividades y tareas propuestas por cada Área.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

3. La incorporación de acciones y tareas conforme a la Estrategia Postal Mundial UPU de Estambul año 2016 y de UPAEP México-Uruguay año 2017.

II MARCO CONCEPTUAL

La base conceptual y metodológica del Plan Estratégico Institucional está sustentada en el Sistema Nacional de Planificación (SISPLAN). En este contexto, la Guía Metodológica de formulación de planes estratégicos institucionales constituye la base en la que se condensan los conceptos inherentes a la planificación del desarrollo institucional; y las herramientas utilizadas son parte de la "Caja de Herramientas de Planificación" diseñada por la Secretaría Técnica de Planificación.

a La Planificación Estratégica

La planeación estratégica permite analizar con detalle a la organización y situarla en términos de su ambiente, esto es, determinar la visión, misión, objetivos, estrategias, metas, así como las funciones y actividades que se requieren para lograr los fines y propósitos deseados. Se convierte así en un referente clave para los procesos de gestión y busca:

- Mejorar el desempeño de la institución, porque vincula lo importante con lo urgente y lo traduce en distintos indicadores y dimensiones de gestión.
- Mejorar la capacidad de la institución, trascendiendo la cultura de corto plazo en la que se inscribe normalmente a través del Plan Operativo Institucional (POI) y rescatando la necesidad de hacer real la visión de la organización, contribuyendo así directa y críticamente al cumplimiento de su misión.
- Mejorar la capacidad de respuesta frente a desafíos y contingencias de su entorno general y operativo, ya que la planificación estratégica institucional es un proceso flexible, orientador y que procura permanentemente la identificación y personalización del propósito de la institución entre todos los miembros. Es proactiva, constructora del futuro de la organización y de los beneficios que ésta debe generar para sus clientes y beneficiarios indirectos.

El resultado de la planificación estratégica institucional no está constituido por el PEI resultante en sí, sino por la ejecución de la apuesta estratégica que hace la institución a través de él,

El PEI se ejecuta a través de:

- a La vinculación operativa con otros sistemas y en particular, los sistemas de administración y control gubernamentales.
- b La decisión política de formular la planificación estratégica institucional.
- c La decisión técnica de incorporar a su lógica de trabajo, la filosofía y los valores definidos en el plan.
- d La traducción de los Objetivos Estratégicos Institucionales en:
 - Dimensiones estratégicas congruentes con la visión compartida.
 - Indicadores de los efectos buscados y de las acciones de gestión necesarias.
 - Objetivos y operaciones de corto plazo.
 - Diseño organizacional puesto en práctica que soporte la estrategia, y
 - Recursos (financieros, técnicos y humanos) para concretar efectos.



M. Nuñez S.
General
DINACOPA



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

- e La evaluación recurrente de los resultados alcanzados en los distintos indicadores, tanto de mediano como de corto plazo, con el fin de ajustar lo que sea preciso y perfeccionar la calidad de la apuesta estratégica.

Cuando estas condiciones se cumplen satisfactoriamente, el proceso de planificación estratégica institucional ha sido exitoso para la Institución.

III MARCO NORMATIVO

a. Base Legal

Ley N. 4016/10 "QUE CREA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY (DINACOPA)"

A continuación, se transcriben algunos artículos de dicha Ley:

".....

CAPITULO III

DE LOS OBJETIVOS, FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Artículo 6°. - Objetivos.

La DINACOPA tiene como objetivo:

La prestación de los servicios postales de origen nacional e internacional incluidos los del ámbito del Servicio Postal Universal; los demás servicios y productos creados y a crearse ofrecidos por la DINACOPA; así como la emisión y promoción de los sellos postales, tendientes a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Artículo 7°. - Funciones.

La DINACOPA tiene como funciones:

- a) la administración, gestión, desarrollo y explotación de los servicios postales de origen nacional e internacional, incluidos los del ámbito del servicio postal universal; los demás servicios y productos; los previstos en los tratados internacionales suscritos y ratificados; los servicios y productos postales creados por la DINACOPA, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes;
- b) la prestación de servicios de correo híbrido, servicios financieros; provisión de logística y cualquier otro tipo de servicio de nuevas creaciones, relacionado con la correspondencia y demás comunicaciones postales;
- c) promover y desarrollar con entidades afines de otros países, el intercambio de servicios y participar de las reuniones de la Unión Postal Universal-UPU, Unión Postal de las Américas España y Portugal – UPAEP y demás Organismos Internacionales relacionados con la actividad postal;
- d) promover las acciones necesarias para la adecuada utilización de la asistencia y cooperación técnica en materia postal a escala nacional e internacional y propender a la interacción y cooperación mutua con entidades del sector público y privado;
- e) emitir y poner en circulación los sellos de correos u otros medios de franqueo, así como la comercialización de los mismos;
- f) fomentar, impulsar, comercializar, exhibir y promover las especies o productos postales a través de la filatelia;
- g) conservar, enriquecer y difundir las colecciones postales que forman parte del patrimonio cultural de la Nación;
- h) establecer las tarifas y los precios para los servicios y productos postales;
- i) planificar y formular la política general de la DINACOPA, para el área comercial, operativa, administrativa y financiera;
- j) diseñar, elaborar y proponer la normativa orgánica de la DINACOPA, para el mejor servicio y funcionamiento administrativo y operativo;
- k) suscribir contratos con clientes, proveedores y prestadores de servicios;





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

- l) suscribir acuerdos con otras Administraciones Postales Internacionales y conterceros, para incorporar y comercializar nuevos servicios y productos;
- m) acordar condiciones y suscribir acuerdos para la tercerización total o parcial de servicios y venta de productos postales, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°2051/03 "DE CONTRATACIONES PUBLICAS" y sus modificatorias;
- n) acordar tarifas y celebrar contratos con empresas de transporte aéreo, fluvial, terrestre y de locación, como locador o locatario de inmuebles;
- ñ) formalizar acuerdos de cooperación con otros operadores de servicios postales, nacionales e internacionales;
- o) administrar sus bienes, elaborar y ejecutar su presupuesto; y,
- p) habilitar y cancelar cuentas en el sistema financiero local o internacional, así como ejecutar operaciones activas y pasivas de créditos o préstamos.

Artículo 8°. - Atribuciones de la DINACOPA

En su condición de operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal garantizado por el Estado, quedan reservadas con carácter exclusivo a la DINACOPA:

- a) la recepción, admisión, clasificación, procesamiento, transporte, distribución y entrega en todo el territorio nacional de correspondencia, certificada o no, siempre que su peso sea igual o inferior a 100 (cien) gramos;
- b) la preferencia cuando los remitentes sean el sector público nacional y demás entes autárquicos y descentralizados;
- c) la preferencia en la entrega de documento y demás notificaciones de carácter administrativo o judicial y su certificación a los efectos legales, conforme a las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles;
- d) la preferencia de trámites en el control aduanero de los envíos, incluidos en el ámbito del SPU, y servicios que presta la DINACOPA;
- e) la prioridad y regularidad en el tratamiento y transporte de los despachos postales, por parte de todas las empresas aéreas, fluviales, ferroviarias y terrestres que operan dentro del territorio nacional;
- f) la atribución de establecer el servicio de Casillas de Correos o Apartados Postales destinado a la entrega de envíos de correspondencia y a la instalación de Buzones Postales de Admisión, en todo el territorio nacional;
- g) la utilización de las denominaciones "El Correo", "Correo Paraguayo", "Correo Oficial", "Correo Público", el logotipo y demás signos distintivos identificadores de los productos y servicios del Correo Paraguayo; la emisión y utilización de los sellos postales y demás signos de franqueo y acreditativos de pago de la tasa postal;
- h) la DINACOPA tiene capacidad para comprar, vender o arrendar bienes muebles e inmuebles y podrá recibir donaciones. Asimismo, tendrá capacidad para realizar y celebrar todos los actos y contratos necesarios para el desempeño de su cometido; y,
- i) las empresas privadas dedicadas a prestar servicios postales o de mensajerías, admisión, transporte y distribución de paqueterías y afines deben estar suscriptas en el registro de operadores postales habilitado a ese efecto en la DINACOPA....."



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023**IV MISIÓN, VISIÓN DE DESARROLLO y VALORES ÉTICOS**

DESCRIPCION	RESULTADO ESPERADO
Nombre de la actividad	Misión, Visión de Desarrollo Institucional y Valores Éticos
Objetivos	Establecer la Misión, la Visión de Desarrollo Institucional y los Valores de la Dinacopa.
Resultados esperados	Misión, Visión y Valores establecidos
Técnica aplicada	Taller participativo
Instrumentos a aplicar	Metodología para el establecimiento de la misión, visión y valores.
Insumos a utilizar	Base Legal, Lluvia de ideas y amplios conocimientos de los funcionarios de la Dinacopa.
Conducción y Moderación	Equipo Técnico de la Dirección General de Desarrollo Institucional/STP
Instancias participantes	Director y funcionarios técnicos de la Dinacopa.

MISIÓN DE LA Dinacopa

APROBADO POR RESOLUCIÓN N.º1059/2020/ DG/SG/DPP

SOMOS UNA INSTITUCIÓN, QUE OFRECE SERVICIOS POSTALES CON COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL, ORIENTADA A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES. FACILITAMOS LA INCLUSIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIMOS A LA DIFUSIÓN CULTURAL A TRAVÉS DE LA FILATELIA

a) Misión Institucional

Debe ser la formulación explícita de los propósitos de la institución, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de sus objetivos. Debe expresar la razón de ser de la institución, incluir la definición del negocio en todas sus dimensiones e involucrar al cliente como parte fundamental del deber ser del negocio.¹



¹Definición según Manual del MECIP

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

VISIÓN DE LA Dinacopa

APROBADO POR RESOLUCIÓN N. °1059/2020/ DG/SG/DPP

SER UNA INSTITUCIÓN LÍDER EN EL SECTOR POSTAL CON INNOVACIÓN Y DESARROLLO, ORIENTADA A LA EXCELENCIA DEL SERVICIO GARANTIZANDO LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.-

b) Visión de Desarrollo Institucional

Conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que la institución quiere y espera en el futuro. La Visión señala el camino que permite a la dirección establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la organización en el futuro.

VALORES ÉTICOS DE LA Dinacopa

APROBADO POR RESOLUCIÓN N. °1229/2020/DG/SG (CÓDIGO DE ÉTICA)

- **HONESTIDAD**
- **RESPONSABILIDAD**
- **COMPROMISO**
- **EFICIENCIA**
- **RESPECTO**
- **SERVICIO**
- **COLABORACIÓN**
- **LEALTAD**
- **TRANSPARENCIA**
- **CONFIANZA**
- **IMPARCIALIDAD**

c) Valores Éticos

Los valores constituyen los principios esenciales y duraderos de la entidad. Representan un pequeño grupo de principios-guía de carácter perpetuo que no requieren de justificación externa. Tienen valor intrínseco al interior de la misma y deben ser adoptados y asumidos plenamente y con la mayor participación posible. No existe un conjunto universal único de principios; la clave no está en qué principios se tiene, sino en que tales principios fundamentales sean fuertemente compartidos y aplicados.


Abg. Cristiano Muñoz S.
Director General
DINACOPA


Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023**V ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)****APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 264/2014/DG/SG**

El Análisis Situacional es un hito fundamental en el proceso de formulación del PEI, dado que permite definir las orientaciones para la formulación de los objetivos estratégicos y específicos de la institución.

La Ficha Técnica es la siguiente:

DESCRIPCIÓN	RESULTADO ESPERADO
Nombre de la actividad	Análisis Situacional
Objetivo	Analizar la situación interna de la Dinacopa, así como de su entorno.
Resultados esperados	Se conocen los factores internos y externos que influyen positiva o negativamente en el desarrollo de la Dinacopa
Técnica utilizada	Taller – Trabajo en equipo
Instrumentos a aplicar	Metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)
Insumos a utilizar	Conocimientos amplios sobre la situación de la Dinacopa
Conducción y Moderación	Equipo Técnico de la Dirección General de Desarrollo Institucional/STP
Instancias participantes	Director y funcionarios técnicos de la Dinacopa

El instrumento utilizado para identificar las principales *Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazases* la matriz FODA, de acuerdo a la metodología establecida por la STP. En este sentido, se establecieron en principio los aspectos positivos y negativos inherentes a la entidad para posteriormente y en función a la metodología, establecer la Matriz FODA correspondiente:

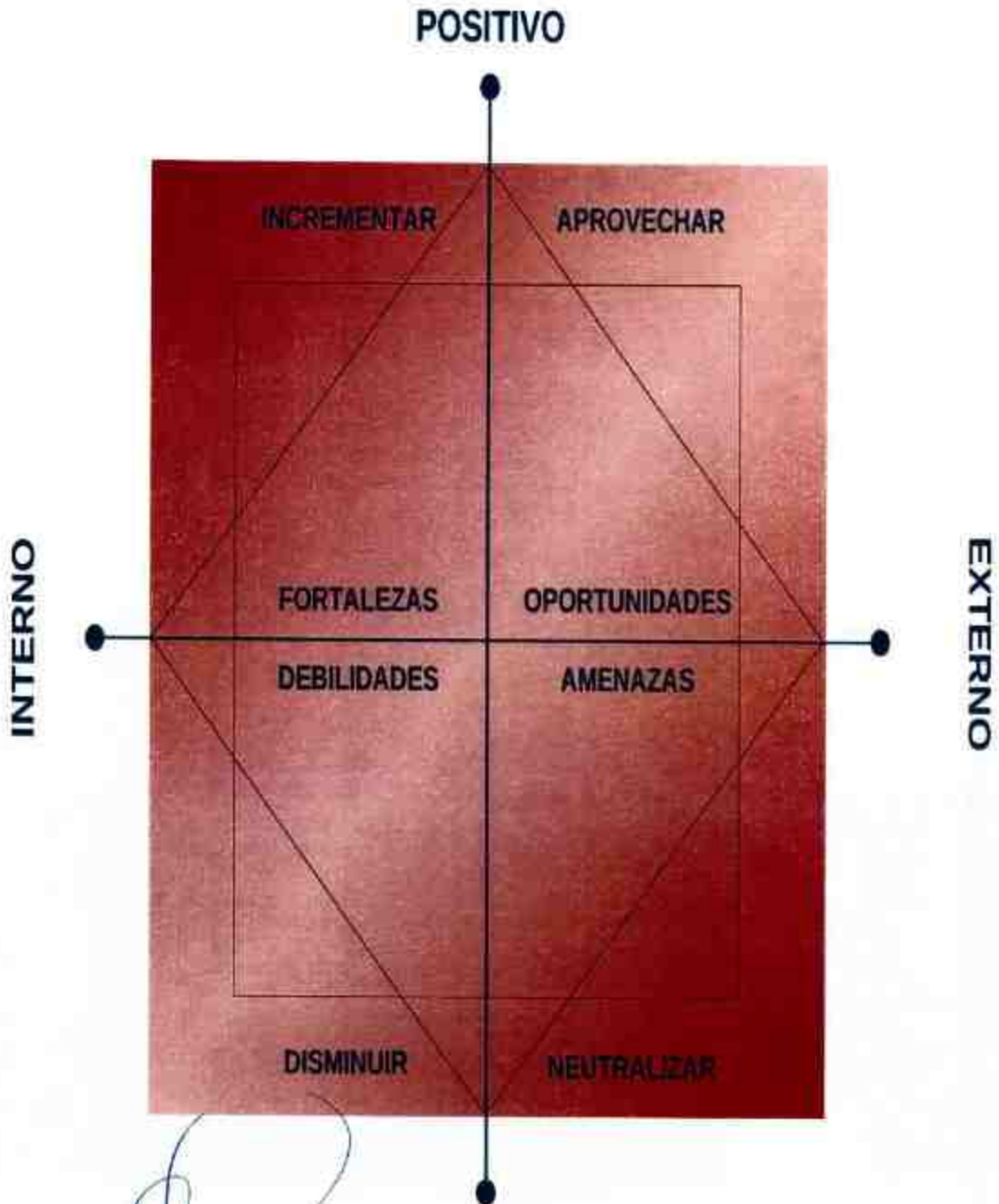


Núñez S.
General



Abg. Fernando Servín
Director General
DINACOPA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023



Cristian Nuñez S.
Secretario General
DINACOPA

Abj Luis Fernando Servín
Secretario General
DINACOPA



División Nacional de
**CORREOS
del
PARAGUAY**

**GOBIERNO
NACIONAL**

Paraguay
de la gente

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

A continuación, se presenta la Matriz FODA de la Dinacopa:

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN – FODA
APROBADO POR RESOLUCIÓN N.º 264/2014/DG/ISG**

ASPECTOS POSITIVOS		ASPECTOS NEGATIVOS
Fortalezas		Debilidades
1	TOTAL, COBERTURA NACIONAL E INTERNACIONAL DE SERVICIOS POSTALES	INFRAESTRUCTURA, EDIFICIA Y EQUIPAMIENTO POSTAL INADECUADOS
2	DIVERSIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ORDINARIOS Y ESPECIALES	FALTA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS
3	INTEGRANTE DE LA RED POSTAL MUNDIAL (UPU)	ESCALA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
4	ÚNICO OPERADOR DESIGNADO PARA EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL	FALTA DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS
5	RECURSOS CALIFICADOS CON CAPACITACIÓN PERMANENTE Y OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO	DEFICIENTES SISTEMAS DE CONTROL Y SEGURIDAD EN LA OPERATIVA
6	TARIFAS ACCESIBLES A NIVEL NACIONAL	CARENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO
7	AUTARQUÍA -LEY 4016/2010	FALTA DE PROACTIVIDAD DEL FUNCIONARIO
8	CONDICIONES LABORALES ADECUADAS CON BENEFICIOS COMO ASISTENCIA MÉDICA- ODONTOLÓGICA, ASISTENCIA SOCIAL, Y OTROS.	LIMITADAS ALTERNATIVAS DE SALIDAS A NIVEL INTERNACIONAL
9	MAYOR TRADICIÓN Y EXPERIENCIA EN EL MERCADO POSTAL	LIMITACIÓN DE RECURSO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL
10	TOTAL, COBERTURA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	FALTA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS
Oportunidades		Amenazas
1	POSIBILIDAD DE GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CRECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE OPERADORES PRIVADOS
2	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	FALTA MARCO REGULADOR (ENTIDAD QUE REGULA EL SECTOR)
3	OPERADOR DESIGNADO PARA EL SPÚ CON AVAL DEL ESTADO	RESTRICCIONES PRESUPUESTARIAS
4	EXCLUSIVIDAD PARA SERVICIOS DE ENVÍOS NACIONALES DE HASTA 100 GRAMOS (FRANJA RESERVADA POR LEY 4016-2010)	DISMINUCIÓN DE INGRESOS
5	INCREMENTO DE LOS INGRESOS	MAYOR EXIGENCIA DEL MERCADO
6	COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL	FALTA DE CONTINUIDAD EN LA EJECUCIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS
7	MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO INTEIGNO	ECONOMÍA
8	AMPLITUD DEL MARCO LEGAL (AUTARQUÍA ADMINISTRATIVA)	MAYOR INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA DE LOS OPERADORES PRIVADOS
9	DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CON AYUDA TECNOLÓGICA	
10	ESTABILIDAD POLÍTICA - ECONÓMICA Y JURÍDICA	

Dr. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023**VI OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES****APROBADO POR RESOLUCIÓN N.º1227/2020/DG/SG**

De acuerdo a las definiciones conceptuales del SISPLAN, los objetivos institucionales se definen como "proposiciones concretas de orden cuantitativo y/o cualitativo respecto de lo que se pretende alcanzar en un período determinado".

De esta manera, los objetivos institucionales identificados constituirán:

- La expresión de los logros que la Dinacopa pretende alcanzar hasta el 2023, en función del cumplimiento de su Misión y de la concreción de la Visión de desarrollo establecida, en concordancia con las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas identificadas.
- Los resultados que se pretenden alcanzar, en función de la situación identificada en el diagnóstico.

La ficha técnica para esta parte del proceso es la siguiente:

DESCRIPCIÓN	RESULTADO ESPERADO
Nombre de la actividad	Formulación de los Objetivos Específicos y Estratégicos Institucionales
Objetivo	Contar con objetivos que orienten institucionalmente a la Dinacopa en el mediano plazo
Resultados esperados	Los responsables de las áreas funcionales de la Dinacopa, han concertado objetivos estratégicos y específicos de mediano plazo
Técnica utilizada	Taller participativo y trabajo en Gabinete
Instrumentos a aplicar	Metodología para el establecimiento de objetivos estratégicos y específicos
Insumos a utilizar	<ul style="list-style-type: none">▪ Diagnóstico▪ Misión Institucional▪ Visión de Desarrollo▪ Matriz FODA
Conducción y Moderación	Equipo Técnico de la Dirección General de Desarrollo Institucional/STP
Instancias participantes	Director y funcionarios técnicos de la Dinacopa





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

Objetivos Específicos:

A partir del análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas contenidos en la Matriz FODA, se han definido los Objetivos Específicos, considerando que lo que se busca es incrementar, aprovechar, disminuir y neutralizar las mismas respectivamente.

A continuación, se presentan los objetivos específicos establecidos:

N.º	Objetivos Específicos
1	Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.
2	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.
3	Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, su motivación y sentido de pertenencia a la Institución.
4	Optimizar la atención al cliente capacitando a los funcionarios.
5	Socializar con los funcionarios, valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.
6	Generar nuevos productos y servicios postales a fin de aumentar la rentabilidad de la Institución.
7	Gestión para Creación a corto plazo de la Ley de regulación Postal.
8	Establecer una política comunicacional interna y externa para fortalecer la imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.
9	Incorporar sistemas informáticos para el control interno administrativo.
10	Incorporar el sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo y del personal.
11	Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.
12	Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la Dinacopa.
13	Incrementar los ingresos a través de mayor participación en el mercado.
14	Promover la filatelia a nivel Nacional e Internacional, a través de la difusión de productos, así como fomentar el coleccionismo.
15	Fomentar la difusión de colecciones oficiales para la participación en concursos y exposiciones tanto a nivel Nacional e Internacional.
16	Firmar convenios con entidades filatélicas, para que a través de eso se difunda, se exhiba y se comercialice los sellos y productos filatélicos.
17	Formular programas, planes y proyectos que promuevan el desarrollo sostenible.
18	Cumplir en tiempo y forma pagos a beneficiarios, jubilados, pensionados, subsidios y otras personas que reciban prestaciones económicas del estado y del sector privado.
19	Fiscalizar las obras de terceros, para avalar la calidad y la seguridad edilicia de la institución y sus sucursales.
20	Ejecutar los procedimientos de planeamiento, programación, presupuesto y contratación de la Dinacopa conforme a lo dispuesto en la ley vigente de contrataciones públicas.



Abg. Esteban M. Núñez S.
Secretario General
DINACOPA

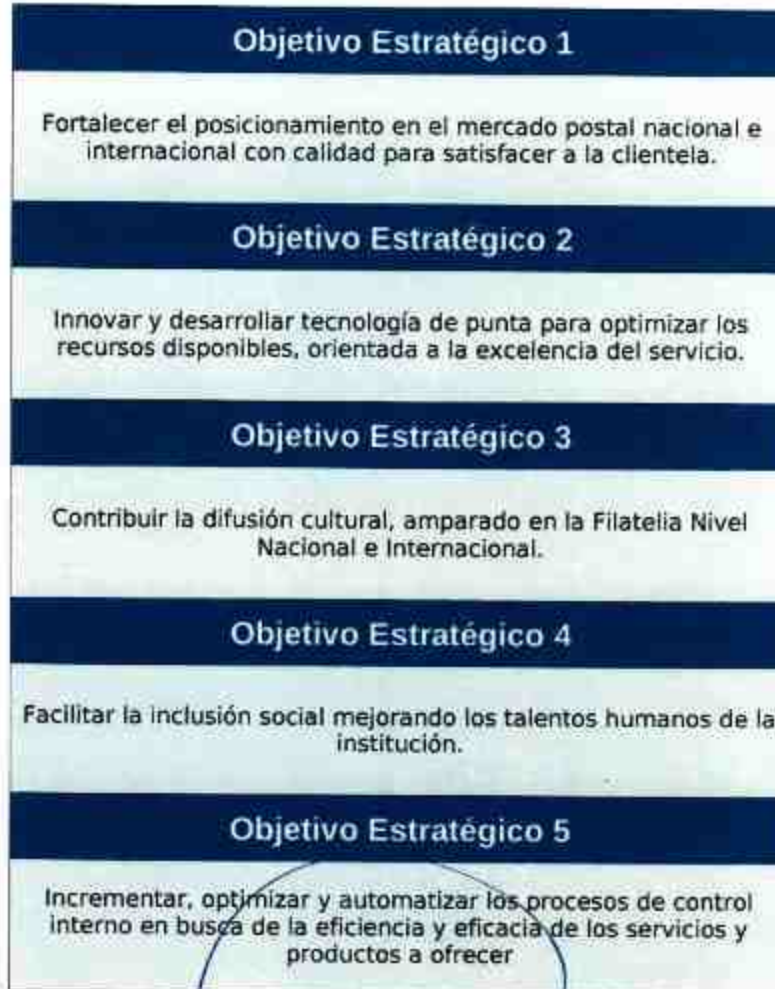


Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

Objetivos Estratégicos:

La selección de los objetivos estratégicos, se realizó mediante una priorización y agrupamiento de los objetivos específicos, en cada una de las cuatro dimensiones que presenta el Mapa Estratégico.



Los Objetivos Estratégicos se visualizan esquemáticamente en el Mapa estratégico, de acuerdo a la dimensión a la que corresponden. Esto es sumamente importante, ya que después nos permitirá establecer las políticas institucionales de gestión.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023**VII MAPA ESTRATÉGICO**

Esta actividad consistió en sistematizar los resultados propositivos del proceso desarrollado hasta este momento. En el Mapa Estratégico Institucional, partiendo de la Misión Institucional, se organizaron los objetivos estratégicos en cuatro dimensiones: Valor Público, Financiera, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento.

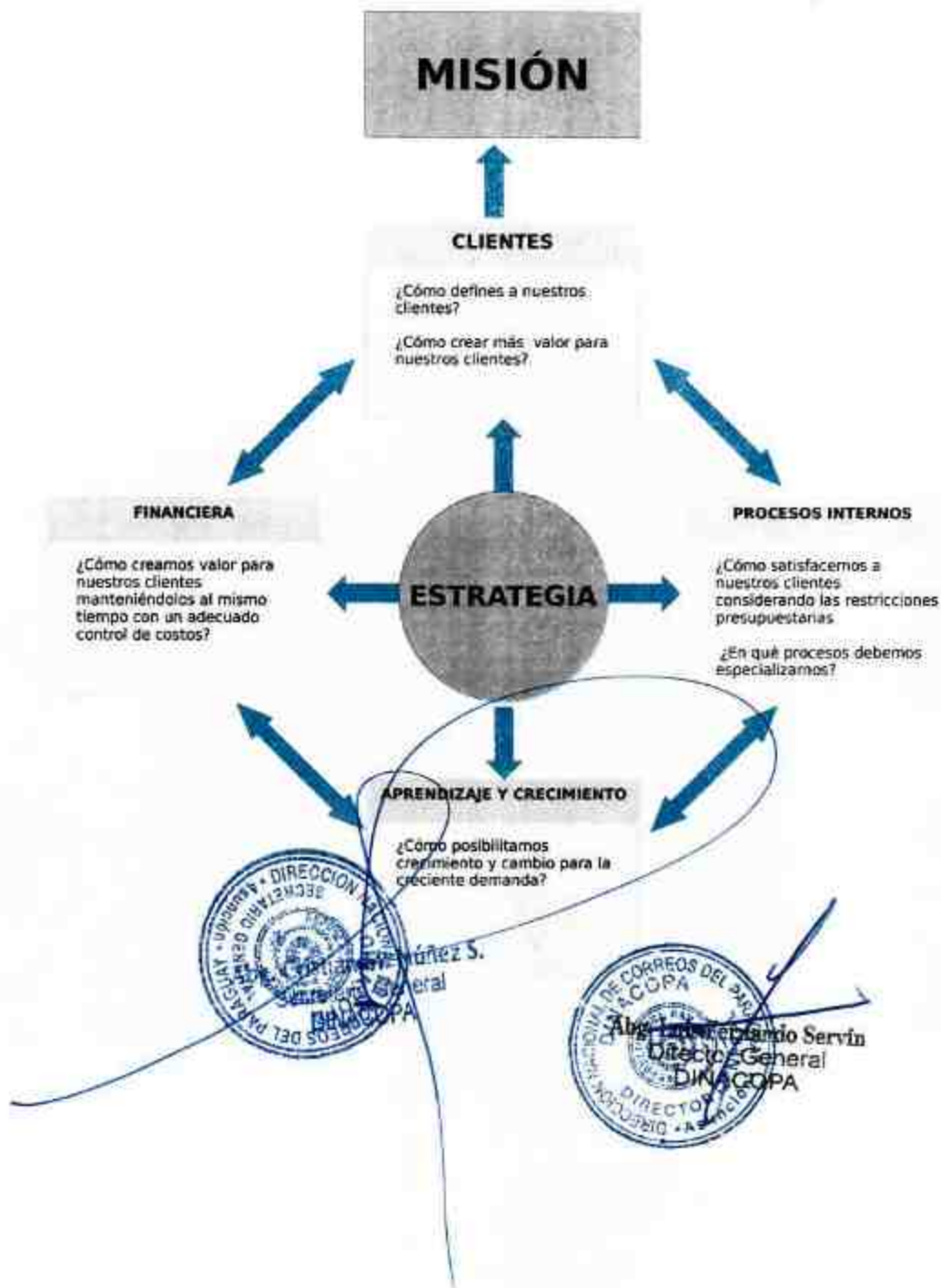
La Ficha Técnica para esta parte del proceso es la siguiente:

DESCRIPCIÓN	RESULTADO ESPERADO
Nombre de la actividad	Formulación del Mapa Estratégico
Objetivo	Consiste en agrupar los objetivos específicos en cuatro dimensiones (Valor público, Financiera, Procesos internos y Aprendizaje y Crecimiento)
Resultados esperados	Se ha concertado el Mapa Estratégico Institucional integrando todos los objetivos específicos.
Técnica utilizada	Trabajo en Gabinete
Instrumentos a aplicar	Metodología para la construcción del Mapa
Insumos a utilizar	<ul style="list-style-type: none">• Misión Institucional• Matriz FODA• Objetivos específicos• Visión de Desarrollo Institucional
Conducción y Moderación	Equipo Técnico de la Dirección General de Desarrollo Institucional/STP
Instancias participantes	Equipo Técnico STP

Cristina M. Núñez S.
Directora General
DINA-COPAAbel Darío Fernández Servín
Director General
DINA-COPA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

El Mapa Estratégico definitivo se presenta a continuación:





MAPA ESTRATÉGICO		DIMENSION	
Valor Público	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el posicionamiento en el mercado postal nacional e internacional con calidad para satisfacer a los clientes. Contribuir la difusión cultural, amparado en la Filatelia Nivel Nacional e Internacional. 	<p>Firmar convenios con entidades filatélicas, para que a través de eso se difunda, se exhiba y se comercialicen los sellos y productos filatélicos.</p> <p>Fomentar la difusión de colecciones oficiales para la participación en concursos y exposiciones tanto a nivel nacional e internacional.</p> <p>Promover la filatelia a nivel nacional e internacional, a través de la difusión de productos, así como fomentar el coleccionismo.</p>	
	<p>Gestión para creación a corto plazo de la Ley de regulación postal.</p> <p>Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.</p>		
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Innovar y desarrollar tecnología de punta para optimizar los recursos disponibles, orientada a la excelencia del servicio. 	<p>Fortalecer el uso de la tecnología de punta con el objeto de mejorar la cobertura nacional e internacional para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.</p> <p>Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la DINACOPA.</p>	
	<p>Procesos Internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar, optimizar y automatizar los procesos de control interno en busca de la eficiencia y eficacia de los servicios y productos a ofrecer. <p>Optimizar la calidad de los servicios, definiendo, analizando, mejorando los procesos operativos y de control interno de envíos postales.</p>	<p>Incrementar los ingresos a través de mayor participación en el mercado.</p> <p>Incorporar sistemas informáticos para el control interno administrativo.</p>
Aprendizaje y Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la inclusión social mejorando los talentos humanos de la institución. 	<p>Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, su motivación y sentido de pertenencia a la institución a través de la Escuela Postal.</p>	<p>Socializar con los funcionarios, valores relacionados con la conducta ética y la integridad del buen servidor público.</p> <p>Incorporación del sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo y del personal.</p>
	<p>Optimizar la atención al cliente capacitando a los funcionarios.</p>		



General
J. S.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023**VIII CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)**

A continuación, se presentan las matrices del Cuadro de Mando Integral. Se construyeron a partir de los objetivos específicos identificados, precisando las acciones, metas, indicadores y responsables para los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico Institucional (PEI).

La ficha técnica para esta herramienta es la siguiente:

DESCRIPCION	RESULTADO ESPERADO
Nombre de la actividad	Formulación del Cuadro de Mando Integral
Objetivo	Articular la estrategia institucional con una serie de relaciones funcionales cruzadas de causa - efecto y establecer las acciones, indicadores de cumplimiento, metas y responsables.
Resultados esperados	Los responsables de las áreas funcionales de la Dinacopa, han formulado el Cuadro de Mando Integral para cada uno de los objetivos específicos.
Técnica utilizada	Taller participativo – Trabajo en Gabinete
Instrumentos a aplicar	Metodología para el establecimiento del Cuadro de Mando Integral
Insumos a utilizar	<ul style="list-style-type: none">▪ Objetivos específicos▪ Matriz FODA▪ Visión de Desarrollo Institucional
Conducción y Moderación	Equipo Técnico de la Dirección General de Desarrollo Institucional/STP
Instancias participantes	Director y funcionarios técnicos de la Dinacopa

Luis Fernando Servín
Secretario General
DINACOPA

Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

Responsable	Objetivo Específico 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.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

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.					
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.
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.
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.
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
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.
6	Asesoría de Seguridad Postal	Verificar correcta aplicación de tarifas.	Asegurar los ingresos de la Institución.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de casos informados de envíos mal cobrados.	Evitar fugas o desvíos de recursos.



M. Núñez S.
Secretaría General
DINACOPA



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

7	Asesoría de Seguridad Postal	Monitoreo por sistema GPS.	Mayor rendimiento de los servicios con rastreo.	Permanente 2021/2022/2023	Monitoreo de entrega de los envíos	Mejorar el servicio postal.
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 CN08 y por el sistema CGSS diariamente	Disminuir los reclamos de CN08, los reclamos del sistema CGSS, minimizar la indemnización.
9	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.
10	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.
11	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.
12	Auditoría Interna	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.
13	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



Abg. Carlos M. Núñez S.
Director General
DINACOPA



Abg. Luis Fernando Servin
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

14	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.
15	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.
16	Dirección de Operaciones	Mejorar la calidad de los servicios	Cumplimiento de Plazo	2021/2022/2023	Cantidad servicios prestados	<ul style="list-style-type: none"> *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.

 **Abg. Luis S. Núñez S.**
Director General
DINACOPA

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



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

<p>17</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>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.</p>	<p>Cumplimiento de Plazo</p>	<p>2021/2022/2023</p>	<p>Cantidad de frecuencias realizadas en el mes</p>	<p>*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.</p>
<p>18</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Identificar áreas para solicitar asistencia técnica.</p>	<p>Mejora continua</p>	<p>2021/2022/2023</p>	<p>Porcentaje de asistencia concreta</p>	<p>*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.</p>

Abg. Carlos E. Núñez S.
Director General
DINACOPA

Abg. Carlos Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

<p>19</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Reorganizar los procesos operativos de encaminamiento y distribución</p>	<p>Cumplimiento de plazo</p>	<p>2021/2022/2023</p>	<p>Porcentaje de encaminamiento realizado</p>	<p>*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. *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. *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.</p>
<p>20</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Control permanente a los agentes involucrados en la distribución.</p>	<p>EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN</p>	<p>2021/2022/2023</p>	<p>Cantidad de distribución realizado</p>	<p>*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. *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.</p>
<p>21</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Afianzar el enlace entre las distintas oficinas para cerrar los procesos</p>	<p>Sistema de trazabilidad interna</p>	<p>2021/2022/2023</p>	<p>Porcentaje de procesos finalizados</p>	<p>*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. *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.</p>

Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINA COOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

22	Dirección de Planificación y Proyectos	Elaborar y/o actualizar la Estructura Organizacional y el Organigrama	Estructura Organizacional y Organigrama aprobado.	2021/2022/2023	Cantidad de dependencias cuyas funciones fueron analizadas, elaboradas y/o actualizadas.	- 100 % de la estructura organizacional actualizada.
23	Dirección de Planificación y Proyectos	Actualizar el Manual de Funciones.	Se está trabajando en la actualización del Manual de Funciones	2021/2022/2023	Cantidad de dependencias cuyas funciones fueron analizadas, elaboradas y/o actualizadas.	- Aproximadamente 6 dependencias con funciones actualizadas
24	Dirección de Recursos Humanos	Capacitación de funcionarios.	Mejor rendimiento y productividad de los Talentos Humanos.	Abril a Octubre 2021/2022/2023	Cantidad de funcionarios capacitados por año.	Capacitar 475 funcionarios por semestre.
25	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Control de calidad de los servicios especiales.	Gestión de calidad y cambio de mentalidad, calidad y eficiencia en los servicios.	2021/2022/2023	Porcentaje de mejora y eficiencia en el procesamiento, remisión y entrega.	Mejor servicio y mayores ingresos.
26	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Identificar áreas de necesidad de mejoras para solicitud de cooperación técnica.	Convenios para cooperación concretados.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de cursos de capacitaciones.	Crear condiciones necesarias para desarrollar los sistemas y el uso de equipos informáticos.

Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

27	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	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.	Permanente 2021/2022/2023	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.
28	Dirección de Tecnología	Implementar sistemas informáticos utilizados por UPU-UPAEP. Diseñar o adquirir sistemas nacionales.	Contar con mayor cantidad de herramientas tecnológicas.	Permanente 2021/2022/2022	Monitoreo del porcentaje de avance en la implementación de los sistemas, por medio de informes escritos.	Disponer de todas las herramientas tecnológicas necesarias.
29	Dirección de Tecnología	Diseñar, desarrollar, implementar sistemas y capacitar a los usuarios para el uso de los mismos.	Software implementado y personal capacitado.	Enero 2021 a diciembre 2023	Cantidad de sistemas informáticos aplicados y cantidad de funcionarios capacitados.	Optimizar la gestión institucional mediante el uso de herramientas tecnológicas.
30	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.



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

31	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.
32	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.
33	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.
34	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.
35	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.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

36	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.
OE 2:						
Efecto						
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.						
Lograr la informatización de la casa central y las sucursales, transmisión de datos como reporte de entrega de EMS, CP Y PP.						
37	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.
38	Dirección de Tecnología	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.	Enero 2021 a diciembre 2023	Cantidad de oficinas y agencias que utilizan las Tics.	Optimizar el acceso a la información en línea.
OE 3:						
Efecto						
Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, su motivación y sentido de pertenencia a la Institución.						
Liderazgo, actitud positiva y capacidad ejecutiva de los funcionarios.						
39	Dirección de Recursos Humanos	Gestionar acciones para combatir la insalubridad.	Lugar de Trabajo saludable.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de acciones desarrolladas.	Propiciar un lugar adecuado de trabajo





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

40	Dirección de Recursos Humanos	Efectuar jornadas de Salud (vacunación, planificación familiar, Odontológicas, PAP, diabetes, análisis clínicos y otros).	Funcionarios inmunizados, familias planificadas e informadas.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de funcionarios vacunados y concientizados.	Prevención de enfermedades y familias planificadas.
41	Dirección de Recursos Humanos	Evaluación de necesidades de trabajadores en las diversas áreas.	Reubicación y redistribución del talento humano.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de rotaciones de los funcionarios por semestre.	Según necesidad, 30 funcionarios por semestre.
42	Dirección de Recursos Humanos	Informatización y actualización de legajos de todo el personal (permanentes, contratados y comisionados).	Datos ordenados y actualizados del personal.	Permanente 2021/2022/2023	Legajos informatizados, Periódicamente	600 legajos informatizados por año.
43	Dirección de Recursos Humanos	Implementación de medios tecnológicos para el registro de asistencia.	Personal mejor controlado. Mayor disciplina.	Permanente 2021/2022/2023	200 Funcionarios, registrando su entrada	Contar con 90% agencias con medios tecnológicos de registro.
44	Dirección de Recursos Humanos	Concurso Público de Oposición y Concurso de Méritos	Funcionarios idóneos que incrementan la eficiencia y productividad.	Permanente 2021/2022/2023 Conforme a disponibilidad de vacancia.	Cantidad de nuevos funcionarios ingresados en base a Concursos y Cantidad de promociones	Seleccionar personal capacitado para la administración y la promoción.



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINA COPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

OE 4:		Optimizar la atención al cliente capacitando a los funcionarios.				
Efecto		Calidad del servicio y atención al cliente.				
45	Asesoría de Seguridad Postal	Socialización y capacitación de la implementación del CNC a las áreas de control.	Funcionarios capacitados para un mejor desempeño laboral.	2021 /2022/2023	Cantidad de capacitaciones.	2 capacitaciones.
46	Dirección Comercial	Intensificar los cursos de capacitación al personal para ventas y atención al cliente.	Personal de ventas cualificado.	2° Semestre 2021/2022/2023	Cantidad de cursos y de asistentes.	6 capacitaciones anuales
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.				
47	Asesoría de Comunicación	Apoyar las tareas de socialización de los productos del MECIP. Apoyar todas las actividades internacionales e 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.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de Cursos y Talleres de Socialización realizados.	1.000 funcionarios al año.
48	Dirección de Recursos Humanos	Organizar talleres sobre gestión de cambios y gestión de calidad.	Contar con RRHH preparados para alto desempeño.	Febrero a diciembre 2021/2022/2023	3 talleres por semestre	90 funcionarios participantes por semestre.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

49	Dirección de Recursos Humanos	Organizar jornadas de liderazgo, autoestima y relaciones humanas.	Servidor Público voluntarioso, colaborador y conforme c/ su rol en el trabajo.	Marzo a octubre 2021/2022/2023	2 jornadas por semestre.	60 funcionarios participantes por semestre. 120 anual
50	Dirección de Recursos Humanos	Orientar al nuevo funcionario de los fines y objetivos de la DINACOPA.	Personal idóneo y capacitado	Febrero a diciembre 2021/2022/2023	2 inducciones y 2 reinducciones.	400 de los nuevos funcionarios
51	Dirección de Recursos Humanos	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.	Febrero a diciembre 2021/2022/2023	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
52	Dirección de Recursos Humanos	Evaluación de desempeño a todo los Servidores Públicos de la DINACOPA.	Calificación del grado de desempeño en sus funciones.	Marzo a diciembre 2021/2022/2023	1 vez al año	100 % anual.
53	Dirección de Recursos Humanos	Acompañar las acciones de retiro de los funcionarios.	Culminación del trámite jubilatorio.	Enero a diciembre 2021/2022/2023	Cumplimiento de las disposiciones de la Ley.	100 % de funcionarios con edad requerida para la jubilación.
54	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.

Abg. Cristian M. Rodríguez S.
Secretario General
DINACOPA

Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

55	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.
56	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 cumplimiento del Plan Anual
	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
58	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
OE 6:						
Efecto						
59	Dirección Comercial	Realizar estudios sobre las necesidades de los clientes.	Conocimiento y comprensión de las necesidades del mercado.	Permanente 2021/2022/2020	Cantidad de contratos renovados y obtenidos.	Mantener como mínimo los clientes existentes (20 empresas).
60	Dirección Comercial	Recuperación de clientes perdidos.	Incremento de los ingresos.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de clientes recuperados.	6 clientes por año.



Roberto Fernando Servín
Secretario General



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

61	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Realizar el seguimiento del proceso de desarrollo de las Mj 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.
	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.				
62	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.
63	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.				
64	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.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

<p>65</p> <p>Asesoría de Comunicación</p>	<p>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).</p>	<p>Publicación diaria de las actividades del Correo en los diferentes medios.</p>	<p>Permanente 2021/2022/2023</p>	<p>Cantidad de información publicada por los distintos medios.</p>	<p>Mayor presencia en el mercado y permanente difusión en las Redes sociales nacionales e internacionales.</p>
<p>66</p> <p>Asesoría de Comunicación</p>	<p>Interactuar con el Público Interno, a través del correo institucional (Zimbra), encuentros y charlas acerca de la Misión de la Dinacopa en su gestión.</p>	<p>Comunicación interna consolidada (Zimbra).</p>	<p>Permanente 2021/2022/2023</p>	<p>Participación del público interno acerca de las comunicaciones difundidas.</p>	<p>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.</p>


Abg. Cristian Rodríguez S.
 Secretario General
 DINACOPA


Abg. Dr. Fernando Servin
 Director General
 DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

67	Asesoría de Comunicación	Desarrollar la política de comunicación de la DINAC formulada en el marco del MECIP.	Público interno y externo permanentemente informado.	Permanente 2021/2022/2023	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.
68	Asesoría de Comunicación	Fortalecer la imagen corporativa de la DINACOPA.	Mayor credibilidad.	Permanente 2021/2022/2023	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.
69	Dirección Comercial	Realizar plan de Marketing Externo.	Reconocimiento de productos y servicios.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de campañas publicitarias realizadas.	La realización de 4 campañas publicitarias
70	Dirección Comercial	Realizar estudio de mercado para identificar los productos más solicitados.	Conocimiento de las necesidades del mercado.	2021/2022/2023	Cantidad de estudios por año.	Dos (02) estudios.
	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.

Abg. Carlos E. Martínez S.
Secretario General
DINACOPA

Abg. Luis Fernando Servín
Secretario General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 - 2023

72	Asesoría de Relaciones Internacionales	Remitir información para mantener actualizada la web de la DINACOPA sección	Imagen institucional fortalecida y actualizada. Usuarios informados.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de visitas. Mayor uso de los servicios	Actualización mensual de la información para la página web
OE 9 :						
Efecto						
73	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.	2021/2022/2023	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.
74	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
75	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.



Abg. Luis Fernando Servín
Director General



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

76	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.
77	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
OE 10: Efecto						
Incorporar el sistema de gestión por procesos, establecer estándares e indicadores que permitan medir en forma permanente el desempeño operativo del personal. Obtener una herramienta eficaz y efectiva para la optimización de los servicios y por ende la satisfacción del cliente.						
78	Dirección de Planificación y Proyectos	Elaboración y actualización del Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos aprobado y actualizado.	2021/2022/2023	Cantidad de mapas de procesos elaborados.	Aproximadamente 4 mapas de procesos.
79	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.
80	Dirección de Servicios Especiales y Corporativos	Reorganizar los procesos operativos de encaminamiento, entrega y distribución.	Nuevos procesos establecidos con herramientas tecnológicas.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de procesos internos estandarizados.	Mejorar la eficiencia de los servicios especiales. Incrementar la cartera de clientes.

General
 Nández S.
 Director General
 DINACOPA

Director General
 Fernando Servín
 Director General
 DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

81	Dirección de Tecnología	Facilitar las herramientas de comunicación interinstitucional para cerrar los procesos. Actualizar los flujogramas de procesos operativos con los responsables de cada área.	Data Center e intranet funcionando. Conocer y optimizar la capacidad operativa de cada área.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de computadores conectados a la intranet. Cantidad de flujogramas de procesos operativos.	Contar con la mayor cantidad de oficinas interconectadas para la culminación exitosa de los procesos. Establecer el 90 % de los flujogramas de procedimientos.
82	Dirección de Tecnología			Permanente 2018/2019/2020		
OE 11:						
Efecto						
Cumplir con los compromisos internacionales para acceder a cooperación y convenios internacionales.						
Contar con asistencia técnica y financiera.						
		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)	2021/2022/2023	Performance a través de sistema de QCS.	Informes semestrales
	83	Unidad de Calidad y MECIP				
	84	Asesoría Jurídica	Gestión para la aprobación de Actas de la UPAAEP.	2021/2022/2023	Actas de la UPAAEP incorporadas al ordenamiento jurídico nacional.	Actualizar e incorporar las disposiciones de los Organismos Postales Internacionales. 8 (ocho) Actas UPU/UPAAEP

Abg. **Gerardo M. Juárez S.**
Director General

Abg. **Guillermo Servino**
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

85	Dirección de Administración y Finanzas	Gestionar los recursos para el pago en tiempo y forma a la UPU, UPAP y otros compromisos asumidos.	Deudas y compromisos al día.	Permanente 2021/2022/2023	Informes trimestrales sobre pago de los compromisos asumidos.	Cumplimiento puntual de los compromisos asumidos. Buena imagen institucional nacional e internacional.
86	Asesoría de Seguridad Postal	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)	2021/2022/2023	Performance a través de sistema de QCS.	12 análisis de los procedimientos de extremo a extremo.
87	Asesoría de Relaciones Internacionales	Acompañar los proyectos internacionales, así como los compromisos asumidos.	Buena imagen internacional. Contar con una imagen de cumplimiento óptimo en los compromisos internacionales	Permanente 2020/2021/2022	Implementar el monitoreo de los compromisos asumidos	Posicionar a la DINACOPA internacionalmente y lograr fortalecimiento
OE 12:						
Efecto						
Obtener un aumento del presupuesto general de gastos de la DINACOPA.						
Mejorar la calidad y cobertura del servicio. Cumplir el rol del prestador del Servicio.						
88	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.

Abg. Esteban Martínez S.
 Secretario General
 DINACOPA

Abg. Julio Fernando Servín
 Director General
 DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

89	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.
90	Dirección Comercial	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.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de Instituciones Públicas captadas.	Una (01) anual.
91	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.
Incrementar los ingresos a través de mayor participación en el mercado.						
OE 13: Efecto						
92	Dirección Comercial	Análisis de la calidad y capacidad de nuestros servicios.	Productos competitivos.	Permanente 2021/2022/2023	Productos analizados y mejorados.	Tres (03) productos.
93	Dirección de Planificación y Proyectos	Formular el Plan Operativo Institucional (POI).	POI aprobado.	2021/2022/2023	Actualización mensual del POI en web de la STP.	100 % de la carga realizada en forma mensual.
94	Dirección de Servicios Financieros	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	Permanente 2021-2023	Cantidad de tarjetas y correspondencias entregadas	Tarjetas BNF 300.000 a entregar
95	Dirección de Servicios Financieros	Ofrecer un servicio de giro postal internacional.	Transferencia electrónica	Permanente 2021-2023	Cantidad de transferencias recibidas y enviada	500 transferencias concretadas.

M. Núñez S.
Director General
DINACOPA

M. Núñez S.
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

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.			
96	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.
98	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
99	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.
99	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)
100	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 autorral, etc.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de boletines. 500 boletines por cada emisión



Núñez S.
General
DINADOPA



Abg. Luis Fernando Servín
Director General
DINADOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

101	Asesoría Filatélica	Organizar talleres sobre temas filatélicos.	Talleres	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de talleres organizados en el año.	Organizar 10 talleres
OE 15:						
Efecto						
Fomentar la difusión de colecciones oficiales para la participación en concursos y exposiciones tanto a nivel Nacional e Internacional.						
Volver a ganar la confianza de los filatelistas.						
102	Asesoría Filatélica	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.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de participación en eventos.	Mayor difusión y promoción de la colección oficial de sellos.
OE 16:						
Efecto						
Firmar convenios con entidades filatélicas, para que a través de eso se difunda, se exhiba y se comercialice los sellos y productos filatélicos.						
Ampliar el mercado filatélico mediante alianzas estratégicas.						
103	Asesoría Filatélica	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.	Permanente 2021/2022/2023	Cantidad de convenios suscriptos.	Fomentar la filatelia.
OE 17:						
Efecto						
Formular programas, planes y proyectos que promuevan el desarrollo sostenible.						
Desarrollo sostenible mediante implementación de diversas acciones. Satisfacer las necesidades sociales y de la población.						
104	Dirección de Planificación y Proyectos	Recopilación mensual de datos del movimiento de envíos postales nacionales e internacionales, recaudaciones, servicios bancarios y logísticos.	Estadísticas de los Servicios Postales	2021/2022/2023	Carga mensual de la información recabada.	Carga y presentación de los datos en forma mensual

Abg. Cristian M. Núñez S.
Secretario General
DINAGOPA

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS
DINAGOPA
Abg. Cristian M. Núñez S.
Secretario General
DINAGOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

105	Dirección de Planificación y Proyectos	Formulación del proyecto de asistencia técnica.	Proyecto UPU, UPAEP.	Permanente 2021/2022/2023	Etapas del proyecto desarrolladas y culminadas según llamado.	- Presentación y aprobación del proyecto por parte de la UPU. - Implementación en caso de ser debidamente aprobado.
106	Dirección de Planificación y Proyectos	Formulación de planes y programas para promover la inclusión financiera en la provisión de servicios financieros básicos (servicios de pagos y cobranzas, etc.) a personas que no tienen acceso a dichos servicios.	Proyecto UPU, UPAEP.	Permanente 2021/2022/2023	Etapas del proyecto desarrolladas y culminadas según llamados.	- Presentación y aprobación del proyecto por parte de la UPU. - Implementación en caso de ser debidamente aprobado.
OE 18:	Efecto	Cumplir en tiempo y forma pagos a beneficiarios, jubilados, pensionados, subsidios y otras personas que reciban prestaciones económicas del estado y/o privados.				
107	Dirección de Servicios Financieros	Coordinar pagos	Servicio de pagos a jubilados, pensionados y subsidios de Instituciones Públicas y Privadas	Permanente 2021-2023	Cantidad de pagos realizados	IPS 35.000 pagos MDS 90.000 pagos SEN 20.000
OE 19:	Efecto	Fiscalizar las obras de terceros, para avalar la calidad y la seguridad edilicia de la institución y sus sucursales				
108	Coordinación Técnica de Obras y Fiscalización	Restauración del Palacio Patri	El edificio	2021-2022	Número de llamado a licitación MOPC	Mejorar la infraestructura



Abg. Cristóbal Núñez S.
Director General
DINACOPA



Abg. Luis Benítez
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 - 2023

109	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
110	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				
111	Dirección 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



Dr. Carlos A. Núñez S.
Secretario General
DINACOPA



Dr. Luis Fernando Serrín
Director General
DINACOPA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 – 2023

112	<p>Dirección Unidad Operativa de Contrataciones</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	2021/2022/2023	Cantidad de contratos adjudicados	Cumplir con las contrataciones solicitadas y necesarias para la institución.
113	<p>Dirección Unidad Operativa de Contrataciones</p>	<p>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.</p>	<p>Cumplir con el Plan Anual de Contrataciones PAC</p>	2021/2022/2023	Cantidad de contratos adjudicados	Cumplir con las contrataciones solicitadas y necesarias para la institución.

Abg. Kristina M. Sánchez S.
Secretaría General
DINACOPA

Dirección Nacional de Correos del Paraguay
DINACOPA
Dr. Luis Fernando Servín
Director General
DINACOPA