

INSTITUCIÓN:

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO: Definición Macroprocesos
Nº: 37

(1) Macroproceso -Código	(2) Objetivo	(3) Tipo de Macroproceso			(4) Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
GC-001-01	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer			X	Jefatura de l Dpto de Investigacion de Mercado
GC-001-01	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias			X	Jefatura de l Dpto de Investigacion de Mercado
GC-001-04	Captar la atención, el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor			X	Jefatura Dpto Marketing
GC-001-05	Captar grandes clientes y proponer precios equitativos del mercado			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Cerrar ventas y establecer contratos con clientes de especiales			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Mantener la fidelidad de los clientes a través del buen desempeño en las			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Crear lazos bilaterales para agilizar los trámites de intercambios de envíos.		X		Coordinación Empresas
GC-001-04	Conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo.		X		Jefatura Dpto Marketing
GC-001-03	Contactar de forma más directa, personalmente con el cliente, obtener		X	X	Jefatura de Gestión de Clientes

15/09/23



Dr. Néstor López de González
Directora General
DINACOPA



GC-001-05	Revisión correspondiente, a fin de que se expida un dictamen en donde la			X	Coordinación Empresas
GC-001-05	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y través de esta última a las		X	X	Coordinación Empresas
GC-001-03	Asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición			X	Jefatura de Gestion de Clientes
Elaborado por: Lic. Rosssna Smith		Fecha: 04/09/2023.			
Revisado por: Ing. Denis Coronel		Fecha: 04/09/2023.			
Aprobado por:		Fecha: 15/09/23			



X

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Procesos
 Nº: 38

(1) MACROPROCESO: **Gestión Comercial de los Servicios Postales** CÓDIGO: CG: 001

(2) OBJETIVO:

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
INVESTIGACION DE MERCADO CÓDIGO: GC-001-01	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	Jefatura del Dpto de Investigacion de Mercado
	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.	Jefatura del Dpto de Investigacion de Mercado
	Captar la atención y el interés y confianza del cliente, y lograr una mejor ubicación en el mercado	Jefatura del Dpto de Investigacion de Mercado
	Elevar la imagen de la institución a nivel del mercado para así transmitir seguridad a los clientes con nuestros servicios en cuanto a tiempo y forma.	Jefatura del Dpto de Investigacion de Mercado
COMERCIO EXTERIOR CÓDIGO: GC-001-02	Captar clientes extranjeros y proponer precios equitativos del mercado actual.	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
	Cerrar ventas y establecer contratos con clientes del extranjero	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
	Mantener la fidelidad de los clientes internacionales a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.	Jefatura de Gestion de Cientes y Comercio Exterior
ATENCION AL CLIENTE CÓDIGO: GC-001-03	Contactar de forma más directa, personalmente con el cliente, obtener información y hacer un estudio o sondeo de sus necesidades para poder ofrecer nuestros servicios.	Division Atencion al Cliente
	Revisión correspondiente, a fin de exprese un dictamen en donde la Asesoría confirme que el cliente reúne las condiciones generales dentro del	Division Atencion al Cliente



	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y través de la misma a las demás direcciones, de todas las actividades que se llevan a cabo y sobre los avances logrados, y así recibir instrucciones y coordinar nuevas acciones.	Division Atencion al Cliente
	Para asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.	Division Atencion al Cliente
Elaborado por: LIC. ROSSANASMITH	Fecha: 04/09/2023	
Revisado por: ING. DENIS CORONEL	Fecha: 09/09/2023	
Aprobado por:	Fecha: 15/09/23	



X

INSTITUCIÓN:

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES: CODIGO: CG 001

(2) PROCESO: ATENCION AL CLIENTE CÓDIGO: CG 001-03

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
CREAR BASE DE DATOS	Disponer de un listado de clientes físicos y jurídicos para la realización de promociones y ofertas de nuevos productos	Jefatura División Atención al Cliente
RECEPCION DE CONSULTAS	Generar respuesta rápida a las solicitudes de información sobre productos a ser adquiridos y/o que fueron provehidos	Jefatura División Atención al Cliente
DERIVAR CONSULTAS	Tramitar las diferentes solicitudes de información a la oficina encargada del tramite respectivo	Jefatura División Atención al Cliente
ACTUALIZACION	Generar información eficaz y de utilidad al momento de ser requerida	Jefatura División Atención al Cliente
MONITOREO	Hacer un seguimiento a los servicios provehidos por la institución de modo a facilitar el normal proceso	Jefatura División Atención al Cliente

Elaborado por: Lic. Rossana Smith

Fecha: 04/09/2023

Revisado por: Ing. Denis Coronel

Fecha: 04/09/2023

Aprobado por:

Fecha: 25/09/2023



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO
 COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Subprocesos
 N°: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES C:ODIGO: CG 001

(2) PROCESO: COMERCIO EXTERIOR CÓDIGO: CG 001-02

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
DEFINIR PROCESOS PARA ENVIOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES	Conocer los sistemas de los países o mercados que se apuntan como objetivo, de esa forma llenar las expectativas de los clientes	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS	Evitar fallas en la designación de valores y costos de exportacion de modo a generar procesos sin demoras en aduanas	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVIOS INTERNACIONALES	Mantener la fidelidad de los clientes internacionales a través del buen desempeño en las labores desde la admisión hasta la entrega final.	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior
CONTROL	Realizar verificación de que todos los procedimientos se encuentren consonancia con lo establecido en la etapa de planificación	Jefatura Dpto. Gestion de Clientes y Comercio Exterior

Elaborado por: Lic. Rossana Smith Fecha: 04/09/2023.

Revisado por: Ing. Denis Coronel Fecha: 04/09/2023.

Aprobado por: Fecha: 15/09/2023



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO
 COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Subprocesos
 N°: 39

(1) MACROPROCESO : GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES CODIGO: CG 001

(2) PROCESO: INVESTIGACION DE MERCADO CÓDIGO: CG 001-01

(3) OBJETIVO DEL PROCESO:

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	Identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
INVESTIGACION PRELIMINAR	Identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado, seguir ofreciendo atención al mismo, eso nos ayuda a fidelizar y brinda la posibilidad de conseguir nuevos.	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
ESTUDIO DE PROBLEMAS	Obtener mediante un analisis la determinacion exacta del origen del problema	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
RECOLECTAR DATOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS	Disponer de fuentes completas de materiales informativos que sirva de base para la determinacion de acciones correctivas u acciones de desarrollo comercial	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado
GENERACION DE INFORMES	Disponer de informacion resumida y objetiva para la toma de desiciones	Jefe Dpto de Investigacion de Mercado

Elaborado por: Lic. Rossana Smith

Fecha: 04/09/2023.

Revisado por: Ing. Denis Coronel

Fecha: 04/09/2023.

Aprobado por:

Fecha: 15/09/2023



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

(2) PROCESO: Gestión de clientes

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
En base a una lista de potenciales clientes se envía una Carta Oferta, como así también se realizan llamadas, envía e-mail, coordina y ejecuta las visitas con los materiales publicitarios disponibles.	Contactar de forma más directa, personalmente con el cliente, obtener información y hacer un estudio o sondeo de sus necesidades para poder ofrecer nuestros servicios.
Remite a través de un correo electrónico una Proforma de Contrato, solicitando una serie de documentos.	Análisis y posterior aprobación del cliente.
Adjunta los documentos solicitados al cliente, para su posterior remisión a la Asesoría Jurídica de la institución	Revisión correspondiente, a fin de expresar un dictamen en donde la Asesoría confirme que el cliente reúne las condiciones generales dentro del cual debe desenvolverse y las exigencias legales de fondo y forma en nuestra Legislación.
Realiza y entrega en forma física y a través de Correo Electrónico un Informe Semanal	Poner en conocimiento a la Dirección Comercial y través de la misma a las demás direcciones, de todas las actividades que se llevan a cabo y sobre los avances logrados, y así recibir instrucciones y coordinar nuevas acciones.
Mantiene un sistema de archivo de los documentos manejados.	Para asegurar una gestión eficiente de manera que se asegure la disposición de los documentos requeridos de forma fácil, rápida y segura.

Elaborado por: Lic. Rossana Smith

Fecha: 21/12/2022

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por: Ing. Denis Coronel - Directora Comercial

Fecha:



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

N°: 48

(1) MACROPROCESO : Gestión Comercial de los Servicios Postales

(2) PROCESO: Comercio Exterior

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

Elaborado por: Lc. Rosana Smith

Fecha: 21/12/2023

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por: Ing. Denis Coronel - Directora Comercial

Fecha:



[Signature]
Dra. María Luján de González
Directora General
DINACOPA

[Signature]
Sr. César González
Secretario General
DINACOPA



DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Nº: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Comercial de los Servicios Postales CÓDIGO: GC-001

(2) PROCESO: Investigacion de Mercados CÓDIGO: GC-001-01

(2) SUBPROCESO: CÓDIGO: Comercial - n.c

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

Elaborado Lic. Rossana Smith

Revisado

Aprobado


 Luis Coronel
 Director General
 DINACOPA


 MECIP


 Dra. Nidia López de González
 Directora General
 DINACOPA


 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
N°: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Comercial de los Servicios Postales CÓDIGO: GC-001

(2) PROCESO: ATENCION AL CLIENTE CÓDIGO: GC-001-03

(2) SUBPROCESO: CÓDIGO:

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

Elaborado por:
Fecha: Lic. Rosana Smith 21/12/2023

Revisado por:
Fecha:

Aprobado por:
Fecha:



Dra. Nidia Lopez de Gonzalez
Directora General
DINACOPA

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA



DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

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

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
 N°: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestión Comercial de los Servicios Postales CÓDIGO: GC-001
 (2) PROCESO: COMERCIO EXTERIOR CÓDIGO: GC-001-02

(2) SUBPROCESO: CÓDIGO:

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/Funcionario)
1	DEFINIR PROCESOS PARA ENVIOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES	conformar un equipo de trabajo que abarque la totalidad de las dependencias participantes del proceso	1 hora
		presentación de mapa de procesos actual	1 hora
		comunicar al equipo de trabajo aquellas reglamentaciones que afecten a los procesos actuales	2 horas
		presentación de las diferentes opciones posibles de aplicación para definir nuevos procesos conforma a evolución de normas internacionales	3 horas a 4 horas
2	ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS	definir dependencia que sirva de enlace con la Dirección Nacional de Aduanas	1 hora
		definir en cooperación con la Dirección de Comunicación, dirección de operaciones y demás dependencias la socialización de las nuevas disposiciones.	1 hora
		establecer metodología comunicacional que facilite la rápida transmisión de información entre la Aduana y la dependencia encargada de monitorear lo referente a la reglamentación de importación y exportación de productos	1 hora
3	FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVIOS INTERNACIONALES	establecer proceso de transmisión de información con la oficina de relaciones internacionales con referencia a disposiciones emanadas de las demás operadoras postales así como de los entes de regulación de las mismas.	1 hora
		optimización de los procesos operativos de envío tanto en los requerimientos para la realización así como la de confección de formularios de fácil entendimiento y llenado	1 hora
4	CONTROL	capacitación de los funcionarios en todo lo referente al servicio de envío internacionales	2 horas
		verificar que las documentación se encuentran dentro de los requerimientos legales	1 hora
		verificar modificaciones reglamentaria y o disposiciones emanadas por los países de destino	1 hora
		control de mercaderías catalogadas como prohibidas o no permitidas	1 hora

Elaborado por: 
 Fecha: Lic. Rossana Smit 24/12/2023

Revisado por:
 Fecha:

Aprobado por:



Denis Coronei
 DIRECTOR GENERAL
 DINACOPA



Dra. Nidia López de González
 Directora General
 DINACOPA


Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

