

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DE GESTION
 ESTANDAR: PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES
 FORMATO N° 93: DEFINICION DE ACTIVIDADES EN LOS PROCESOS Y SUB-PROCESOS
 MACROPROCESO: GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALES
 PROCESO: ATENCION AL CUENTE

CODIGO: DC-F93-2023
 CODIGO: DC-003-F93-2023

| N° | ACTIVIDADES | TAREAS | METODO | REGISTROS APLICABLES | DOCUMENTOS ASOCIADOS | CARGO RESPONSABLES |
|----|------------------------|---|---|---|----------------------|---|
| 1 | CREAR BASE DE DATOS. | COMUNICACION CON POTENCIALES CLIENTES. COMUNICACION CON USUARIOS DE SERVICIOS. | LLAMADAS TELEFONICAS. ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS. VISITAS PROGRAMADAS. CONSULTA A BASE DE DATOS DE SUCURSALES CONSULTA A OTRAS DEPENDENCIAS. | PLANILLA DE CLIENTES. REGISTRO DE USUARIOS DE CASILLAS. REGISTRO DE USUARIOS DEL SERVICIO DENOMINADO CORREO IRU. REGISTRO DE CLIENTES CASUALES. REGISTRO PROVEHIDO POR OTRAS INSTITUCIONES. | | FUNCIONARIO DE ATENCION AL CLIENTE. FUNCIONARIO ENCARGADO DE SUCURSAL. FUNCIONARIO ENCARGADO DEL SERVICIO DE CASILLAS. |
| 2 | RECEPCION DE CONSULTAS | RECIBIR CONSULTAS SOBRE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION. REGISTRAR TODA DENUNCIA Y/O QUEJA POR PARTE DE USUARIOS DEL SERVICIO. | RECEPCION MEDIANTE LLAMADAS, CORREO INSTITUCIONAL O A TRAVEZ DE DOCUMENTOS UN INFORME DETALLADO DE LAS CONSULTAS, QUEJAS, O DEMAS INFORMACIONES RECIBIDAS | REGISTRO DE LLAMADAS, NOTAS, MEMOS, CORREO ELECTRONICO. | | FUNCIONARIO DE ATENCION AL CLIENTE. |
| 3 | DERIVAR CONSULTAS | COMUNICAR A LAS DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES LOS RECLAMOS RECIBIDOS. | DETERMINAR SEGUN SEA EL TIPO DE SERVICIO OBSERVADO O REQUERIDO, LA DEPENDENCIA A LA CUAL DERIVAR LA CONSULTA | INFORMES. NOTAS. COMUNICACIONES VIA E-MAIL INSTITUCIONAL | | FUNCIONARIO DE ATENCION AL CLIENTE Y DEMAS DEPENDENCIAS AFECTADAS AL PROCESO |
| 4 | ACTUALIZACION | CONSULTA PERIODICA SOBRE SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION. REVISION DEL LISTADO DE SUCURSALES. DISPONER DE INFORMACION PRECISA SOBRE PAISES HABILITADOS PARA LA REMISION DE ENVIOS. MANTENER ACTUALIZADOS GRILLA DE PRECIOS. MANTENER ACTUALIZADO CONTACTOS DE LAS DEPENDENCIAS QUE SE VEAN AFECTADAS POR LOS SERVICIOS OFRECIDOS | CONSULTA PERMANENTE A INFORMACIONES PUBLICADAS EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL. ATENCION A RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA DIRECCION GENERAL. COMUNICACION PERIODICA CON DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE LAS SUCURSALES O ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE INFORMACION DIRECTA CUANDO AFECTASE AL AREA | NOTAS, MEMOS, REGISTROS DIGITALES | | FUNCIONARIO DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PRENSA, SUCURSALES Y AGENCIAS, DIRECCION GENERAL, DIRECCION DE OPERACIONES |
| 5 | MONITOREO | REALIZAR UN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DENUNCIAS REALIZADAS POR USUARIOS | ESTABLECER UN REGISTRO DONDE CONSTE EL PROCESO DE RESOLUCION DE PROBLEMAS, LA MISMA DEBERA REFLEJAR EN FORMA CRONOLOGICA LA EVOLUCION DE LOS PROCESOS SEGUN LA DEPENDENCIA ENCARGADA, HASTA LA SOLUCION Y POSTERIOR COMUNICACION AL CLIENTE DE LO RESUELTO | INFORME | | FUNCIONARIO DE ATENCION AL CLIENTE Y DEMAS DEPENDENCIAS AFECTADAS AL PROCESO |

ELABORADO POR: Lic. Rossana Smith
 REVISADO POR:
 APROBADO POR: Ing. Denis Coronado

FECHA: 21-12-2023
 FECHA:
 FECHA: 21-12-2023



INSTITUCION: DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DE GESTION

ESTANDAR: PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES

FORMATO N° 93: DEFINICION DE ACTIVIDADES EN LOS PROCESOS Y SUB-PROCESOS

MACROPROCESOS: GESTION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS POSTALE CODIGO:

DC-F93-2023

PROCESO: COMERCIO EXTERIOR

CODIGO:

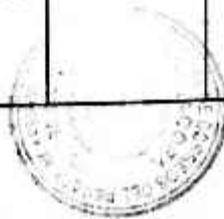
DC-002-F93-2023

| N° | ACTIVIDADES | TAREAS | METODO | REGISTROS APLICABLES | DOCUMENTOS ASOCIADOS | CARGO - RESPONSABLES |
|----|--|---|--|--|----------------------|--|
| 1 | DEFINIR PROCESOS PARA ENVIOS A MERCADOS INTERNACIONALES SEGUN NORMAS ESTABLECIDAS POR REGULADORES POSTALES | COMUNICACION PERIODICA CON ENTE REGULADOR DE SERVICIOS POSTALES. ESTABLECER CANALES DE COMUNICACION CON OPERADORES POSTALES DE OTROS PAISES. | REALIZACION DE CONSULTAS POR MEDIO DE CORREO INSTITUCIONAL CON DEPENDENCIAS QUE TENGAN EN SUS FUNCIONES LAS RELACIONES INTERNACIONALES | MEMOS, NOTAS DIRIGIDAS A ENCARGADOS DE DEPENDENCIAS INTERVINIENTES. | | FUNCIONARIO DE LA ASESORIA DE RELACIONES EXTERIORES. FUNCIONARIO DE LA DIRECCION COMERCIAL. FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE OPERACIONES |
| 2 | ACTUALIZACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS | CONSULTAR CON FUENTES LOCALES E INTERNACIONALES DE ADUANAS SOBRE LOS PROCESOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE MERCADERIAS. REGISTRAR TABLA DE GRAVAMENES IMPOSITIVOS SEGUN NATURALEZA DE PRODUCTOS A IMPORTAR. ACTUALIZAR LISTADO DE PRODUCTOS PROHIBIDOS PARA EL ENVIO INTERNACIONAL SEGUN ASI LO ESTABLEZCA EL REGIMEN ADUANERO | REMITIR CORREOS ELECTRONICOS Y/O NOTAS SOLICITANDO INFORMACION A LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE RELACIONAMIENTO INTERNACIONAL. REMITIR SOLICITUDES A LA DIRECCION DE ADUANAS EN CUANTO AL REGIMEN DE EXPORTACION O IMPORTACION DE MANERA PERIODICA. SOLICITAR A LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES EL ENVIO DE LAS COMUNICACIONES EMITIDAS POR LAS OPERADORAS POSTALES GUBERNAMENTALES CUANDO ESTAS INFORMEN DE REQUISITOS ESPECIALES PARA ADMISION DE ENVIOS. | MEMOS, NOTAS DIRIGIDAS A ENCARGADOS DE OFICINAS INTERVINIENTES, NOTAS DIRIGIDAS A LA OFICINA DE ADUANAS, COMUNICACIONES EMITIDAS POR ENTE REGULAR POSTAL INTERNACIONAL, COMUNICACIONES EMITIDAS POR OPERADORES POSTALES GUBERNAMENTALES. | | FUNCIONARIO DE LA ASESORIA DE RELACIONES INTERNACIONALES, DIRECCION COMERCIAL |
| 3 | FACILITAR LA UTILIZACION DE SERVICIOS DE ENVIOS INTERNACIONALES | GENERAR DOCUMENTACION QUE FACILITE CREACION POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES DE UN MANUAL DE PROCESOS. GENERAR INFORMACION QUE AYUDE A REDUCIR EL RIESGO DE PERDIDA Y ACELERE LOS TIEMPOS DE ENTREGA | GENERAR INFORME DE CONDICIONES PARA EXPORTACION. COMUNICAR AL AREA DE ATENCION AL CLIENTE SOBRE NUEVAS NORMATIVAS NECESARIAS PARA LA ADMISION. COLABORAR CON EL AREA DE PLANIFICACION PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METODOLOGIAS DE TRANSMISION DE INFORMACION MAS EFICIENTES. | INFORMES. NOTAS. COMUNICACIONES VIA E-MAIL INSTITUCIONAL | | ASESORIA DE RELACIONES INTERNACIONALES, DIRECCION COMERCIAL, ATENCION AL CLIENTE, DIRECCION DE OPERACIONES |
| 4 | CONTROL | SOLICITAR INFORMES DE ENVIOS RECHAZADOS, VERIFICAR LOS PROCESOS DE COMUNICACION PARA FUNCIONARIOS QUE TENGAN CONTACTO DIRECTO CON LOS CLIENTES, REALIZAR SEGUIMIENTO A NORMATIVAS DE APLICACION RECIENTE, VERIFICAR VIGENCIA DE REGIMEN ADUANERO. | REVISION PERIODICA DE COMUNICADOS EMITIDOS POR LA ADUANA. SOLICITUD DE INFORMES A LA ASESORIA DE RELACIONES INTERNACIONALES SOBRE RECLAMOS DE ENVIOS NO ENTREGADOS. EVALUACION DE LA APLICACION DE PROCESOS PARA LA EXPEDICION DE ENVIOS INTERNACIONALES. ANALIZAR CANALES DE COMUNICACION SOBRE NUEVOS PROCESOS DE EXPEDICION CONFORME A LA EVOLUCION DE LAS REGLAMENTACIONES DEL AREA. | NOTAS, MEMOS, REGISTROS DIGITALES | | FUNCIONARIOS DEL AREA COMERCIAL, RECURSOS HUMANOS, ASESORIA DE RELACIONES EXTERIORES, DIVISION RECLAMOS, ASESORIA JURIDICA |



Dra. Lidia Torres de González
 Directora General
 DINACOPA

Dr. César González
 Secretario General
 DINACOPA



| | | | | | | |
|---|------------------------|--|--|---------|--|--|
| 5 | GENERACION DE INFORMES | PREPARAR DETALLE DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANALISIS DE LA DOCUMENTACION OBTENIDA | GENERAR UN INFORME DETALLANDO LAS MEDIDAS CORRECTIVAS DENTRO DE LOS PROCESOS DE ATENCION AL CLIENTE MEDIANTE ACTUALIZACION | INFORME | | DIRECCION COMERCIAL, DIRECCION DE OPERACIONES, DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS |
|---|------------------------|--|--|---------|--|--|

ELABORADO POR: Lic. Rossana Smith

REVISADO POR:

APROBADO POR: Ing. Denis Coronel



Ing. Denis Coronel
DINACOPA



FECHA: 21-12-2023

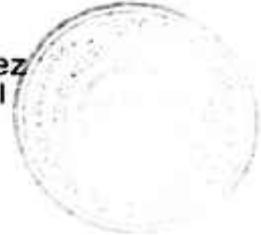
FECHA:

FECHA: 21-12-2023



Dra. Nidia López de González
Directora General
DINACOPA

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA



| N° | ACTIVIDADES | TAREAS | METODO | REGISTROS APLICABLES | DOCUMENTOS ASOCIADOS | CARGO RESPONSABLES |
|----|---|--|---|--|----------------------|---|
| 1 | DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION | COMUNICACION CON DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PRESTACION DE SERVICIOS | REALIZACION DE CONSULTAS POR MEDIO DE CORREO INSTITUCIONAL. COMUNICACION CON DEPARTAMENTO DE ESTADISTICAS. ENCUESTA A OFICINAS DE ATENCION AL CLIENTE | MEMOS, NOTAS DIRIGIDAS A ENCARGADOS DE DEPENDENCIAS INTERVINIENTES. FORMATOS DE PLANILLAS DONDE CONSTE LA INFORMACION REQUERIDA, ENCUESTAS QUE DEFINAN PREGUNTAS CON OBJETIVIDAD A LOS DATOS REQUERIDOS | FORMULARIOS | FUNCIONARIO DPTO INVESTIGACION DE MERCADO FUNCIONARIOS DE LAS DEMAS DEPENDENCIAS INTERVINIENTES |
| 2 | INVESTIGACION PRELIMINAR | CONSULTA DE DOCUMENTOS. ANALISIS DE INFORMACION PUBLICADA EN EN MEDIOS SOCIALES, PAGINAS OFICIALES, OPINIONES DE CUENTES INTERNOS Y EXTERNOS | CONSULTA DE SERVICIOS EN LA WEB. CONSULTA DE MOVIMIENTO COMERCIAL CON FUNCIONARIOS DE ATENCION AL CLIENTE. ESTUDIO DE PRECIOS Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL. ESTUDIO DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL POR PARTE DE OPERADORES PRIVADOS. ESTUDIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS CON CARACTERISTICAS SIMILARES. ANALISIS DE INFRAESTRUCTURA. ANALISIS DE CALIDAD DE SERVICIO CON ENFASIS A RECURSOS HUMANOS | REGISTRO DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR METODO DE OBSERVACION. DOCUMENTACIONES QUE HACEN A MARKETING INSTITUCIONAL. MATERIAL PUBLICITARIO DE EMPRESAS CON ACTIVIDADES SIMILARES. GRILLA DE PRECIOS DE OPERADORES POSTALES. LISTADO DE SERVICIOS Y NIVEL DE COBERTURA DE LOS MISMOS. REGISTRO DIGITAL DE CUALQUIER OTRA INFORMACION QUE FACILITE ANALISIS COMPARATIVOS | | FUNCIONARIO DPTO INVESTIGACION DE MERCADO |
| 3 | ESTUDIO DE PROBLEMAS | DEFINIR PROBABLES CAUSALES DEL PROBLEMA PLANTEADO | COMPARATIVA ESTADISTICA DE RENDIMIENTO DEL SERVICIO EN PERIODOS DE TIEMPOS DE 2, 5 Y 10 AÑOS. ANALISIS DE COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE EXTERNO EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO. COMPARACION DE SERVICIOS CON OPERADORES PRIVADOS. COMPARACION DE PRECIOS. ANALISIS DE ACTUALIZACION Y DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS | CUADROS ESTADISTICOS DE EVOLUCION EN LA VENTA DE SERVICIOS. LISTADO DE SERVICIOS ACTUALIZADOS. PLANILLAS DE UBICACION GEOGRAFICA DE SUCURSALES Y AGENCIAS. PLANILLA DE EMPRESAS DEDICADAS AL RUBRO POSTAL. PLANILLA DE EMPRESAS CON SERVICIOS ALTERNATIVOS EN PLATAFORMA DIGITAL | | DIRECTOR COMERCIAL COORDINADOR DE EMPRESAS, DPTO DE INVESTIGACION DE MERCADOS, FUNCIONARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, MARKETING |

[Firma]
 Dra. Nidia López de González
 Directora General
 DINACOPA



[Firma]
 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|
| 4 | RECOLECTAR DATOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS | SE REALIZAN TODAS LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN LA PLANEACION E INVESTIGACION PRELIMINAR | PROCEDER A REALIZAR ENCUESTAS. SE REALIZARAN VISITAS A OPERADORES POSTALES PARA OBTENER MATERIAL DE MARKETING PUBLICITARIO DONDE CONSTE GRILLA DE SERVICIOS, COBERTURA A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, SERVICIOS ADICIONALES O QUE GENEREN VALOR AGREGADO, NUEVOS SERVICIOS. REALIZAR CONSULTA A LAS DIFERENTES PLATAFORMAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE MERCADERIAS Y DOCUMENTOS. SE REALIZARAN RECOLECCION DE DATOS A NIVEL INSTITUCIONAL A LAS DIFERENTES OFICINAS INTERVINIENTES EN LA GENERACION Y PUESTA AL PUBLICO DE SERVICIOS. SE DETERMINARAN REUNIONES CON ENCARGADOS DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS A FIN DE EVALUAR LA POLITICA DE CAPACITACION APLICADA A LOS RESPONSABLES DE LA ATENCION A LOS CLIENTES. | MATERIALES PUBLICITARIOS EN FISICO Y AQUELLOS QUE SEAN REMITIDOS EN FORMATO DIGITAL. CUALQUIER DOCUMENTACION REMITIDA POR LAS DEMAS DEPENDENCIAS INTERVINIENTES EN FORMATO FISICO O DIGITAL | REGISTRO IMPRESO DE COMUNICACIONES REALIZADAS A TRAVEZ DE CORREOS ELECTRONICOS A LOS DIFERENTES INTERVINIENTES DEL PROCESO A NIVEL INTITUCIONAL Y/O A EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO | FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION DE MERCADO |
| 5 | GENERACION DE INFORMES | PREPARAR DETALLE DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANALISIS DE LA DOCUMENTACION OBTENIDA | GENERAR UN DOCUMENTO DONDE CONSTE DE MANERA RESUMIDA EL TRABAJO REALIZADO CITANDO LAS INFORMACIONES DE CARÁCTER RELEVANTE DE MODO A QUE SIRVA DE BASE PARA LA TOMA DE DECISIONES A NIVEL GERENCIAL | INFORME | | ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION DE MERCADO |

ELABORADO POR: Lic. Rossana Smith
 REVISADO POR:
 APROBADO POR: Ing. Denis Coronel

FECHA: 21-12-2023
 FECHA:
 FECHA: 21-12-2023



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

[Signature]
 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

