



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

 **GOBIERNO**  
 **NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# MANUAL DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN COMERCIAL

Noviembre 2020  
Dpto. de Organización y Métodos

**RESOLUCIÓN N° 1058 /2020/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 671/2019/DG/SG/DPP, DE FECHA 6 DE MAYO DE 2019.**

Asunción, 16 de noviembre de 2020.-

**VISTO:** Los términos del Memorandum N° 01/2020/DOM, de fecha 31 de enero de 2020, del Departamento de Organización y Métodos, dependiente de la Dirección de Planificación y Proyectos, mediante el cual solicita la revisión y actualización del Manual de Organización y funciones de la Dinacopa.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N.º 32 /2020/DPP, de fecha 10 de noviembre de 2020, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación de la actualización del Manual de Funciones correspondiente a la Dirección Comercial.-

Que, en fecha 6 de mayo de 2019, se dictó la Resolución N.º 671/2019/DG/SG/DPP, "QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, EL ORGANIGRAMA GENERAL FUNCIONAL, Y EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY-DINACOPA".-

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo V "De la Estructura Organizacional de la Dinacopa", artículo 11, establece en uno de sus ítems "... la Dirección General, resolución mediante, establecerá el organigrama funcional de la Dinacopa, con las funciones y procedimientos correspondientes, de acuerdo con la necesidad de los servicios a ser prestados".-

Que, el Decreto N°32 de fecha 15 de agosto del 2018 de la Presidencia de la República del Paraguay, nombra al Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN, como Director General de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.-

**POR TANTO;** En uso de sus atribuciones legales

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art.1°:** ACTUALIZAR el Manual de Funciones de la Dirección Comercial, conforme al Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2°:** DISPONER que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente al Manual de Funciones, en el sitio web de la Dinacopa, de manera a dar cumplimiento a la Ley N° 5282/14, "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".-

**Art. 3°:** DISPONER que por intermedio de la Dirección de Recursos Humanos y de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente.-


**Artículo 4°:** COMUNICAR, a quienes corresponda, cumplido archivar.



**Abg. CRISTIAN MIGUEL NUÑEZ**  
Secretario General



**Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN**  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay- Dinacopa.	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 2 de 15



Actualizado por:




*[Signature]*  
 Lic. Nilda Marlene Ríos  
 Dpto. De Organización y Métodos

Revisado por:




*[Signature]*  
 Ing. Denis Yván Coronel  
 Dirección Comercial

 Dirección Nacional de <b>CORREOS del PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 3 de 15

<b>Denominación</b>	<b>Dirección Comercial</b>
<b>Nivel:</b>	Apoyo
<b>Objetivos:</b>	Concretar las ventas de servicios y productos que ofrece la Dinacopa, aplicando las estrategias de ventas necesarias para el logro de los objetivos.
<b>Dependiente de:</b>	Dirección General
<b>Dependencias:</b>	Asesoría Comercial, Coordinación Comercial, Coordinación de Empresas, Departamento de Gestión de Clientes y Comercio Exterior, Departamento de Investigación de Mercado y el Departamento de Marketing y Publicidad.


Funciones		Frecuencia
1	Implementar las políticas de desarrollo comercial, a fin de que estos sean aplicados en las actividades que se realicen en el área.	Según cada caso
2	Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en cuanto a desarrollo de servicios, para satisfacer las necesidades de los clientes.	Diariamente
3	Coordinar con los responsables de cada área, los procedimientos de las actividades a desarrollar en sus distintas dependencias.	Permanentemente
4	Analizar las necesidades de clientes de la Dinacopa, a fin de satisfacer íntegramente sus expectativas y coordinar con el área operativa la calidad comprometida.	En cada caso
5	Determinar los tipos de envíos, productos o servicios que pudiera prestar la Dinacopa. Cómo utilizarlos y el modo de ofrecerlos, para que estos estén al alcance de todos los clientes.	En cada caso
6	Decidir el estilo de marketing a ser utilizado, para que los probables clientes conozcan los productos o servicios de la Dinacopa, a fin de obtener nuevos contratos.	En cada caso
7	Analizar y desarrollar las políticas de ventas que serán implementadas para el desarrollo de las actividades del área.	Diariamente
8	Elaborar las previsiones y proyecciones de venta así como el calendario de visitas previstas.	En cada caso
9	Planificar objetivos alcanzables y realizables, así como las estrategias que deberán encaminar a los mismos.	En cada caso

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>  <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> 4 de 15


10	Incorporar y formar un equipo organizado de venta, capaz de alcanzar los objetivos trazados.	En cada caso
11	Seleccionar en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, al personal que concuerde con el perfil que se requiera de acuerdo a la función.	En cada caso
12	Motivar al personal para el logro de los objetivos, a fin de mantener el ímpetu de emprendimientos futuros.	Todo el tiempo
13	Elevar informes al Director General sobre los objetivos alcanzados, así como los mecanismos utilizados para los mismos y los objetivos trazados a corto y largo plazo.	En cada caso
14	Canalizar todas las documentaciones de esta Dirección a las dependencias respectivas, a fin de agilizar los procedimientos de concreciones de ventas y/o suscripción de contratos.	Diariamente
15	Mantener un archivo actualizado, preferentemente informatizado de todas las documentaciones correspondientes a sus dependencias.	Permanentemente
16	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	Permanentemente
17	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
18	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
19	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>  <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
---	---





 Dirección Nacional de <b>CORREOS del PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Dirección Nacional de Correos del Paraguay- Dinacopa.	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 5 de 15


<b>Denominación</b>		<b>Asesoría Comercial</b>
<b>Nivel:</b>		Apoyo
<b>Objetivos:</b>		Incrementar el volumen de clientes, mejorar el nivel de percepción de los mismos, de los productos y servicios que ofrece la Dinacopa, mejorar la calidad de los diferentes procesos de ventas, lograr la satisfacción y fidelización de los clientes.
<b>Dependiente de:</b>		Dirección Comercial
<b>Dependencias:</b>		Ninguna
Funciones		Frecuencia
1	Asesorar los procedimientos de planeación y puesta en práctica de las políticas de comercialización, de los productos y servicios que ofrece la Dinacopa, a través del eficiente servicio al cliente, satisfaciendo la necesidad de estos y logrando una fidelización permanente del mismo.	Diariamente
2	Asesorar para el logro de los objetivos comerciales de la institución, calificando, motivando y optimizando al equipo comercial. Plantear y ayudar a ejecutar acciones estratégicas para mejoras del mismo.	Permanentemente
3	Realizar una gestión con calidad, cumpliendo los objetivos en términos de logros de las metas de la institución.	En cada caso
4	Promover el servicio integral excelente y oportuno al cliente y/o usuario, con eficiencia y eficacia regidas por los valores de calidad y transparencia de la Dinacopa.	En cada caso
5	Establecer comunicación asertiva con los usuarios, para conocer sus necesidades y responder a las mismas.	En cada caso
6	Buscar estrategias de mejoramiento en el nivel de percepción de la Dinacopa, y de los productos y servicios que ofrece la Institución, en los clientes actuales y en los futuros clientes potenciales.	Permanentemente
7	Estrechar vínculos entre cliente y el equipo comercial.	Según necesidad
8	Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios.	Permanentemente
9	Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes.	Diariamente
10	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	En cada caso

Actualizado por:  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	Revisado por:  <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS del PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos del Paraguay- Dinacopa.</b>	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 6 de 15


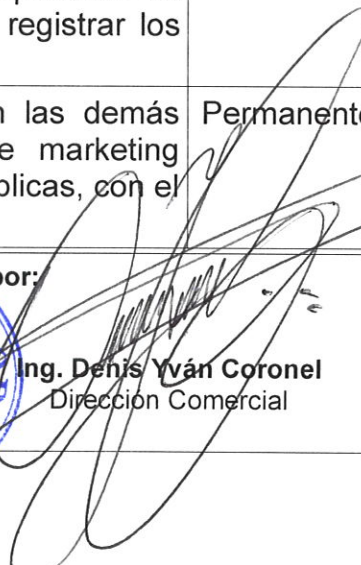
<b>Denominación</b>	<b>Coordinación Comercial</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo	
<b>Objetivos:</b>	Organizar y coordinar las reuniones del Director Comercial, con todos los clientes de la Dinacopa, así como coordinar las actividades que deben realizarse con todas las dependencias para el logro de los objetivos trazados.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección Comercial	
<b>Dependencias:</b>	Ninguna	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Analizar e implementar las políticas de desarrollo comercial, a fin de que estos sean aplicados en las actividades que se realicen en el área.	Según cada caso
2	Coordinar las actividades que serán implementadas para el desarrollo de las labores del área.	Diariamente
3	Coordinar las actividades con los demás departamentos dependientes de la Dirección Comercial, a fin de proponer al mercado servicios y/o productos beneficiosos para la Institución.	Diariamente
4	Recepcionar todos los documentos provenientes de las diferentes áreas de la Institución, procesarlos y responderlos en el plazo correspondiente.	Diariamente
5	Mantener un archivo actualizado de todas las documentaciones correspondientes al área y sus dependencias, a fin de contar con información veraz.	Permanentemente
6	Recepcionar las llamadas telefónicas sea de carácter Institucional o Comercial, dando soluciones eficientes a los inconvenientes que pudieran suceder.	Diariamente
7	Organizar la agenda, reuniones, actividades y visitas que debe realizar el Director Comercial, a fin de concretar las ventas de servicios y productos que ofrezca la Institución.	Diariamente
8	Ayudar a administrar los insumos de la dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
9	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
10	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad


<b>Actualizado por:</b>   <b>Lic. Nidia Marlène Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>   <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
--	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 15</b>

<b>Denominación</b>	<b>Coordinación de Empresas</b>
<b>Nivel:</b>	Apoyo
<b>Objetivos:</b>	Mantener contactos directos con las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, a fin de satisfacer sus expectativas de calidad, responder quejas y reclamos, brindar recomendaciones, promocionando nuestros servicios postales, a través de una comunicación eficiente.
<b>Dependiente de:</b>	Dirección Comercial.
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.


Funciones		Frecuencia
1	Prestar la adecuada atención a las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, informando y promocionando los servicios y productos de Correos.	Permanentemente
2	Orientar a las Empresas Corporativas y Entidades Públicas en gestionar los procesos necesarios para la prestación del servicio adquirido.	En cada caso
3	Ayudar a mantener actualizada la página Web, con información segura y registrar en una planilla electrónica, los servicios del correo, direcciones y teléfonos de las sucursales, productos, costos y tarifas, nombres de los directivos y otros.	Permanentemente
4	Recepcionar y registrar de las Oficinas y las Agencias, las quejas, sugerencias, y reclamos de las Empresas Corporativas y Entidades Públicas .	Permanentemente
5	Realizar monitoreo de los servicios prestados a la clientela, a través de encuestas e informes registrados por seguimientos realizados, a fin de conocer el nivel de satisfacción de las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, para corregir las deficiencias.	En cada caso
6	Desarrollar el marketing para que los potenciales clientes conozcan los servicios y productos de la Dinacopa.	En cada caso
7	Proporcionar a las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, todos los datos necesarios para la adquisición de servicios o productos que la Dinacopa ofrece, y registrar los datos para rastreo de envíos.	Permanentemente
8	Coordinar todas las actividades necesarias, con las demás dependencias para realizar tele ventas, y tele marketing dirigidas a Empresas Corporativas y Entidades Públicas, con el fin de captar clientes potenciales.	Permanentemente

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Ries</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>  <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> <b>8 de 15</b>

9	Sugerir y gestionar cursos de capacitación sobre atención al cliente y/o encuestas dirigidas a las ventas directas o indirectas.	Según necesidad
10	Asistir a la Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, a fin de dar soluciones a inconvenientes que esté a su alcance.	Permanentemente
11	Confeccionar los Convenios y Contratos con todas las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, con las cuales se concreten la prestación del servicio.	
12	Elevar informes de actividades realizadas a la Dirección Comercial, y los resultados que se dé mediante las mismas.	Mensualmente
13	Mantener actualizada la cartera de Empresas Corporativas y Entidades Públicas que realizan pagos al contado, en admisión y/o franqueo, a fin de realizar relevamientos de datos.	Permanentemente
14	Realizar acompañamiento de las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, a fin de verificar el cumplimiento del compromiso adquirido, en los servicios contratados.	Según cada caso
15	Programar visitas a las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, con fines de venta de los servicios y productos que la institución ofrece.	Diariamente
16	Mantener una base de datos informatizada de todas las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, que han adquirido nuestros servicios y forman parte de la clientela permanente u ocasional del correo.	Permanentemente
17	Diseñar estrategias que capten la atención de las Empresas Corporativas y Entidades Públicas, con el objeto de lograr una ampliación del mercado.	Para cada caso
18	Mantener un archivo actualizado e informatizado de todos los documentos recibidos y remitidos en el área, a fin de contar con información veraz y oportuna en el momento que se requiera.	Permanentemente
19	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
20	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
21	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

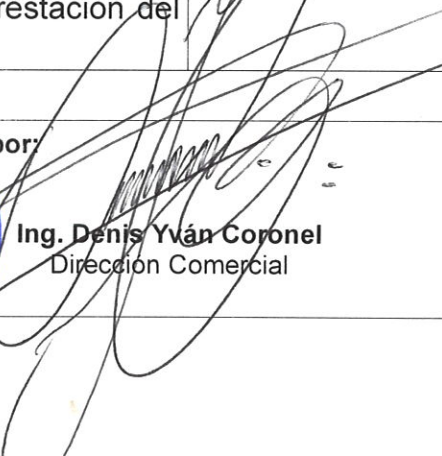
<b>Actualizado por:</b>   <b>Lic. Nilda Marlene Rios</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>   <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
--	--


 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 9 de 15

<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Gestión de Clientes Y Comercio Exterior</b>
<b>Nivel:</b>	Apoyo
<b>Objetivos:</b>	Captar clientes a nivel nacional e internacional, aplicando las estrategias emanadas de la Dirección Comercial y dependencias adjuntas.
<b>Dependiente de:</b>	Dirección Comercial.
<b>Dependencias:</b>	Ninguna



Funciones		Frecuencia
1	Visitar, ofrecer servicios y captar clientela a nivel nacional e internacional.	Permanentemente
2	Realizar el seguimiento del nivel de nuevos servicios y cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes, identificar las falencias, y proponer las soluciones correctivas necesarias para mantener la satisfacción del cliente, por el servicio prestado.	Permanentemente
3	Proponer los proyectos, desarrollo para el área comercial, elaborar los presupuestos para los clientes.	Según Necesidad.
4	Diseñar estrategias que capten la atención y el interés de empresas y particulares, con el objeto de lograr una mejor ubicación en el mercado nacional e internacional .	Para cada caso
5	Proponer estrategias de marketing que eleven la imagen de la Institución a nivel del mercado nacional e internacional, para atraer clientes.	Para cada caso
6	Planificar, estructurar, proponer e implementar la metodología de trabajo a ser utilizada, para el logro de los objetivos trazados.	Permanentemente
7	Mantener un archivo actualizado e informatizado de todos los documentos recibos y remitidos en el área, a fin de obtener información veraz y oportuna en el momento requerido.	Permanentemente
8	Llevar un registro actualizado de todos los Clientes Corporativos y Entidades Nacionales e Internacionales, con las cuales la Dinacopa opera.	Permanentemente
9	Confeccionar los Convenios y Contratos con todos los Clientes Corporativos y Entidades Nacionales e Internacionales, con las cuales se concreten la prestación del servicio.	Permanentemente


Actualizado por:  
  
**Lic. Nilda Marlene Ríos**  
 Dpto. De Organización y Métodos

Revisado por:  
  
**Ing. Denis Yván Coronel**  
 Dirección Comercial

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 15</b>

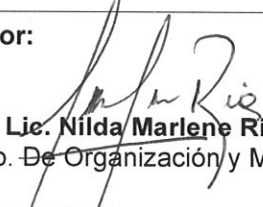
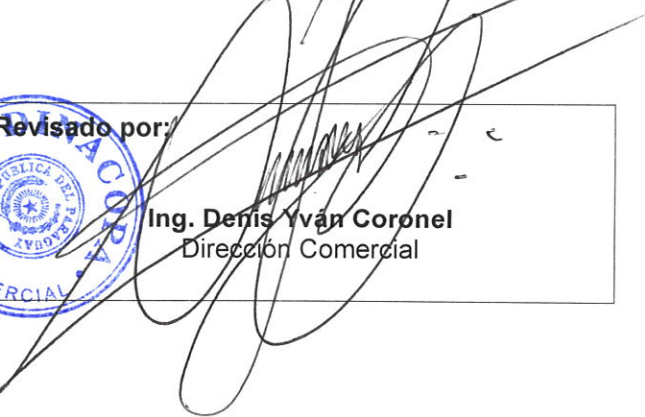

10	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
11	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
12	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad


<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>  <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 11 de 15

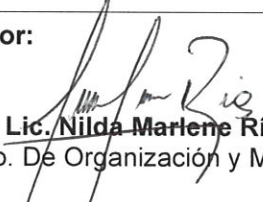


<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Investigación del Mercado</b>
<b>Nivel:</b>	Apoyo
<b>Objetivos:</b>	Buscar y analizar el segmento de mercado e identificar necesidades de los consumidores, para diseñar servicios que satisfaga esas necesidades.
<b>Dependiente de:</b>	Dirección Comercial.
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.


Funciones		Frecuencia
1	Analizar y realizar estudios de mercado, con el fin de identificar las tendencias, las ofertas y demandas actuales y proponer nuevos servicios.	Permanentemente
2	Identificar los principales competidores de la Dinacopa, tener una registro de los mismos y las ofertas actualizadas, específicamente precios de los servicios que ofertan.	Permanentemente
3	Proponer los proyectos, desarrollo para el área comercial, elaborar los presupuestos para los clientes.	Según Necesidad.
4	Diseñar estrategias que capten la atención y el interés de demás empresa y particulares, con el objeto de lograr una mejor ubicación en el mercado.	Para cada caso
5	Proponer estrategias de marketing que eleven la imagen de la Institución a nivel del mercado, a fin de atraer clientes.	Para cada caso
6	Planificar, estructurar, proponer e implementar la metodología de trabajo a ser utilizada, para el logro de los objetivos trazados.	Permanentemente
7	Mantener un archivo actualizado e informatizado de todos los documentos recibos y remitidos en el área y de los trabajos de investigación de mercado, a fin de obtener información veraz y oportuna en el momento requerido.	Permanentemente
8	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
9	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
10	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Rios</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>   <b>Ing. Denis Yvan Coronel</b> Dirección Comercial
---	--

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	Código: MF-DC-2020	
		Versión: 01	Aprobado por Resolución:
		Fecha de aprobación:	Página: 12 de 15

<b>Denominación</b>	<b>Departamento de Marketing y Publicidad</b>	
<b>Nivel:</b>	Apoyo	
<b>Objetivos:</b>	Promocionar y desarrollar estrategias de ventas de los servicios y productos postales. Buscar el funcionamiento de la imagen corporativa de la Dinacopa.	
<b>Dependiente de:</b>	Dirección Comercial.	
<b>Dependencias:</b>	División de Atención al Usuario.	
<b>Funciones</b>		<b>Frecuencia</b>
1	Elaborar proyectos de marketing y publicidad que capten nuevos clientes, que utilicen nuestros servicios y productos a corto plazo.	Permanentemente
2	Realizar promociones y eventos que publiciten el logotipo de la institución, a fin de lograr posicionar los servicios y productos que ofrece la Dinacopa.	Permanentemente
3	Planificar los objetivos y las estrategias de marketing que serán utilizados, para la captación de nuevos usuarios a corto, mediano y largo plazo.	Para cada caso
4	Elaborar planes de visitas a futuros clientes corporativos, así como a los actuales, para satisfacer las expectativas de los mismos.	Según Planificación
5	Analizar informes de post venta, para contar con un análisis de las ventas realizadas de crecimiento o de decrecimiento.	Permanentemente
6	Planificar lanzamientos de nuevos servicios y productos rentables en el mercado, a fin de incrementar los ingresos de la institución y satisfacer la demanda.	Según planificación
7	Crear estrategias de posicionamiento basados en estudios de mercado, para asegurar las ventas.	Según planificación
8	Identificar nuevos segmentos de mercado, utilizando las estrategias planificadas, a fin de captar nuevos clientes e incrementar la cartera actual.	Permanentemente
9	Elaborar, gestionar y desarrollar fórmulas que generen información de las ventas realizadas, a fin de contar con información veraz en el momento requerido.	Permanentemente
10	Velar por el buen desempeño de todas las dependencias a su cargo.	Permanentemente

<b>Actualizado por:</b>  <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>   <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
---	---

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> <b>13 de 15</b>

11	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
13	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Permanentemente

**Actualizado por:**



**Lic. Nilda Marlene Ríos**  
Dpto. De Organización y Métodos

**Revisado por:**



**Ing. Denis Yván Coronel**  
Dirección Comercial



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

**MANUAL DE FUNCIONES**  
**Dirección Nacional de Correos**  
**del Paraguay- Dinacopa.**

**Código: MF-DC-2020**

**Versión:**  
01

**Aprobado por**  
**Resolución:**

**Fecha de**  
**aprobación:**

**Página:**  
14 de 15

<b>Denominación</b>	<b>División de Atención al Cliente</b>
<b>Nivel:</b>	Apoyo
<b>Objetivos:</b>	Mantener contactos directos con los clientes, a fin de satisfacer sus expectativas de calidad, responder quejas y reclamos, brindar recomendaciones, promocionando nuestros servicios postales, a través de una comunicación eficiente.
<b>Dependiente de:</b>	Departamento de Marketing y Publicidad
<b>Dependencias:</b>	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Prestar la adecuada atención a los clientes, informando y promocionando los servicios y productos de Correos.	Permanentemente
2	Orientar a los usuarios en gestionar los procesos necesarios para la prestación del servicio adquirido.	En cada caso
3	Recepcionar y registrar de las Oficinas y las Agencias, las quejas, sugerencias, y reclamos depositados por los usuarios, en los buzones colocadas para ese fin.	Permanentemente
4	Realizar monitoreo de los servicios prestados a los usuarios, a través de encuestas e informes registrados por seguimientos realizados, a fin de conocer el nivel de satisfacción y para corregir las deficiencias.	En cada caso
5	Desarrollar el marketing para que los potenciales clientes conozcan los servicios y productos de la Dinacopa.	En cada caso
6	Proporcionar a los clientes todos los datos necesarios para la adquisición de servicios o productos que la Dinacopa ofrece, y registrar los datos para rastreo de envíos.	Permanentemente
7	Realizar tele ventas, y tele marketing dirigidas a los usuarios, con el fin de captar clientes potenciales.	Permanentemente
8	Sugerir y gestionar cursos de capacitación sobre atención al cliente y/o encuestas dirigidas a las ventas directas o indirectas.	Según necesidad
9	Elevar informes al Departamento de Marketing y Publicidad, sobre las actividades realizadas y los resultados que se den mediante las mismas.	Mensualmente
10	Mantener un registro de llamadas y elevar las estadísticas de la cantidad total de reclamos telefónicos existentes en el mes, al Departamento de Marketing y Publicidad, y resultados del buzón de sugerencias y quejas de clientes.	Mensualmente

**Actualizado por:**




**Lic. Nilda Marlene Ríos**  
Dpto. De Organización y Métodos





**Revisado por:**



**Ing. Denis Yván Coronel**  
Dirección Comercial

 Dirección Nacional de <b>CORREOS</b> del <b>PARAGUAY</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Dirección Nacional de Correos</b> <b>del Paraguay- Dinacopa.</b>	<b>Código: MF-DC-2020</b>	
		<b>Versión:</b> 01	<b>Aprobado por</b> <b>Resolución:</b>
		<b>Fecha de</b> <b>aprobación:</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 15</b>

11	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
12	Mantener todas las documentaciones de su dependencia actualizadas y ordenadas en carpetas.	Permanentemente
13	Las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de su cargo.	Según necesidad

<b>Actualizado por:</b>   <b>Lic. Nilda Marlene Ríos</b> Dpto. De Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>   <b>Ing. Denis Yván Coronel</b> Dirección Comercial
--	---