



# **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL**

## **PEI**

### **2024-2026**

## **DINACOPA**

## PRESENTACIÓN



El Plan Estratégico institucional (PEI) de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA), es un documento fundamental para orientar la gestión de la institución a mediano plazo, 2024-2026.

El PEI representa el compromiso para lograr objetivos que se ajusten a responder las demandas de nuestros clientes hacia los servicios que ofrece.

Este documento, ha sido elaborado con el equipo técnico institucional, con la colaboración de los directores de área, acompañamiento y cooperación técnica del Ministerio de Economía y Finanzas.

A través de la formulación estratégica integrada, se tiene los objetivos claros y los lineamientos que la DINACOPA deberá cumplir, estos están enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 y los objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Dra. Nidia Rosa López de González, Directora General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).**

## **AUTORIDAD**

**Dra. Nidia Rosa López de González**  
**Directora General**  
**Dirección Nacional de Correos del Paraguay**

### **EQUIPO COORDINADOR**

**Lic. Gladys Barrios – Directora, Dirección de Planificación y Proyectos**

**Lic. Edgar Estigarribia- Director, de Administración y Finanzas**

**Abg. Fátima María Rojas – Directora, de Recursos Humanos**

**Sr. Cesar González – Secretario General**

**Econ. Cristian Sanguina, Coordinador de la DP**

### **EQUIPO TÉCNICO METODOLÓGICO**

**Lic. Gladys Barrios -Coordinadora, Directora de Planificación y Proyectos**

**Econ. Cristian Sanguina, Coordinador de la DPP**

**Lic. Raúl Alonso, Jefe del Dpto. de Estadística**

### **EQUIPO TÉCNICO MISIONAL**

**Abg. Fátima María Rojas-Directora de Recursos Humanos**

**Sr. Cesar González – Secretario General**

### **EQUIPO TÉCNICO GESTION INSTITUCIONAL**

**Lic. Edgar Estigarribia- Director de Administración y Finanzas**

**Abg. Christian Gamarra –Director de Servicios Especiales**

### **DISEÑO**

**Dirección de Tecnología**

**Sr. Rodrigo Toledo - Director**

**DG. Anahí Zaldívar- Jefa del Departamento de Diagramación y Montaje**

### **EQUIPO TECNICO VICE MINISTERIO DE ECONOMIA Y PLANIFICACIÓN (VMEP) DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS**

**Monserrat Fretes Salinas**

**Jefa de Departamento de Planes y Programas Estratégicos**

**Romina Bernal Doldan**

**Técnica**

**Luis Cáceres Gayos**

**Técnico**

**Lic. Juan Bernal**

**Técnico**

## INDICE

<b>PRESENTACIÓN...</b>	<b>2</b>
AUTORIDADES .....	3
EQUIPO COORDINADOR .....	3
<b>SECCIÓN I-INTRODUCCIÓN...</b>	<b>5</b>
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>SECCIÓN II – DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY...</b>	<b>7</b>
DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY... ..	8
a. MARCO LEGAL.....	8
b. PRINCIPALES FUNCIONES .....	8
c. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	9
<b>SECCIÓN III – PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (PEI).....</b>	<b>10</b>
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI).....	10
a. MISION, VISION Y VALORES.....	11
b. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	13
c. ACCIONES ESTRATÉGICAS.....	14
d. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA INTEGRADA.....	17
e. VINCULACIÓN DEL PEI A LOS PNDS.....	25
<b>SECCIÓN IV-ANEXOS.....</b>	<b>26</b>
ANEXOS.....	26
a. MAPEO DE ACTORES.....	27
b. MARCO ESTRATÉGICO (GENERAL Y ESPECÍFICO).....	30
c. ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA).....	35
d. FICHA DEL INDICADOR.....	37
e. GALERIA.....	39

## SECCIÓN I

# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

La DINACOPA tiene como fin la prestación de los servicios postales establecidos por la Ley N°4016/10 y se constituye en el operador designado para la prestación del servicio postal universal en cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 2595/05.

Este compromiso conlleva la responsabilidad de conducir una gestión con calidad, resiliencia y por sobre todo con resultados visibles y alcanzables a la ciudadanía.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA) es un documento esencial que traza el rumbo y la visión de esta Institución en su compromiso de brindar servicios postales de calidad y eficiencia en el país. El PEI representa un marco de referencia sólida que guiará a la institución en la consecución de sus metas y objetivos a mediano plazo.

Está diseñado para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presentan en un entorno postal en constante evolución.

En un mundo donde las comunicaciones digitales han ganado terreno, la DINACOPA se compromete a mantener y fortalecer la confiabilidad en los servicios postales, reflejando el compromiso de la institución con la modernización e innovación en sus operaciones. Asimismo, este plan garantiza que todos los paraguayos tengan acceso al servicio postal universal con calidad.

Las etapas que fueron desarrolladas consisten en etapa inicial I, el compromiso por parte de la autoridad máxima y principalmente se dispone la elaboración del PEI, se conforma el equipo coordinador responsable de la elaboración a través de la Resolución N°739/23, Etapa II definiciones misionales, Etapa III Análisis situacional FODA, Etapa IV formulación estratégica, Etapa V consolidación de toda la documentación recibida y ajustes técnicos, Etapa VI aprobación de la máxima autoridad y publicación del documento final.

El contenido del PEI de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay está compuesto en cuatro secciones, la primera es Introducción, la segunda marco legal, principales funciones y descripción de la institución, sección tercera contiene la misión, visión, valores, objetivos y acciones estratégicas, formulación estratégica integrada, y la vinculación del PEI con el Plan Nacional de Desarrollo 2030(PND) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Finalmente los anexos, Mapeo de actores, Marco Estratégico, ficha de indicador y galería de fotos.

## SECCIÓN II

# DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY



# DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY

## **a- MARCO LEGAL**

La Dirección Nacional de Correos del Paraguay fue creada por la **Ley N° 4016/10**, cuya sigla se distingue formando la palabra DINACOPA.

Se rige por la **Ley N° 2595/2005** Que aprueba el Convenio Postal Universal y el reglamento general de la Unión Postal, y la **Ley N° 5394/2015** Que aprueba los instrumentos internacionales adoptados en diversos congresos de Unión Postal Universal (UPU).

## **b- PRINCIPALES FUNCIONES DE LA DINACOPA**

A continuación, se presenta una síntesis de las principales funciones asignadas a la Institución conforme al marco legal; para conocer con mayor detalle dichas funciones y responsabilidades, es necesario referirse a la ley que la rige.

- 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.
- 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.
- Promover las acciones necesarias para la adecuada utilización de la asistencia y cooperación técnica en materia postal a escala nacional e internacional y propenderá la interacción y cooperación mutua con entidades del sector público y privado.
- Emitir y poner en circulación los sellos de correos u otros medios de franqueo, así como la comercialización de los mismos.
- Planificar y formular la política general de la DINACOPA para el área comercial, operativa, administrativa y financiera.

## **c- DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

La DINACOPA tiene como fin la prestación de los servicios postales establecidos en el ámbito de la Ley N° 4016 y se constituye en el Operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, en cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 2595/05 "Que aprueba el Convenio Postal Universal y Reglamento General de Unión Postal Universal". Las condiciones de calidad y accesibilidad de los precios del Servicio Postal Universal, serán establecidas en la reglamentación de la presente Ley.

El relacionamiento de la DINACOPA con el Poder Ejecutivo se desarrollará a través de la máxima autoridad de la entidad. La DINACOPA podrá establecer convenios con los demás Poderes y Organismos del Estado.

## SECCIÓN III

# PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI)



## PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI)

El **Plan Estratégico Institucional (PEI)** es un documento de planificación a mediano y largo plazo que establece la visión, misión, objetivos estratégicos, y líneas de acción de una organización. El PEI orienta el desarrollo y la gestión de la institución, definiendo las metas a alcanzar en un período determinado, y proporciona un marco para la toma de decisiones y la asignación de recursos. A través del PEI, se busca alinear los esfuerzos de todas las áreas de la organización hacia el cumplimiento de su misión institucional y la mejora continua de sus servicios.

### a- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

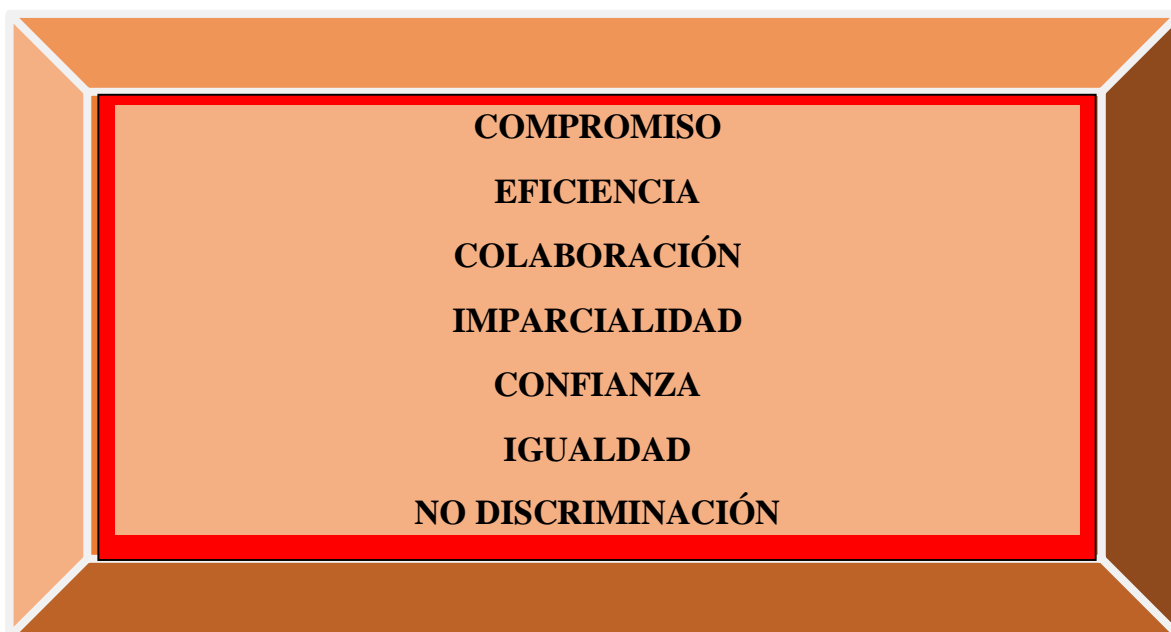
**MISIÓN:** es una declaración concisa que describe el propósito fundamental y la razón de ser de una organización, empresa, institución o entidad. Esta declaración define qué hace la organización, para quién lo hace y cómo lo hace. En esencia, la misión proporciona una orientación clara sobre los objetivos y las actividades centrales de la entidad.

*“Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios a fin de facilitar la inclusión social.”*

**VISIÓN:** es una declaración que describe una imagen ideal y futura de lo que la institución aspira a ser o lograra largo plazo. La visión establece la visión de futuro de la organización. Es una proclamación inspiradora que motiva a los empleados y partes interesadas a trabajar en conjunto para alcanzar un objetivo común y ambicioso.

*“Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país”*

**VALORES:** En una organización son los principios fundamentales y creencias que guían su comportamiento, decisiones y cultura. Estos valores representan las convicciones compartidas por los miembros de la organización sobre lo que es importante y cómo deben comportarse en su búsqueda de los objetivos de la entidad. Los valores son la base de la cultura organizacional y sirven como un marco ético que orienta las acciones diarias y las interacciones internas y externas. En DINACOPA los valores que perseguimos.



- **COMPROMISO:** Asumimos como propios todos los proyectos y propósitos institucionales y ponemos todo nuestro empeño en las actividades para alcanzar los objetivos.
- **EFICIENCIA:** Cumplimos los objetivos con excelencia y racionalidad en el uso de los recursos. Nos abocamos a lograr resultados con la calidad posible economizando recursos.
- **COLABORACIÓN:** Nos disponemos, nos apropiamos y realizamos acciones conjuntas con el propósito de lograr un resultado participativo. Colaboramos y contribuimos para el logro de un fin, ayudamos a otra u otras personas en su trabajo para el logro de los objetivos institucionales.
- **IMPARCIALIDAD:** Actuamos sin favoritismos ni discriminaciones, tomando decisiones con argumentos técnicos profesionales. Somos imparcial es en la toma de decisiones en todos los niveles de la institución.

- **CONFIANZA:** Reconocemos de que la confianza se construye a través de la honestidad, la integridad y la fiabilidad. Ganar la confianza de los clientes puede brindar un servicio postal de calidad que satisfaga las necesidades de toda la población.
- **IGUALDAD:** Tratar a todas las personas de manera justa y equitativa, reconociendo y respetando su dignidad inherente, sin importar sus diferencias. Implica que todas las personas tienen los mismos derechos, oportunidades y acceso a los recursos y servicios básicos necesarios para llevar una vida plena y satisfactoria. Otorgamos trato igualitario dando participación a los colaboradores en la toma de decisión en los procesos, el reconocimiento del trabajo especializado y compatibilizando los valores de la empresa con los del trabajador/colaborador.
- **NO DISCRIMINACIÓN:** Se refiere a la promoción y defensa de la igualdad de trato y oportunidades para todas las personas, sin importar su raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual discapacidad u otras características personales. Este valor implica el rechazo de cualquier forma de discriminación, estigmatización o exclusión basada en estas características.

**b- OBJETIVOS ESTRATEGICOS:** Tiene por propósito identificar los principales resultados que se proponen alcanzar como Organización (desempeño institucional esperado) durante la vigencia del PEI para llevar a la práctica la misión institucional. Por lo tanto, expresan los logros esperados en el mediano plazo para el cumplimiento de la misión institucional.

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICO</b>
<p><b><u>Objetivo estratégico 1:</u> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.</b></p>
<p><b><u>Objetivo estratégico 2:</u> Modernizar la gestión institucional orientada al cumplimiento eficiente de su misión.</b></p>

### **c- ACCIONES ESTRATEGICAS:**

Representan los bienes y/o servicios principales prestados por la institución dirigidos a un beneficiario que es externo a la organización, así como otras acciones institucionales realizadas para atender necesidades prioritarias internas a la organización.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO 1</b>	
Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.	
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	
<b>A.E 1.1</b>	Servicios de pagos del programa Tekopora, jubilados y pensionados del Instituto de Previsión Social (IPS).
<b>A.E 1.2</b>	Servicio de giro postal internacional de transferencia electrónica (efectivo-efectivo) desde España y Uruguay Paraguay y viceversa.
<b>A.E 1.3</b>	Entrega de tarjetas de Debito del BNF a funcionarios público y beneficiarios de programas sociales.
<b>A.E 1.4</b>	Servicios corporativos por la vía de convenios y contratos dirigidos a clientes corporativos.
<b>A.E 1.5</b>	Servicio Exporta Fácil dirigido a los micros, pequeña y mediana empresas.
<b>A.E 1.6</b>	Servicio del Club Dinacopa Box dirigido a todos los usuarios.

<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	
<b>A.E 1.7</b>	Servicio de postal internacional de correo urgente EMS dirigido a todos los clientes.
<b>A.E 1.8</b>	Servicio especial nacional rápido dirigido a los clientes.
<b>A.E 1.9</b>	Servicio convencional o de correspondencia para destino nacional e internacional dirigido a todo tipo de usuarios.
<b>A.E 1.10</b>	Servicios de paquetería con cobertura nacional e internacional para todos los clientes.
<b>A.E 1.11</b>	Servicio de distribución de envíos por casilleros dirigidos a personas y empresas.
<b>A.E 1.12</b>	Productos filatélicos dirigido a coleccionistas y público en general.
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO 2</b>	
Modernizar la gestión institucional orientada al cumplimiento eficiente de su misión	
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	
<b>A.E 2.1</b>	Desarrollo de la tecnología de la información y comunicación segura, oportuna y avanzada en beneficio de todos los usuarios.

## ACCIONES ESTRATEGICAS

<b>A.E 2.2</b>	Gestión de proyectos que contribuyan al mejoramiento de los procesos para la calidad del servicio.
<b>A.E 2.3</b>	Control eficiente de la gestión institucional.
<b>A.E 2.4</b>	Desarrollo integral del talento humano basado en procesos transparentes y equitativos.
<b>A.E 2.5</b>	Gestión eficiente y transparente de los servicios administrativos y recursos financieros institucionales.
<b>A.E 2.6</b>	Comunicación institucional actualizada y oportuna para todos sus públicos.
<b>A.E 2.7</b>	Control eficiente de control de los actos administrativos, financieros y operativos de conformidad con las normas de auditoría.

## D- FORMULACIÓN ESTRATEGICA INTEGRADA:

Resultado Intermedio Institucional OE1			Vinculación Presupuestaria				
			Resultado Intermedio Presupuestario	Programa Presupuestario	Recursos Asignados		
Los clientes reciben servicios postales mejorados y de calidad a nivel nacional e internacional.			No tiene	Programa Central	Año 2024: 92.120.285.192		
Nivel Estratégico	Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula	Línea de base 2023	Metas Anuales		
					Año 2024	Año 2025	Año 2026
<b>Objetivo-estratégico 1:</b> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.	Porcentaje de calidad en el mercado postal	Porcentaje	Cantidad de envíos que cumplan con las normas UPU/Cantidad total de envíos realizados*100	0	80	90	100

<p><b>Objetivo –estratégico 1:</b> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.</p>	<p>Porcentaje de servicios postales nacionales entregados oportunamente (24 a 48 horas)</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Total de servicios postales nacionales entregados oportunamente/Total de servicios postales nacionales entregados)*100</p>	<p>0</p>	<p>100</p>	<p>100</p>	<p>100</p>
<p><b>Objetivo –estratégico 1:</b> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.</p>	<p>Porcentaje de servicios postales internacionales entregados oportunamente( 48 a 72 horas)</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Total de servicios postales nacionales entregados oportunamente/Total de servicios postales nacionales entregados)*100</p>	<p>0</p>	<p>100</p>	<p>100</p>	<p>100</p>
<p><b>Objetivo –estratégico 1:</b> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.</p>	<p>Porcentaje de entrega dentro D+5 envíos postales</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Cantidad de envíos que cumplan con las normas UPU/Cantidad total de envíos realizados*10</p>	<p>0</p>	<p>100</p>	<p>100</p>	<p>100</p>

<p><b>Acción- estratégica 1.1:</b> Servicios de pagos del programa Tekopora, jubilados y pensionados del Instituto de Previsión Social (IPS).</p>	<p>Número de pagos a programas sociales</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de pagos a programas sociales realizados</p>	<p>118.910</p>	<p>120.000</p>	<p>120.000</p>	<p>150.000</p>
<p><b>Acción- estratégica 1.2:</b> Servicio de giro postal internacional de transferencia electrónica (efectivo-efectivo) desde España y Uruguay Paraguay y viceversa.</p>	<p>Número de giros postales internacionales concretados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de giros postales internacionales concretados</p>	<p>588</p>	<p>700</p>	<p>800</p>	<p>1000</p>
<p><b>Acción-estratégica1.3:</b> Entrega de tarjetas de Débito del BNF a funcionarios público y beneficiarios de programas sociales</p>	<p>Número de tarjetas de débito del BNF entregados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de tarjetas de débito del BNF entregados</p>	<p>1.100.000</p>	<p>1.200.000</p>	<p>1.300.000</p>	<p>1.500.000</p>
<p><b>Acción-estratégica1.4:</b> Servicios corporativos por la vía de convenios y contratos dirigidos a clientes corporativos.</p>	<p>Número de servicios corporativos realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de servicios corporativos realizados</p>	<p>246.305</p>	<p>250.000</p>	<p>250.000</p>	<p>250.000</p>

<p><b>Acción-estratégica1.5:</b> Servicio Exporta Fácil dirigido a las micro, pequeña y mediana empresas.</p>	<p>Número de servicios Exporta Fácil realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de servicio Exporta Fácil realizados</p>	<p>12</p>	<p>20</p>	<p>30</p>	<p>40</p>
<p><b>Acción- estratégica 1.6:</b> Servicio del Club Dinacopa Box dirigido a todos los usuarios.</p>	<p>Número de servicio del Club Dinacopa realizadas</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de compras</p>	<p>305</p>	<p>350</p>	<p>400</p>	<p>500</p>
<p><b>Acción-estratégica1.7:</b> Servicio de postal internacional de correo urgente EMS dirigido a todos los clientes.</p>	<p>Número de servicio de postal internacional de correo urgente EMS realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de servicio de postal internacional de correo urgente EMS realizados</p>	<p>4.120</p>	<p>5.000</p>	<p>5.000</p>	<p>6.000</p>
<p><b>Acción -estratégica 1.8:</b> Servicio especial nacional rápido dirigido a los clientes.</p>	<p>Número de Servicio especial Nacional (SEN) realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de SEN realizados</p>	<p>165.732</p>	<p>170.000</p>	<p>170.000</p>	<p>170.000</p>

<p><b>Acción- estratégica 1.9:</b> Servicio convencional o de correspondencia para destino nacional e internacional dirigido a todo tipo de usuarios.</p>	<p>Número de servicio convencional o de correspondencia realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria servicio convencional o de correspondencia realizados</p>	<p>376.030</p>	<p>380.000</p>	<p>380.000</p>	<p>380.000</p>
<p><b>Acción-estratégica 1.10:</b> Servicios de paquetería con cobertura nacional e internacional para todos los clientes.</p>	<p>Número de servicios de paquetería realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de servicios de paquetería realizados</p>	<p>7.590</p>	<p>8.000</p>	<p>8.000</p>	<p>9.000</p>
<p><b>Acción-estratégica 1.11:</b> Servicio de distribución de envíos por casilleros dirigidos a personas y empresas.</p>	<p>Número de servicios de distribución de envíos por casilleros realizados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria servicios de distribución de envíos por casilleros realizados</p>	<p>935</p>	<p>962</p>	<p>1000</p>	<p>1000</p>
<p><b>Acciónestratégica1.12:</b> Productos filatélicos dirigido a coleccionistas y público en general.</p>	<p>Número de productos filatélicos entregados</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatorio de productos filatélicos entregados</p>	<p>0</p>	<p>10</p>	<p>12</p>	<p>12</p>

Resultado Intermedio Institucional OE2			Vinculación Presupuestaria				
			Resultado Intermedio Presupuestario	Programa Presupuestario	Recursos Asignados		
Una gestión institucional más moderna y eficiente, capaz de cumplir su misión de manera efectiva.			No tiene	Programa Central	Año 2024: 92.155.130.041		
Nivel Estratégico	Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula	Línea de base2023	Metas Anuales		
					Año 2024	Año 2025	Año 2026
<b>Objetivo-estratégico 2:</b> Modernizar la gestión institucional orientada al cumplimiento eficiente de su misión	Porcentaje de acciones estratégicas de apoyo institucional con metas logradas	Porcentaje	(Total de acciones estratégicas de apoyo institucional con metas logradas/Total de acciones estratégicas de apoyo institucional) *100	0	50	90	100

<p><b>Acción-estratégica2.1:</b></p> <p>Desarrollo de la tecnología de la información y comunicación segura, oportuna y avanzada en beneficio de todos los usuarios.</p>	<p>Número de sistemas informáticos aplicados oportunamente</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de sistemas informáticos aplicados oportunamente</p>	<p>0</p>	<p>18</p>	<p>20</p>	<p>20</p>
<p><b>Acción-estratégica2.2:</b></p> <p>Gestión de proyectos que contribuyan al mejoramiento de los procesos para la calidad del servicio.</p>	<p>Número de proyectos de mejoramiento de procesos</p>	<p>Número</p>	<p>Sumatoria de proyectos de mejoramiento de procesos</p>	<p>4</p>	<p>5</p>	<p>6</p>	<p>8</p>
<p><b>Acción-estratégica 2.3:</b></p> <p>Control eficiente de la gestión institucional.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora de las áreas auditadas</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Acciones de mejoras cumplidas/Acciones de mejorar programadas)*100</p>	<p>80</p>	<p>82</p>	<p>83</p>	<p>85</p>
<p><b>Acción- estratégica 2.4:</b></p> <p>Desarrollo integral del talento humano basado en procesos transparentes y equitativos.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento del Plan de Talento Humano.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Acciones de mejoras cumplidas / Acciones de mejoras programadas) *100</p>	<p>80</p>	<p>80</p>	<p>90</p>	<p>100</p>

<b>Acción-estratégica2.5:</b> Gestión eficiente y transparente de los servicios administrativos y recursos financieros institucionales.	Porcentaje de ejecución del presupuesto conforme al cumplimiento de los objetivos institucionales	Porcentaje	(Presupuesto ejecutado conforme al cumplimiento de los objetivos institucionales/Presupuesto asignado)*100	86	86	90	85
<b>Acción-estratégica2.6:</b> Comunicación institucional actualizada y oportuna para todos sus públicos.	Número de contenidos comunicacionales dirigida al público externo, gestionada en tiempo y en forma.	Número	Sumatoria de información externa gestionada en tiempo y en forma	300	310	320	330
<b>Acción-estratégica2.7:</b> Control eficiente de los actos administrativos, financieros y operativos de conformidad con las normas de auditoría.	Número de informes de auditoría emitidas	Número	Sumatoria de informes de auditoría emitidas	0	4	8	12

## e- VINCULACIÓN DEL PEI AL PND Y ODS:

<b>Matriz para la vinculación del PEI al PND y ODS</b>	
<b>Plan Estratégico Institucional (PEI): Objetivo Estratégico</b>	
<b>Objetivo estratégico1:</b> Mejorar la calidad de los servicios postales a nivel nacional e internacional en beneficio de sus clientes.	
<b>Plan de Alcance Medio (PAM): Nombre del plan</b>	<b>Plan de Alcance Medio (PAM): Objetivo identificado</b>
Planes de Desarrollo Sostenible Municipal	No aplica
Planes de Desarrollo Sostenible Departamental	No aplica
Planes de Ordenamiento Urbano y Territorial	No aplica
Sistema de Protección Social	No aplica
<b>Plan Nacional de Desarrollo(PND): Objetivo Estratégico</b>	<b>Plan Nacional de Desarrollo(PND): Objetivo Específico</b>
3.1Garantizar la igualdad de oportunidad en un mundo globalizado	3.1.3Aumentar la eficiencia de la cooperación para el desarrollo
<b>Agenda2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible(ODS)</b>	
<b>ODS10:</b> Reducir la desigualdad en y entre los países.	

## SECCIÓN IV

### ANEXOS



## ANEXOS

### a- MAPEO DE ACTORES

El mapeo de actores tiene como propósito la identificación de las dependencias que participarán del proceso de planificación y sus aportes técnicos básicos durante el dicho proceso.

<b>Matriz para mapeo de actores</b>		
<b>Dependencia institucional</b>	<b>Persona/s referente/s</b>	<b>Aportes técnicos</b>
Dirección de Planificación y Proyectos	Lic. Gladys Barrios	Aporte en el proceso, diagnóstico y desafíos de las actividades misionales referentes a proyectos y planes. Talleres sobre la metodología del PEI para el equipo coordinador y liderazgo en el proceso de elaboración, en cada una de las etapas de diseño del PEI.
Dirección de Administración y Finanzas	Lic. Edgar Estigarribia	Aporte sobre la información financiera y procesos administrativos de la DINACOPA.
Dirección de Tecnología	Sr. Carlos Rodrigo Toledo Gallardo	Aporte sobre los procesos y desafíos en materia de tecnología de la Información y comunicación a nivel institucional.
Dirección de Operaciones	Sr. Ismael Morinigo	Aporte en los procesos de planificación operativa en la DINACOPA.

Dirección de Servicios Financieros	CP Fabián Duarte	Aporte sobre la información financiera y procesos administrativos de la DINACOPA.
Dirección Comercial	Ing. Denis Yvan Coronel	Aporte sobre la información comercial y procesos de venta de los servicios postales de la DINACOPA.
Dirección de Servicios Especiales	Abg. Christian Gamarra	Aporte sobre los procesos, diagnóstico y desafíos de las actividades Misionales referente a los servicios especiales.
Asesoría de Comunicación	Lic. Héctor Latorre	Aporte en los procesos de comunicación Interna y externa de la DINACOPA.
Auditoría Interna	Lic. Mirtha Orrabalis	Aporte en los procesos de auditoría interna.
Dirección de Recursos Humanos	Abg. Fátima María Rojas	Aporte sobre los procesos, diagnóstico y desafíos de las actividades misionales referente a los planes Institucionales en la gestión de recursos humanos.
Asesoría Jurídica	Abg. Jazmín María Franco Acosta	Aporte sobre contratos, convenios y leyes vinculadas a la DINACOPA.

Dirección de Unidad Operativa de Contrataciones	Lic. Gabriela Correa Garayo	Aporte sobre los procesos de la unidad operativa de contrataciones
Asesoría de Relaciones Internacionales	CP. Ida Rosa	Aporte en actividades que se realiza en la dependencia respecto a procesos y convenios internacionales UPU, UPAEP.
Asesoría de Seguridad Postal	Abg. Zoraida Mendoza González	Aporte en conocimiento sobre los procesos de seguridad
Asesoría Filatélica	Lic. Marlene Ríos	Aporte sobre los procesos de lanzamiento, sellos Postales y otros productos filatélicos en circulación.
Dirección de Transparencia y Anti Corrupción	Abg. Alfredo Benítez Cabrera	Aporte sobre los procesos de transparencia de la DINACOPA.
MECIP	Abg. Lariza Cardozo	Aporte vinculado a los Planes de mejoras institucional MECIP
Coordinación Técnica de Obras y Fiscalización	Arq Gladys Falcón	Aporte sobre temas de restauración y reparación del edificio Patri y sucursales.

## b. MARCO ESTRATÉGICO (GENERAL Y ESPECÍFICO)

Marco estratégico general: Tiene como propósito identificar las prioridades de desarrollo de mediano y largo plazo que orientan a la institución. En primer lugar, se aborda el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2023 (PND) para seleccionar los Objetivos Estratégicos donde el organismo contribuye, por ejemplo, como “institución colaboradora; atendiendo a sus funciones y/o su razón de ser institucional.

<b>Matriz para elaborar el Marco Estratégico General</b>	
<b>Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2030</b>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	3.1 Garantizar la igualdad de oportunidad en un mundo globalizado
<b>Planificación de Alcance Medio</b>	
<b>(Plan Estratégico Sectorial – Plan Estratégico Multisectorial – Plan de Desarrollo Territorial)</b>	
<b>Nombre del Plan</b>	Planes de Desarrollo Sostenible Municipal
<b>Objetivo Estratégico</b>	No aplica
<b>Nombre del Plan</b>	Planes de Desarrollo Sostenible Departamental
<b>Objetivo Estratégico</b>	No aplica
<b>Nombre del Plan</b>	Planes de Ordenamiento Urbano y Territorial
<b>Objetivo Estratégico</b>	No aplica
<b>Nombre del Plan</b>	Sistema de Protección Social
<b>Objetivo Estratégico</b>	No aplica

**Marco estratégico específico:** Tiene como propósito identificar las competencias, funciones y/o responsabilidades institucionales, las acciones institucionales brindadas (bienes, servicios y otras prestaciones institucionales), sus usuarios actuales y principales resultados que delimitan los espacios de intervención de la institución.

En primer lugar, se aborda la revisión de los mandatos normativos recibidos por la institución donde se establecen sus competencias y/o responsabilidades. Asimismo, se relevarán otros mandatos recibidos por la institución a través de otras vías. En segundo lugar, se realiza una descripción general de las acciones institucionales brindadas por la institución, incluyendo, la descripción de las mismas y sus principales beneficiarios.

<b>Matriz para elaborar el Marco Estratégico Específico</b>		
<b>Marco Normativo</b>		
<b>Marco legal</b>	<b>Competencias</b>	<b>Responsable</b>
Ley N°4016/10 "Que crea la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA)"	Es de Administrar y Regular los Servicios Postales en todo el territorio nacional. Facilitar el acceso a los servicios postales a todas las comunidades del país, incluyendo las zonas rurales y de difícil acceso.	DINACOPA
Ley N°2595/2005 Que aprueba el Convenio Postal Universal y el reglamento general de la Unión Postal	Asegurar la Conformidad Internacional. Promover la Cooperación Internacional. Facilitar el Comercio y la Comunicación Internacional.	DINACOPA
Ley N° 5394/2015 Que aprueba los instrumentos internacionales adoptados en diversos congresos de la Unión Postal Universal (UPU).	Asegurar que las normativas postales nacionales estén alineadas con las actualizaciones y mejoras discutidas y aprobadas en los congresos de la UPU.	DINACOPA

<b>Acciones institucionales y beneficiarios actuales</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Descripción general</b>	<b>Beneficiarios</b>
Optimizar la seguridad mediante la monitorización de cámaras, el reforzamiento de controles en despachos nacionales e internacionales.	Desarrollo de sistemas de seguridad UPU-UPAEP Monitoreo de vigilancia en áreas restringidas.	Usuarios del servicio postal
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.	Acompañamiento del sistema para reducir el tiempo en la entrega de los envíos postales a su destino final.	Usuarios del servicio postal
Seguimiento del proceso de desarrollo de las Mi Pymes en el marco del convenio con el MIC.	Articulación de acciones en su rol del Correo Paraguayo.	Pymes
Acompañar los proyectos internacionales, así como los compromisos asumidos	Seguimiento en su rol de agente oficial del Correo Paraguayo.	Usuarios del servicio postal
Coordinar la política de emisión para fortalecer la presencia y relevancia en el ámbito filatélico nacional e internacional.	Desarrollo de acciones en los distintos eventos promovidos.	Usuarios en general
Gestionar la suscripción de convenios con entidades y organizaciones sobre temas filatélicos.	Articular alianzas estratégicas para la difusión, exhibición y comercialización de sellos y productos postales.	Usuarios en general

Gestión de la Planificación Institucional	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional, Informe de seguimiento del PEI, Informe de seguimiento del POI.	Clientes Interno
Gestión del Talento Humano	Informe de Funcionarios Incorporados Informe de Funcionarios Promocionados Informe Consolidado de Evaluación de Desempeño. Informe de Avance del Plan de Bienestar del Personal Plan de Capacitación Informe de Avance del Plan de Capacitación Informe Consolidado de Liquidación de Salarios y otras Remuneraciones del Funcionario Informe de Altas y Bajas	Clientes Interno
Desarrollo de la Tecnología de la Información y Comunicación	Sistemas Informáticos proveídos. Servicio de Infraestructura Tecnológica. Servicio de Soporte Técnico.	Clientes Interno
Gestión de la Comunicación Institucional	Planificación y ejecución de la comunicación externa Planificación y promoción de la comunicación interna Planificación y seguimiento de la presencia en medios masivos de comunicación.	Clientes Interno

Gestión Administrativa y Presupuestaria	Anteproyecto de Presupuesto Institucional. Solicitud de Transferencia de Recursos para Pago de Remuneraciones al Personal ya Proveedores Solicitud de Transferencia de Recursos para Pago de Viáticos al Interior y Exterior del País. Bienes y Servicios Adquiridos por Caja Chica Servicio de Administración de Recursos de Bienes y Servicios Institucionales Servicio de Administración de Bienes Patrimoniales.	Clientes Internos
Gestión de Contrataciones	Adquisición de Bienes y Servicios (llamados y Adjudicaciones)	Clientes Internos
Gestión Legal	Dictamen Jurídico Intervención en Procesos Administrativos y Judiciales	Clientes Interno
Control de Gestión	Informes de Auditorías ejecutadas Informes de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento	Clientes Externo
Gestión Comercial	Contratos renovados y obtenido Clientes recuperados.	Clientes Externo
Gestión de Servicios Especiales y Corporativos	Informes presentados por la Coordinación sobre los avances de los proyectos.	Clientes Externo
Gestión de Servicios Financieros	Servicio de pagos a jubilados, pensionados y subsidios de Instituciones Públicas y Privadas	Clientes Externo
Gestión de Calidad	Ejecución del Plan Anual Capacitaciones y Talleres	
Gestión de Relaciones Internacionales	Presentación de proyectos a la UPAEP (Fondo de Disponibilidad)	Seguimiento y Ejecución de Proyectos
Gestión de transparencia y anticorrupción	Coordinar las actividades con la Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana (UTPC).	Clientes Externo

### c. ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)

La etapa de análisis situacional tiene como propósito conocer las características del contexto situacional externo e interno de las instituciones. Los resultados del análisis estratégico serán insumos muy valiosos al momento de identificar y proponer los futuros Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas que se propondrán por la institución.

<b>Matriz para el Análisis Situacional Integrado</b>			
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
1- El Correo Paraguayo ofrece precios competitivos para sus servicios, lo que lo hace una opción accesible para todos los usuarios.	1-Crecimiento del comercio electrónico y la demanda de servicios de envíos.	1-Retrasos en la entrega de los servicios postales.	1-Los operadores postales privados están ganando terreno en el mercado paraguayo, lo que representa una amenaza para el Correo Paraguayo.
2- Ofrecer servicios de envío más rápidos y rastreo en tiempo real	2- El Correo Paraguayo tiene alianzas estratégicas con empresas nacionales e internacionales, lo que le permite ofrecer una gama más amplia de servicios a sus clientes	2-Incumplimiento en los procedimientos de gestión postal.	2-Los ciberataques representan una amenaza para el Correo Paraguayo, ya que pueden afectar a sus sistemas informáticos y a los datos de sus clientes.
3- Total cobertura nacional e internacional de servicios postales.	3- Modernización de infraestructura y tecnología en el sector logístico.	3-Escasainversión en tecnología y automatización	3-Recorte de presupuestos gubernamentales:

## Matriz para el Análisis Situacional Integrado

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
4- El Correo Paraguayo cuenta con un equipo de profesionales capacitados y experimentados en el manejo de correspondencias y paquetes.	4-Alianzas estratégicas con empresas privadas	4-Carente en la calidad del servicio en diferentes regiones del país.	4-Disminución de ingresos
5-Integrante de la Red Postal Universal(UPU)		5-Deficiente atención al cliente y encaminamiento de reclamos.	5-El fraude y la corrupción representan una amenaza para el Correo Paraguayo, ya que pueden dañar su imagen y reducir su credibilidad.
6-Cumplimiento de estándares de seguridad y calidad.		6-Falta de modernización en la infraestructura de la DINACOPA.	6-Desastres Naturales, inundaciones y tormentas pueden dañar la infraestructura del correo y afecta la prestación de sus servicios.
7- Experiencia y conocimiento en el mercado postal local.			7- Riesgo de Epidemia, endemia y Pandemia.
8- Potencial para diversificar los servicios postales ofrecidos.			
9- Sistema de seguimiento y rastreo de envíos mejorado.			

#### d. FICHA DEL INDICADOR

Los indicadores brindan información para conocer el avance en el logro de los resultados previstos a nivel de: (a) Objetivos estratégicos y/o específicos; y las (b) Acciones estratégicas. A continuación se presenta un modelo de la ficha utilizada para el total de 95 indicadores establecidos.

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>										
1 Nombre del indicador	Porcentaje de entrega de envíos postales						2. Código:	1		
3 Dimensión del indicador	Eficiencia		Eficacia	x	Calidad		Economía			
4 Ámbito del indicador	Objetivo Estratégico		Objetivo Específico	x	Acciones Estratégicas		Acciones Operativas			
5 Descripción del indicador	Con este indicador se busca medir el porcentaje de entrega de envíos postales									
6 Variables	Cantidad de entrega a tiempo y en forma según normas postales establecidas. Cantidad total de entregados.									
7 Fórmula para el cálculo	Cantidad de entrega a tiempo y en formas según normas postales establecidas./Cantidad total de entregados *100				8 Unidad de medida Del Indicador	Porcentaje				
9 Frecuencia de medición	Anual		Semestral		Mensual	x				

## FICHA DEL INDICADOR

10 Cobertura geográfica	Nacional	<input checked="" type="checkbox"/>	Regional	<input type="checkbox"/>	Departamental	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>	No aplica
11 Sentido del Indicador	Ascendente	<input checked="" type="checkbox"/>	Descendente	<input type="checkbox"/>	Constante	<input type="checkbox"/>			
12 Línea de Base del Indicador	Año:	2023		Valor:	0				
13 Metas del indicador	Año 1	Año 2		Año 3	Año 4	Año 5			
	80	85		90					
14 Fuente(s) de información	Registro de movimiento operativos, planillas de estadísticas de todas las sucursales y agencias.								
15 Dependencia Responsable del indicador	Dirección de Operaciones								
16 Comentarios	Ninguno								

### e. GALERÍA

Talleres desarrollados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional de la DINACOPA, con integrantes del Equipo Coordinador responsable



