

PLAN OPERATIVO ANUAL

POA - 2017



INSTITUTO
POSTAL
DOMINICANO



PLAN OPERATIVO ANUAL

2017

Instituto Postal Dominicano



Esta publicación corresponde al documento del Plan Operativo Anual 2017 del Instituto Postal Dominicano.

Publicado por primera vez en Enero 2017 por el Instituto Postal Dominicano.

Elaborado por el equipo directivo del Instituto Postal Dominicano, bajo la Dirección del

Dr. Modesto Guzmán y la

Coordinación del Depto. de

Planificación y Desarrollo / Calidad en la Gestión

Áreas involucradas:

Dirección Comercial

Dirección de Operaciones

Depto. Planificación y Desarrollo

Depto. Recursos Humanos

Depto. Administrativo

División Calidad en la Gestión

Centro Nacional de Control

Impreso en Santo Domingo,

República Dominicana.

Instituto Postal Dominicano Calle
Héroes de Luperón, esq. Rafael
Damirón, Centro de los Héroes
info@inposdom.gob.do
www.inposdom.gob.do



Tabla de contenido

PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL.....	5
PRESENTACIÓN.....	6
1. El Instituto Postal Dominicano	6
1.1. <i>¿Quiénes somos?</i>	6
1.2. <i>Misión</i>	6
1.3. <i>Visión</i>	6
1.4. <i>Valores</i>	7
1.5. <i>Estructura Orgánica</i>	7
2. DIRECTRICES	9
2.1. <i>Marco Estratégico</i>	9
2.2. <i>Ejes estratégicos</i>	10



PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL

Esperanzados en la visión de que la República Dominicana logre explotar al máximo las competencias que ofrece la utilización efectiva del Servicio Postal, y comprometidos con elevar la calidad de este servicio para apoyar el crecimiento socioeconómico que viene experimentando nuestro país, el equipo humano que constituye el Instituto Postal Dominicano, presenta su Plan Operativo Anual 2017.

Las estrategias a desarrollar están pautadas en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, con el objetivo de transformar la institución en el mejor proveedor de servicios de comunicación física y electrónica del mercado dominicano.

Ese objetivo incluye prestar el Servicio Postal Universal a un coste competitivo, con eficiencia, calidad y rentabilidad sostenibles, pero también maximizar la potencia comercial de nuestras más de 180 oficinas postales en todo el territorio nacional.

Este Plan Operativo Anual, al igual que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, está alineado completamente con las Líneas de acción de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030. Garantizando el desarrollo de un modelo postal orientado al diseño de todos los programas y proyectos institucionales e interinstitucionales, para mejorar la calidad de los servicios postales en coherencia con las prioridades del gobierno central de la Republica Dominicana.

Agradecemos al Gobierno Central Dominicano, por la confianza depositada en nosotros. A todos nuestros directivos y colaboradores, socios y proveedores, a las organizaciones internacionales, UPU y UPAEP, y a los miles de dominicanos que utilizando los servicios de correo, han sido coparticipes del mejoramiento continuo de nuestro servicio postal. A todos les invitamos acompañarnos en esta nueva aventura de expansión y desarrollo institucional.

MODESTO GUZMÁN

DIRECTOR GENERAL



PRESENTACIÓN

Este Plan Operativo Anual 2017, se ha elaborado con la colaboración del equipo directivo del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), con la coordinación del Lic. Miguel Pichardo, Sub-Director/ Enc. Depto. Planificación y Desarrollo y la Lic. Corina Martínez, Enc. Div. Calidad en la Gestión.

La metodología utilizada para el desarrollo de este POA ha sido de consulta con los actores claves para ejecutar las acciones plasmadas en el documento.

La evaluación de este Plan Operativo Anual (POA), estará a cargo del Enc. Div. Desarrollo Institucional, dependencia del Depto. Planificación y Desarrollo, se utilizará una planilla de seguimiento trimestral para ser completadas por las áreas.

La ponderación del nivel de avance sobre resultados esperados del Plan será el siguiente:

NIVEL DE AVANCE SOBRE RESULTADOS ESPERADOS				
PONDERACIÓN				
NIVEL DE EJECUCIÓN	CUMPLIDO (C)	PARCIAL (PA)	PENDIENTE (PE)	NO CUMPLIDO (NC)



1. El Instituto Postal Dominicano

1.1. ¿Quiénes somos?

El Instituto Postal Dominicano es una Institución pública descentralizada, con carácter autónomo, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, destinado a realizar el servicio de recibir transportar y entregar la correspondencia a nivel nacional e internacional a través de una red de oficinas postales en todo el territorio nacional y apoyados en la Red Postal Universal¹¹. Es una institución de servicios de comunicación que asume la responsabilidad nacional de prestar el Servicio Postal con eficiencia y calidad, y que ofrece diversas opciones de servicios especializados de comunicación a la ciudadanía. Es además el operador designado de la Red Postal Universal en República Dominicana, responsable de garantizar la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) en condiciones de calidad y asequibilidad. Cuenta entonces con los deberes y derechos de ser miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

1.2. Misión

Normar y organizar el servicio postal en la República Dominicana, desempeñando un papel económico y cultural importante, con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales y afines con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

1.3. Visión

Desarrollar una empresa pública con independencia de gestión, capaz de generar utilidades superiores a las empresas más rentables del país y posicionarse como líder indiscutible del sector postal.

¹¹ Ley 307, que crea el Instituto Postal Dominicano



1.4. Valores

- Eficiencia
- Vocación de Servicio
- Excelencia
- Compromiso
- Transparencia

1.5. Estructura Orgánica

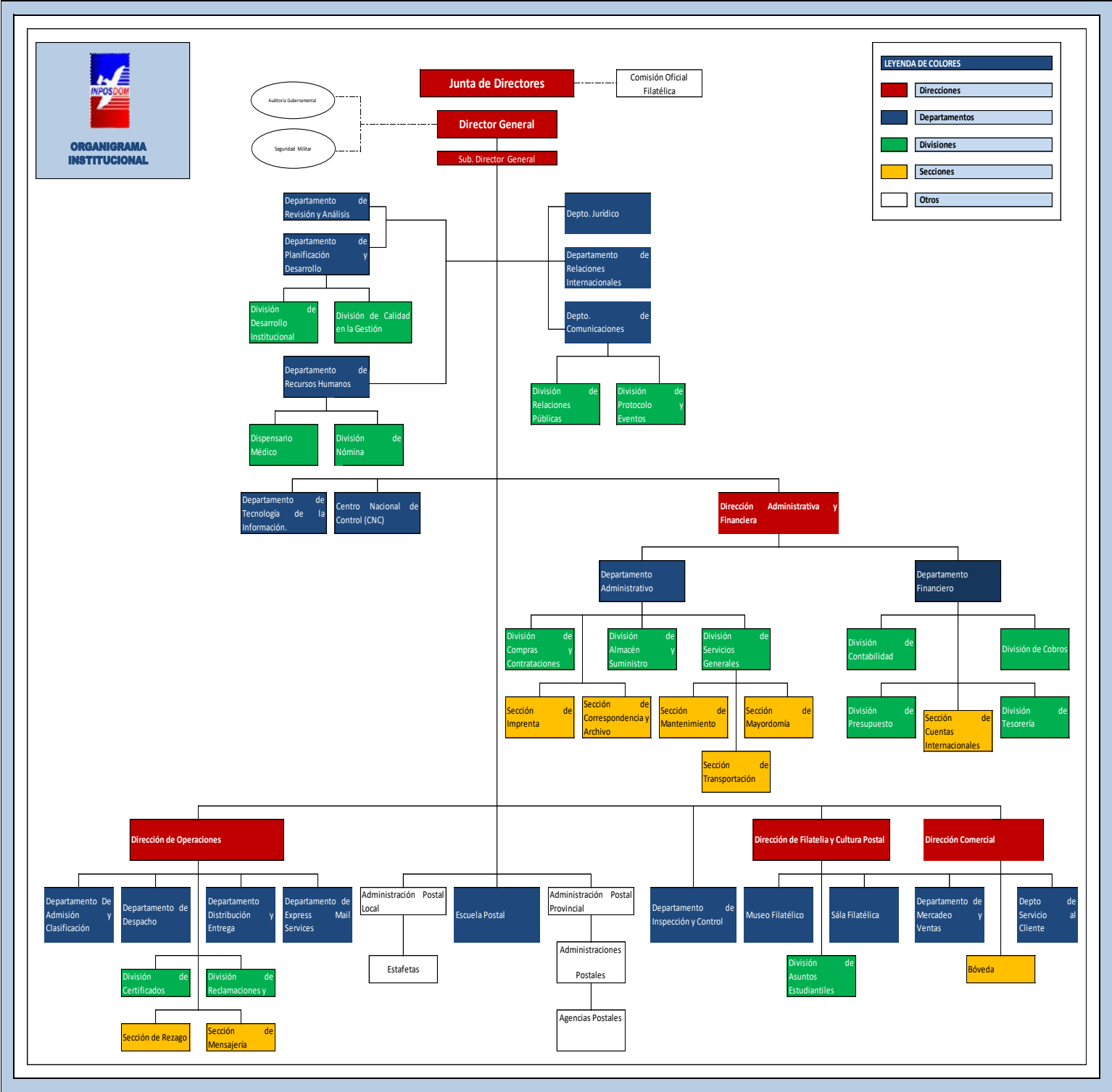
La actual estructura orgánica del Instituto Postal Dominicano ha sido aprobada por el Ministerio de Administración Pública en Septiembre, 2016. La estructura se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico y estratégico con la finalidad de asegurar nuestra misión institucional. Su composición es la siguiente:

***La estructura se sustenta en un código de comunicación jerárquica que obedece a la naturaleza operativa de la institución. La jerarquización general se describe en la tabla 8. En la estructura (representada en la ilustración 2) podemos evidenciar una estructura descentralizada constituida por tres grandes Direcciones: Comercial, Operaciones y Financiera. Así como unidades de consulta y unidades de apoyo.*

La organización de este Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) y sus relaciones funcionales con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran esquematizadas en el siguiente organigrama:



Organigrama Institucional / Instituto Postal Dominicano



FUENTE: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



TABLA 1. JERARQUÍAS DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL INPOSDOM

<u>a) Nivel Ejecutivo Máximo</u>	<u>b) Nivel Ejecutivo Medio</u>	<u>c) Nivel Operacional</u>
i. Junta de Directores	i. Directores(as) de Áreas	i. Departamento
ii Director General	ii. Encargados Departamentales	ii. División
iii Sub-Director General	iii. Encargados de División	iii. Sección
	iv. Encargados de Sección	iv. Administraciones
		v. Estafetas
		vi. Agencias

FUENTE: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. DIRECTRICES

2.1. Marco Estratégico

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el Consejo Nacional para la Reforma del Estado, dando cumplimiento a la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública y al compromiso asumido con la ciudadanía durante la Cumbre por la Unidad Nacional para Enfrentar la Crisis Económica Mundial, presentaron a la opinión pública la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2010-2030.

La Ley No. 498-06 plantea la concertación de una Estrategia de Desarrollo como instrumento de planificación que: "Definirá la imagen objetivo del país a largo plazo y los principales compromisos que asumen los poderes del Estado y los actores políticos, económicos y sociales del país, tomando en cuenta su viabilidad social, económica y política.

Para ello, identificará los problemas prioritarios que deben ser resueltos, las líneas centrales de acción necesarias para su resolución y la secuencia de su implementación. La misma ha sido resultado de un proceso de concertación y fue aprobada mediante la Ley No. 01-12 del Congreso Nacional de la República Dominicana."



En esta Estrategia Nacional ha sido incluida, por primera vez, el Desarrollo del Sector Postal, el fortalecimiento del Servicio Postal Universal.

TABLA 2. Participación del Sector Postal en la END 2030.

Tercer Eje estratégico
Una economía articulada, innovadora y ambientalmente sostenible, con una estructura productiva que genera crecimiento alto y sostenido con empleo decente, y se inserte de forma competitiva en la economía global.
Objetivo General 3.3
Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
Objetivo Específico
<i>3.3.6 Expandir la cobertura y mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte y logística, orientándolos a la integración del territorio, al apoyo del desarrollo productivo y a la inserción competitiva en los mercados internacionales.</i>
Línea de Acción 3.3.6.9
Fortalecer el servicio postal universal y regular la prestación de servicios postales privados.

Fuente: Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030

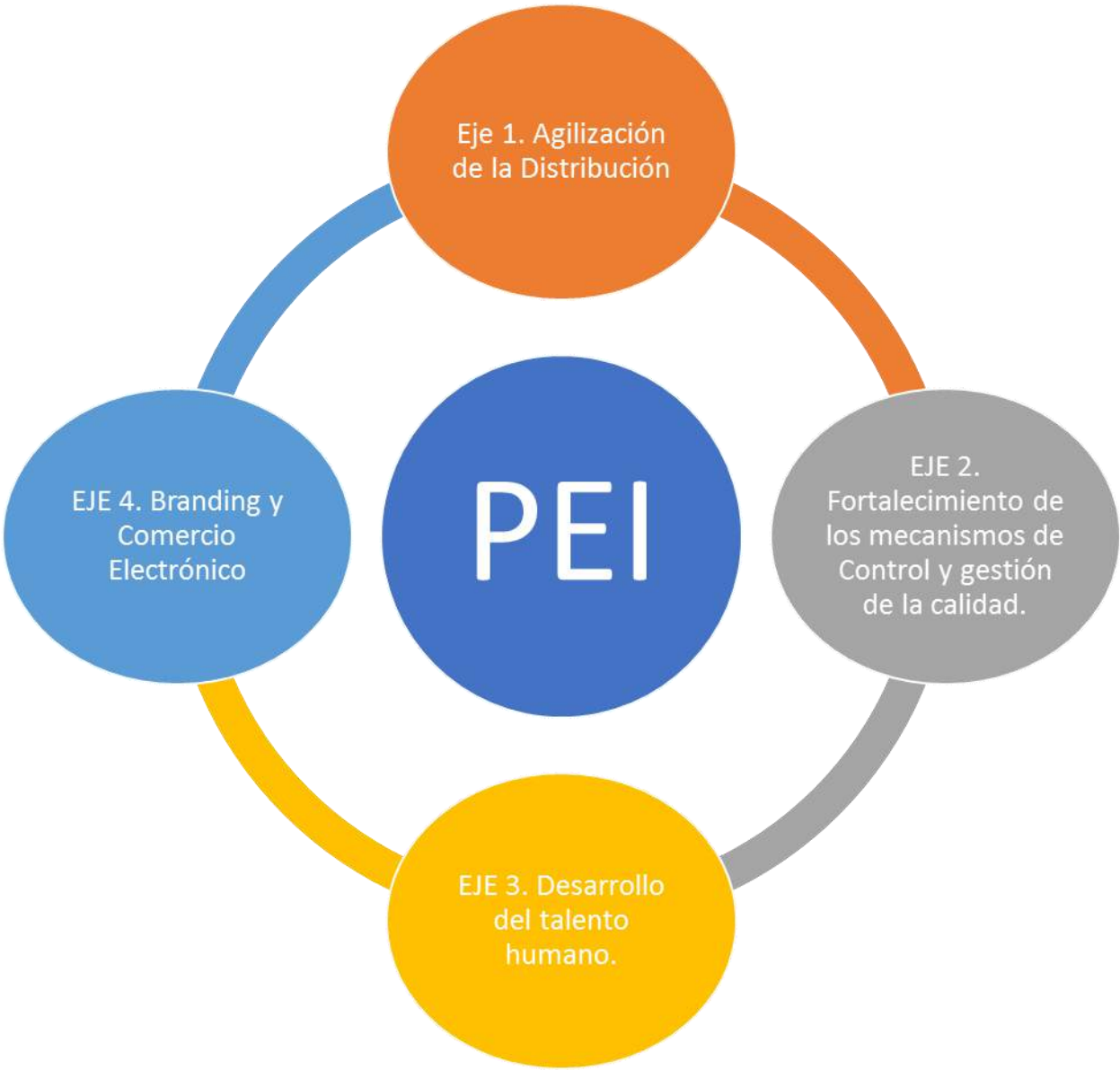
2.2. Ejes estratégicos

Las líneas básicas de desarrollo del INPOSDOM y las decisiones fundamentales que se tienen que tomar para asegurar una mayor eficacia de cara al futuro están definidas en cuatro ejes estratégicos:

- Agilización de la distribución
- Fortalecimiento de los mecanismos de control y gestión de la calidad.
- Desarrollo del talento humano.
- Branding y comercio electrónico



GRAFICO 1. EJES TEMÁTICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO





**EJE 1. AGILIZACIÓN DE LA
DISTRIBUCIÓN**



O1. Incrementar el nivel satisfacción del cliente fortaleciendo un sistema de gestión de la calidad que garantice entrega rápida y segura de la correspondencia.

Proceso involucrado: Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R	
OE1	Reducir los tiempos de entrega fortaleciendo la red de distribución para cumplir los requerimientos del usuario.	Agilizar la distribución de correspondencia a nivel nacional.	1. Conformación de equipo técnico.	% de disminución de los tiempos de entrega entre ciudades y municipios.	Informe medición tiempo de entrega en ciudades y municipios.	Febrero	Agosto	300.000,00	SDT
			2. Clasificación de las rutas.						
			3. Re-Clasificación de las rutas según población.						
	Asegurar la integridad de la distribución.	1. Realizar campaña de concientización del uso del código postal en las correspondencias.	% de correspondencias clasificadas por código postal	Evaluación del impacto del uso de Código postal	Junio	Agosto	600.000.00	Com./ Dir. Op.	
		2. Aplicación del sistema de georeferenciación del código postal para eficientizar la distribución y pre-clasificación.	% de disminución de correspondencia mal encaminada y/o devuelta.	Estadísticas de admisión y despacho de correspondencia	Agosto	Diciembre	14.736.227	Dir. Op.	
		3. Eficientizar el uso del parque vehicular.			Abril	Diciembre		Dir. Op./ Admvo.	
Mejorar la accesibilidad de la población al servicio postal.	1. Gestionar financiamiento de proyectos de instalación de nuevos puntos de servicio.	% de satisfacción del cliente respecto a la accesibilidad del servicio.	Encuestas de satisfacción del cliente	Octubre	Febrero 2018	1,200,000,00	DC		
OE2	Fortalecer los sistemas de control para garantizar la integridad de los envíos.	Lograr que los procesos de control e inspectoría de calidad sean más confiables.	1. Levantamiento de información sobre proceso.	% de cumplimiento de los procedimientos.	Informe de evaluación del cumplimiento de los procedimientos.	Marzo	Abril	30.000,00	CG/IG
			2. Análisis de información y rediseño de proceso.						
			3. Elaboración del Manual de Procedimientos y Reglamento.						
			4. Aprobación del Manual de Procedimientos y Reglamento.						
			5. Adiestramiento del personal relacionados con los procesos de seguridad postal.	No. De personal capacitado.	Registro de participantes	Junio	Agosto	2.500,00	ECP



O1. Incrementar el nivel satisfacción del cliente fortaleciendo un sistema de gestión de la calidad que garantice entrega rápida y segura de la correspondencia.

Proceso involucrado: Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R
OEB Automatizar las operaciones para eficientizar los procesos postales.	Capacitar los operadores de todas las áreas de la cadena de valor.	1. Gestionar asesoría con organismos internacionales en materia de administración postal moderna.	% del cumplimiento de la capacitación a empleados de su área funcional.	Registro de participantes	Febrero	Octubre	156.604,00	P&D
		2. Participación activa en capacitaciones y eventos internacionales.	No. De participantes en capacitaciones y eventos internacionales.	Registro de participantes			130.000,00	REL.INT DIR.OP P&D
		3. Presentación de propuestas de desarrollo regional.	No. De propuestas realizadas y en proceso de ejecución.	Informe de presentación de proyectos.			2.000.000,00	P&D/ CG
	Agilizar tareas y reducción de costos.	1. Presentar proyectos para adquisición de equipos de última generación.	% de reducción de costes operativos	Informe de evaluación de la implementación de los proyectos.	Noviembre	Febrero 2019	1.645.000,00	P&D/ CG
		2. Implementación de los proyectos.						
		3. Evaluación de impacto de los proyectos.						
	Agilizar tareas y aseguramiento de la información.	1. Actualización de software postales.	% de computadores con software actualizados.	Certificación de instalación de los equipos.	Mayo	Agosto 2018	108.100,00	REL.INT DIR.OP.
		2. Capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas.	No. De personal capacitado.	Registro de participantes			761.400,00	

SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:

SUB-DIRECCIÓN TÉCNICA: SDT

DIRECCIÓN DE OPERACIONES: DIR. OP.

DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&D

ESCUELA DE CAPACITACIÓN POSTAL: ECP

DEPTO. RECURSOS HUMANOS: RRHH

CENTRO NACIONAL DE CONTROL: CNC

DEPTO. ADMINISTRATIVO: ADMVO.

DEPTO. RELACIONES INTERNACIONALES: REL. INT.

DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG

DEPTO. COMUNICACIONES: COM.



**EJE 2. FORTALECIMIENTO DE LOS
MECANISMOS DE CONTROL Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD**



O2. Fortalecer el sistema de organización y gestión, aplicando modelos efectivos de control de procesos y operatividad para garantizar la calidad de los servicios.									
Proceso involucrado: Sistema de Gestión de la Calidad									
Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R	
OE4	Modernizar el sistema de seguimiento diario, para que genere mayor cantidad de información en menor tiempo.	1. Implementación del proyecto CNC FASE II	% de cumplimiento de las acciones de mejora implementadas a raíz de los datos del CNC	Informe de evaluación de implementación del proyecto	Febrero	Octubre	542.803,00	CNC	
		2. Evaluación del impacto del proyecto.							
	Documentar y establecer los procesos de control y revisión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015	1. Conformación de equipo de trabajo.	Equipo de trabajo conformado		Informe de Auditoría interna de los procedimientos	Mayo	Octubre	-	CG
		2. Análisis de la Situación Actual	No. De debilidades encontradas						
		3. Documentar los procesos	No. de procesos documentados						
		4. Elaborar los procedimientos según la Norma ISO	No. De procedimientos elaborados						
5. Capacitación del personal sobre la Norma ISO	No. De personal capacitado.	Registro de participantes	Agosto	Octubre	6.000.00	ECP/ RRHH/ CG			
6. Auditoría interna de los procesos	% desviación en los procesos	Informe de Auditoría interna de los procesos	Noviembre	Diciembre		R.A./ CG			
OE5	Fortalecer el Sistema de Control Interno, para cumplir ajustar la institución al Sistema Nacional de Control Interno y mejorar el desarrollo organizativo.	Puesta en marcha del Plan de Acción para la implementación del Sistema de Control Interno.	1. Socialización del Código de Ética.	No. De personal sensibilizado.	*Registro de participantes *Acuerdo de cumplimiento de pautas éticas.	Enero	octubre	8.750,00	RRHH/ ECP
			2. Actualización del Equipo de Implementación de las NCI	Equipo de trabajo actualizado	Documento Actualización de equipo de trabajo	Marzo	Junio	-	DAF
			3. Revisar Plan de Acción de implementación de las NCI	% de acciones correctivas en el plan.	Listado de acciones correctivas			-	DAF
			4. Sensibilizar a los responsables del cumplimiento del plan.	No. De personal sensibilizado.	Registro de participantes			-	DAF
			5. Capacitación del personal administración de riesgos.	No. De personal capacitado.	Registro de participantes	Mayo	Julio	2.750,00	DAF



O2. Fortalecer el sistema de organización y gestión, aplicando modelos efectivos de control de procesos y operatividad para garantizar la calidad de los servicios.

Proceso involucrado: Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R	
OE5	Fortalecer el Sistema de Control Interno, para cumplir ajustar la institución al Sistema Nacional de Control Interno y mejorar el desarrollo organizativo.	Puesta en marcha del Plan de Acción para la implementación del Sistema de Control Interno	6. Identificar los riesgos de implementación de las NCI	% de riesgos identificados.	Plan de mitigación de riesgos.	Julio	Diciembre	-	DAF
			7. Diseñar e implementar un sistema de control interno basado en las NCI.	% de cumplimiento del plan	Informe de evaluación del cumplimiento del plan.				DAF
			8. Elaborar informe de evaluación del cumplimiento del plan.						
OE6	Establecer un sistema estadístico fiable y automático.	Sistema Estadístico Nacional Postal en funcionamiento.	1. Implementación del Sistema de Seguimiento Operaciones Postales (SSOP) a nivel nacional.	No. De piezas entregadas y despachadas	Informe de evaluación de implementación del SSOP	Marzo	Diciembre	500,000.00	DIR.OP CNC
			2. Evaluación de resultados	% de piezas mal encaminadas					
OE7	Apoyar al desarrollo de la región postal como bloque para mejorar los indicadores de la zona y la calidad.	Sistema de gestión compartida entre países de la región.	1. Gestionar financiamiento de proyectos	No. De Proyectos cooperación regional presentados financiados por la UPU/UPAEP	Informe de Status de proyecto	octubre	Mayo 2020	1.200,000,00	P&D/ Rel. Int.
			2. Establecer alianzas con UPAEP y países regionales co-beneficiarios.						
			3. Promover el proyecto como bloque de países.						
OE8	Mejorar la seguridad de los procesos postales, mitigando los factores de riesgo y mejorando el sistema de gestión.	Sistema de seguridad postal establecido.	1. Implementación del proyecto Seguridad Postal	Cantidad de imprevistos registrados	Informe evaluación de implementación del proyecto	Julio	Diciembre		SP/ Admvo
			2. Evaluación del impacto del proyecto						P&D/ CG
OE9	Establecer un sistema efectivo para la gestión de proyectos institucionales	Incluir en la estructura una oficina de gestión de proyectos.	1. Presentar la propuesta de inclusión al Ministerio de Administración Pública	Sistema de Gestión y organización de proyectos	*Documento de remisión de propuesta . *Instalación de oficina.	Octubre	Mayo 2018		RRHH/ DI
			2. Equipar la Oficina de Proyectos (PMO)					60,000.00	Admvo./ RRHH



SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA : DAF

DIRECCIÓN DE OPERACIONES : DIR.OP./

ESCUELA DE CAPACITACIÓN POSTAL: ECP

CENTRO NACIONAL DE CONTROL: CNC

DEPTO. RELACIONES INTERNACIONALES: REL.INT.

DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG

DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&D

DEPTO. RECURSOS HUMANOS: RRHH

DEPTO. ADMINISTRATIVO: ADMVO.

DEPTO. SEGURIDAD POSTAL: SP

DIV. DESARROLLO INSTITUCIONAL: DI



**EJE 3. DESARROLLO DEL TALENTO
HUMANO.**



O3. Fortalecer la estructura organizacional gestionando eficazmente el talento humano y la comunicación interna para lograr mejores resultados de gestión.									
Proceso involucrado: Sistema de Control Interno									
Objetivos Específicos		Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	de	a	Presupuesto	R
OE10	Mejorar la comunicación interna estableciendo mecanismos de transmisión que garanticen la fluidez informativa.	Agilizar las tareas, reducidos los costos y asegurada la información.	1. Diseño de Plataforma tecnológica para la intranet.	Intranet establecida y en funcionamiento	Estadísticas de uso de la intranet.	Mayo	Diciembre		T.I. / RRHH.
			2. Realizar levantamiento de los funcionarios para creación de correo institucional, incluyendo firma digital.						
			3. Entrenamiento a funcionarios sobre uso de la intranet.						
			4. Diseño y Aprobación del Instructivo del uso de intranet.						
OE11	Optimizar el desempeño del personal desarrollando sus capacidades para incrementar la productividad laboral.	Incremento de las capacidades del personal	1. Elaboración y ejecución del programa de capacitación anual basado en un análisis de necesidades.	% de cumplimiento del Programa de Capacitación.	Informe de cumplimiento del programa de capacitación	Enero	Diciembre	750.000,00	RRHH/ ECP
			2. Desarrollar un plan de transferencia de experiencia y conocimiento (Gestión del Conocimiento)			Agosto	Diciembre		
		Motivar, mejorar el desempeño del personal, y aumentar el ingreso a la la carrera administrativa en la organización.	1. Creación de formularios específicos para el Depto. RRHH.	No. De empleados impactados	Registro actualizado de personal	Enero	Marzo	3.000.00	RRHH
			2. Cumplir los requerimientos de reclutamiento, selección y convocatoria a concursos para personal de nuevo ingreso como lo establece la Ley N0.41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación.	% de empleados suscritos al sistema de carrera administrativa.	*Relación de empleados en carrera administrativa *Concursos realizados.	Julio	Diciembre	500.000,00	RRHH
			3. Implementación del Sub-sistema de evaluación de desempeño por resultados	Sistema establecido y en funcionamiento	Informe del estatus de la implementación	Mayo	Septiembre		RRHH/ T.I./ P&D
			4. Elaborar escala salarial institucional.	% de empleados impactados.	Relación de empleados impactados	Abril	Diciembre		RRHH
			5. Carnetizar y uniformar al personal.						
			6. Crear el premio empleado destacado por cada departamento (Sello de Oro)						
			7. Implementar el Programa Alegando Vidas de ayuda a personal que devengan el salario mínimo.						
			8. Implementar programas de salud ocupacional para todo el personal.						
9. Implementar programas de integración familiar del INPOSDOM.									
10. Implementar la ergonomía en el trabajo.					300,000.00				



O3. Fortalecer la estructura organizacional gestionando eficazmente el talento humano y la comunicación interna para lograr mejores resultados de gestión.										
Proceso involucrado: Sistema de Control Interno										
Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	de	a	Presupuesto	R		
OE11	Optimizar el desempeño del personal desarrollando sus capacidades para incrementar la productividad laboral.	Optimizar los procesos y procedimientos de la organización.	1. Disposición de los recursos apropiados para el diseño y documentación de procedimientos.	Cantidad de procesos documentados e implementados	Presupuesto ejecutado	Mayo	Junio	200.000,00	RRHH	
			2. Capacitación del personal en diseño de procedimientos.		Registro de participantes				RRHH/ ECP	
			3. Levantamiento de información y/o actualización de procedimientos.		Manual de políticas y procedimientos aprobado	Junio	Junio		R.A/ CG	
			4. Elaborar Manual de Políticas y Procedimientos.			Junio	Julio			

SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:

DEPTO. RECURSOS HUMANOS: RRHH	ESCUELA DE CAPACITACIÓN POSTAL: ECP
DEPTO. REVISIÓN Y ANÁLISIS: R.A.	DEPTO. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: T.I.
DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&D	DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG



**EJE 4. BRANDING Y COMERCIO
ELECTRÓNICO**



O4. Incrementar la participación en el mercado desarrollando una estrategia focalizada que mejore las ventas y captar mayores ingresos para la institución.									
Proceso involucrado: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA									
Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R	
OE12	Aumentar la participación de mercado implementando una estrategia comercial que promueva la confiabilidad de los servicios.	Desarrollar la promoción y presencia en los medios de comunicación .	1. Programación y realización de ferias promocionales en puntos de atención estratégicos.	% incremento cartera de clientes.	Estadísticas de clientes 2017 vs 2016	Marzo	Noviembre	500.000,00	DC
			2. Oferta de servicio mercadeo directo.	% de rentabilidad de los servicios.	Plan de Negocios	Junio	Diciembre	1.000.000,00	DC
OE13	Asegurar la satisfacción del cliente mediante la atención eficiente y oportuna.	Asegurar la repuesta al cliente a tiempo.	1. Implementar un call center	% de clientes satisfechos.	*Encuesta de Satisfacción del cliente *Estadísticas Casos resueltos	Julio	Diciembre	1.200.000,00	DC
OE14	Elevar los ingresos por servicios fortaleciendo las ventas a través del diseño, programación, implementación y seguimiento de la estrategia comercial.	Mejorar la capacidad de venta a través de las redes sociales.	1. Incrementar la cantidad de seguidores en redes sociales y visitas al blog	% aumento de seguidores en redes sociales y visitas a la web.	Estadísticas de seguidores 2017 vs. 2016	Enero	Diciembre	900.000,00	DC



O4. Incrementar la participación en el mercado desarrollando una estrategia focalizada que mejore las ventas y captar mayores ingresos para la institución.

Proceso involucrado: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Objetivos Específicos	Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	a	Presupuesto	R
OE15 Impulsar la fuerza de ventas, incursionando desarrollando nuevos mercados y agregando valor a los servicios.	Incrementados los ingresos por concepto de ventas por INPOSPAK en 25%	1. Categorización del servicio.	Ingresos 2016	Informe de monitoreo y seguimiento de INPOSPAK	Febrero	Diciembre	3.500.000,00	DC
		2. Programa de promoción.						
		3. Entrega de paquetería en 24 horas a través del pre-pago de factura en línea.						
	Incrementados los ingresos por concepto de ventas de servicios Premium en 50%	1. Contratación y adiestramiento del personal.	vs Ingresos 2017	Informe de ejecución del Plan de Negocios	Marzo	Diciembre	1.000.000,00	
		2. Establecer metodologías de investigación						
		3. Instaurar sistema de seguimiento continuo						
	Ingresos obtenidos por concepto de alianzas internacionales.	1. Gestionar financiamiento de proyecto	vs Ingresos 2017	Presentación de propuesta	Noviembre	Febrero 2018	2.000.000,00	
		2. Establecer alianzas estratégicas para desarrollar el comercio electrónico.						

SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:

DC. DIRECCIÓN COMERCIAL



Instituto Postal Dominicano
Departamento de Planificación y Desarrollo

 Calle Héroes de Luperón, esq. Rafael Damirón, Centro de los Héroes, R.D., CP 10101.



809-534-5838



www.Inposdom.Gob.do



www.Inposdom.Gob.do

