

# PLAN OPERATIVO ANUAL

---

## POA - 2018



**INSTITUTO  
POSTAL  
DOMINICANO**



# **PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**

## **Instituto Postal Dominicano**



Esta publicación corresponde al documento del Plan Operativo Anual 2018 del Instituto Postal Dominicano.

Publicado por primera vez en Febrero 2018 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  
Damián, 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 2018.

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 2018, se ha elaborado con la colaboración del equipo directivo del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), y 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:

<b>Nivel de Avance sobre Resultados Esperados</b>				
	<b>Ponderación</b>			
<b>Nivel de Ejecución</b>	<b>Cumplido (C)</b>	<b>Parcial (PA)</b>	<b>Pendiente (PE)</b>	<b>No Cumplido (NC)</b>



## 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 Universal<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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.*

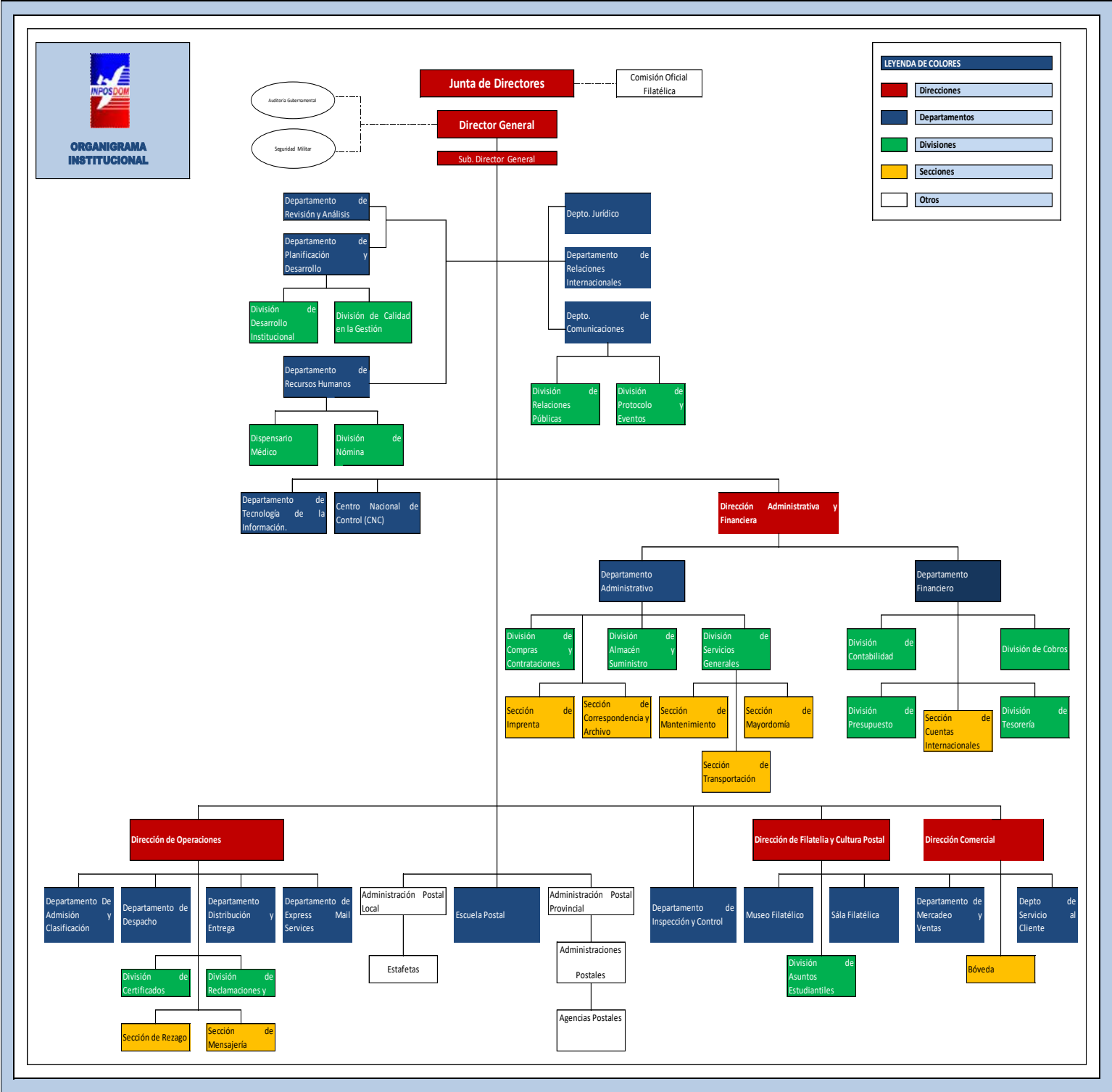
-----

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.*

<b>Tercer Eje estratégico</b>
<b>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.</b>
<b>Objetivo General 3.3</b>
<b>Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.</b>
<b>Objetivo Específico</b>
<b><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></b>
<b>Línea de Acción 3.3.6.9</b>
<b>Fortalecer el servicio postal universal y regular la prestación de servicios postales privados.</b>

*Fuente: Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030*

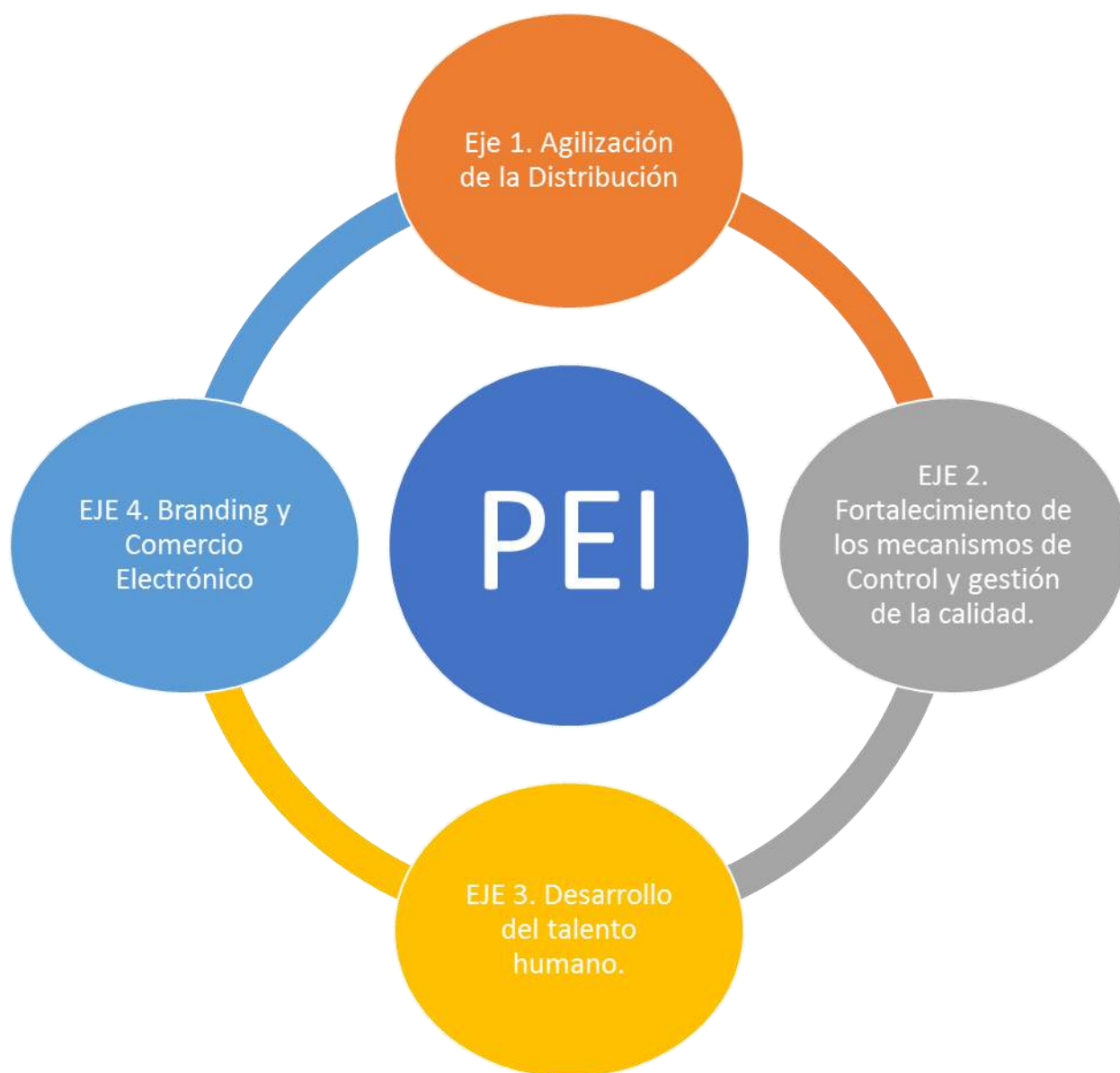
## **2.2. Ejes estratégicos**

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**



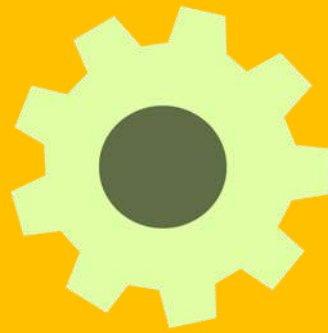
O1. Incrementar el nivel satisfacción del cliente fortaleciendo un sistema de gestión de la calidad que garantice entrega rápida y segura de la correspondencia.										
Proceso involucrado: Sistema de Gestión de la Calidad										
Objetivos Específicos		Meta a alcanzar	Actividad	Indicador	Medios de Verificación	De	A	Pres.	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. Mapeo de proceso.	% de disminución de los tiempos de entrega entre ciudades y municipios.	Informe medición de tiempo de entrega en ciudades y municipios.	Abril	Mayo	-	CG/ Dir.Op.	
			2. Establecer Estándares de Extremo a Extremo.			Jun.	Jun.			
		Asegurar la integridad de la distribución.	1. Establecer la transcripción obligatoria del código postal del usuario.	% de correspondencia clasificadas por código postal	Evaluación del impacto del uso de Código postal	Agosto	Septiembre		\$300,000.00	DG/ SDT
			2. Implementar la clasificación por código postal			Oct.	Dic.			Dir. OP.
OE2	Fortalecer los sistemas de control para garantizar la integridad de los envíos.	Lograr que los procesos de control e inspección de calidad sean más confiables.	1. Implementación de sistema de cámaras de seguridad	% de avance en su implementación.	Registro instalación del sistema			\$434,305.00	Admvo	
			2. Registro de los eventos postales para toda la modalidad de correspondencia en base a la Norma EMSVET v3.	No. de eventos postales por modalidad de envío.	Reporte Sistema de Calidad UPU	Noviembre	Diciembre		\$509,850.00	Dir.Op.
OE3	Automatizar las operaciones para eficientizar los procesos postales.	Capacitar los operadores de todas las áreas de la cadena de valor.	1. Participación activa en capacitaciones y eventos internacionales.	No. De participantes en capacitaciones y eventos internacionales.	Registro de participantes y evidencias	Marzo	Diciembre	\$360,000.00	Rel. Int/ Dir.Op. P&D	



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	Pres.	R	
OE3	Automatizar las operaciones para eficientizar los procesos postales.	Agilizar tareas y aseguramiento de la información.	1. Actualización de softwares postales.	% de computadores con software actualizados.	Certificación instalación de equipos.	Octubre	Nov.	\$1,126,298.00	Rel.Int. Dir.Op. T.I.
			2. Implementación del Sistema CDS (Sistema de Declaración de Aduanas)	% de avance en su implementación	Acuerdo firmado.	Octubre	Nov.		
			3. Capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas.	No. De personal capacitado.	Registro de participantes	Nov.	Dic.		

**SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:**

<b>DIRECCIÓN GENERAL: DG</b>	<b>SUB-DIRECCIÓN TÉCNICA: SDT</b>
<b>DEPTO. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: T.I.</b>	<b>DIRECCIÓN DE OPERACIONES: Dir. Op.</b>
<b>DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&amp;D</b>	<b>DEPTO. RELACIONES INTERNACIONALES: Rel. Int.</b>
<b>DEPTO. ADMINISTRATIVO: Admvo.</b>	<b>DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG</b>



**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	Formalizar el proceso de seguimiento y control fortaleciendo el Sistema de Gestión de la Calidad	Modernizar el sistema de seguimiento diario, para que genere mayor cantidad de información en menor tiempo.	1. Implementación Proyecto Instalación de ventanilla única de los servicios en la sede central	% de cumplimiento de las acciones de mejora implementadas con el proyecto	Documentos e imágenes del funcionamiento de la ventanilla única	Octubre	Diciembre	\$ 157,632.60	P&D
		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 Evaluación del cumplimiento de los procedimientos			\$ -	CG
			2. Análisis de la Situación Actual	No. De debilidades encontradas				\$ -	
3. Elaborar política de cumplimiento	Política aprobada y socializada			\$ -					
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. Implementar Plan de Acción NOBACI		Plan de Acción NOBACI	Enero	Dic.	\$ -	DAF
			2. Elaborar informe de avance de la implementación del Plan de Acción NOBACI	% de cumplimiento del plan de acción NOBACI	Informe de ejecución del plan de acción	Octubre	Diciembre	\$ -	
OE6	Establecer un sistema estadístico fiable y automático.	Sistema Estadístico Nacional Postal en funcionamiento.	1. Creación de comisión para el desarrollo del Sistema Nacional de Direcciones	No. de usuarios registrados	Minuta de la reunión de la comisión	Octubre	Diciembre	\$ 250,000.00	DG/DC



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	Pres.	R	
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. Suscribir acuerdos bilaterales con los países para el intercambio de datos postales.	No. de acuerdos bilaterales sobre intercambio de datos.	Acuerdos suscritos con correos.	Noviembre	Diciembre	-	Rel.Int /Dir. Op.
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. Presentación inclusión en Proyecto de Certificación bajo la norma S58 de Seguridad Postal.	% de implementación del proyecto	Certificación en la norma S58	Octubre	Noviembre	-	P&D
			1. Presentación Proyecto GMS de la UPU	% de implementación del proyecto.	Formulario de presentación del proyecto completado	Noviembre	Noviembre	-	
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.	Noviembre	Diciembre	-	RRHH / P&D

## SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:

DIRECTOR GENERAL: DG

DIRECCIÓN COMERCIAL: DC

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA: DAF

DEPTO. RECURSOS HUMANOS: RRHH

DIRECCIÓN DE OPERACIONES: DIR.OP.

DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&amp;D

DEPTO. RELACIONES INTERNACIONALES: REL.INT.

DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG



**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 y Aprobación del Instructivo del uso de correo institucional.	Instructivo aprobado y socializado.	Aprobación del instructivo			\$ -	T.I. / RRHH
			2. Entrenamiento a funcionarios sobre uso del correo institucional.	No. de personal entrenado.	Listado de personal entrenado.			\$ -	T.I. / RRHH
			3. Elaborar política de comunicación interna, estableciendo toda comunicación interna a través del correo institucional.	Política aprobada y socializada.	Aprobación de la Política.	Julio	Agosto		
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	Febrero	Diciembre	\$ 555,000.00	RRHH/ ECP
			1. Elaborar e implementar escala salarial institucional.	% de empleados impactados.	Relación de empleados impactados	Noviembre	Diciembre	\$2,000,000.00	DG/ RRHH
			2. Carnetizar y uniformar al personal.			Noviembre	Diciembre	\$1,371,931.00	RRHH/ ADM



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.	3. Actualizar los indicadores del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)	No. de indicadores actualizados en el SISMAP	Informe de puntuación en el SISMAP	Enero	Diciembre	\$ -	RRHH/CG	
		4. Implementar el Programa Alegrando Vidas de ayuda al personal que devengan el salario mínimo.	% de empleados impactados.	Informe de ejecución del programa			\$ 646,200.00	RRHH/DG	
		5. Implementar programas de salud ocupacional para todo el personal.		Informe de ejecución del programa				RRHH/Comité SISTAP	
		1. Rediseño de la Estructura Organizacional	Estructura Organizacional aprobada y socializada	Resolución de aprobación emitida por el MAP	Junio	Noviembre	\$ -	RRHH/P&D	
		2. Actualización del Manual de Organización y Funciones	Manual de Organización y Funciones aprobado y socializado	Resolución de aprobación emitida por el MAP			-	RRHH/P&D	
		3. Actualización del Manual de Cargos	Manual de Cargos aprobado y socializado	Resolución de aprobación emitida por el MAP			\$ -	RRHH	
	4. Levantamiento de información y/o actualización de procedimientos.	Cantidad de procesos documentados e implementados.	Minuta de reunión revisión procedimientos	Febrero	Abril		CG/RA		
	5. Elaboración del Manual de procedimientos.	Manual aprobado	Aprobación del Manual	Abril	Abril	\$ -	CG/RA		
	6. Socialización del Manual de procedimientos.	No. de personal socializado	Registro de participantes	Mayo	Junio		P&D/CG		



**SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:**

<b>DIRECCIÓN GENERAL: DG</b>	<b>DEPTO. RECURSOS HUMANOS: RRHH</b>
<b>DEPTO. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: T.I.</b>	<b>ESCUELA DE CAPACITACIÓN POSTAL: ECP</b>
<b>DEPTO. REVISIÓN Y ANÁLISIS: R.A.</b>	<b>DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: P&amp;D</b>
<b>SISTAP: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	<b>DIV. CALIDAD EN LA GESTIÓN: CG</b>



**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 de cartera de clientes.	Estadísticas de clientes 2018 vs 2017	Marzo	Diciembre	\$ 1,500,000.00	DC
			2. Rediseño de la página web institucional con los nuevos estándares.	No. de servicios estandarizados	Certificación NORTIC A2 de la OPTIC	Julio	Septiembre	\$ -	T.I.
OE13	Asegurar la satisfacción del cliente mediante la atención eficiente y oportuna.	Asegurar la respuesta al cliente en tiempo.	1. Rediseño del proceso de servicio al cliente.	No. de clientes satisfechos.	*Encuesta de Satisfacción del cliente *Estadísticas de casos resueltos	Noviembre	Diciembre	\$ -	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. Implementar plan de publicidad en los diferentes medios electrónicos.	Retorno sobre el gasto publicitario (ROAS)	Informe de resultados	Enero	Diciembre	\$ 1,200,000.00	COM.





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

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. Construcción y afianzamiento de la marca. 2. Incursión del producto en el catálogo de servicios en línea del proyecto gubernamental República Digital.	Retorno sobre la inversión (ROI)	Informe desempeño financiero y operativo del INPOSPAK	Junio	Diciembre		DC
		Incrementados los ingresos por concepto de ventas de servicios Premium en 50%	1. Instaurar sistema de seguimiento continuo.		Informe de ejecución del Plan de Negocios			\$1,000,000.00	
		Ingresos obtenidos por concepto de alianzas internacionales.	1. Establecer alianzas estratégicas para desarrollar el comercio electrónico.		Acuerdos firmados para desarrollo del comercio electrónico	Noviembre	Diciembre	\$	

**SIGLAS DE LOS RESPONSABLES:**

DC. DIRECCIÓN COMERCIAL

COM. : DEPTO. COMUNICACIONES

T.I.: DEPTO. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

