	Objetivos Estratégicos	Objetivos Específicos		Estrategias	Actividad	Cronograma (2017 VIABILIDAD / 2018 SOSTENIBILIDAD / 2019 TRANSFORMACIÓN / 2020 COMPETITIVIDAD)	Resultados Metas	Evaluación: Indicador	Evaluación: Fuente	R
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	OE1	Reducir los tiempos de entrega fortaleciendo la red de distribución para cumplir los requerimientos del usuario.	ES1.1. Revisión y replanteo, implementación y supervisión de rutas de distribución a nivel nacional.	1. Análisis y redistribución de los recursos para la distribución a nivel nacional.		RE1.1. Agilizar la distribución de correspondencia a nivel nacional.	I1. % de disminución de los tiempos de entrega entre ciudades y municipios.	Centro Nacional de Control Postal	Sub-Dirección Técnica
				ES1.2. Eficientizar la utilización de la flotilla de vehículos de distribución y mejorar las condiciones de calidad de los contratos con transportistas externos.	1. Aplicación del sistema de georeferenciación del código postal para eficientizar la distribución y pre-clasificación. 2. Eficientizar el uso del parque vehicular.		RE1.2. Asegurar la integridad de la distribución.	I2. % de disminución de correspondencia mal encaminada y/o devuelta.	Dirección de Operaciones	
				ES1.3. Establecer un sistema de Agencias Postales que incrementen la presencia de puntos de servicio a nivel nacional y mejoren la accesibilidad a los servicios postales.	1. Gestionar Financiamiento para proyectos.		RE1.2. Mejorar la accesibilidad de la población al servicio postal.	I2. % de satisfacción del cliente respecto a la accesibilidad del servicio.	Dirección Comercial	
		OE2	Fortalecer los sistemas de control para garantizar la integridad de los envíos.	ES2.1. Fortalecimiento de los procesos de inspectoría, seguridad y supervisión postal	1. Mejoramiento de un sistema normativo para inspectoría general y el sistema de seguridad postal. 2. Adiestramiento del personal relacionados con los procesos de seguridad postal.		RE2.1. Lograr que los procesos de control e inspectoría de calidad sean más confiables.	I4. Procesos de inspectoría estandarizado y en funcionamiento.	Manual de Procedimiento documentado y sistema de aplicación en uso.	Depto. De Inspección / Div. de Desarrollo Institucional.
				ES2.2. Mejoramiento de los procesos de carga, revisión y descarga en la oficina de trasbordo del AILA.	1. Aprovechamiento de la oficina de trasbordo y el sistema de recogida diseñado para el AILA.		RE2.2.. Establecer estratégias para eficientizar recursos y ajustar controles de seguridad de la correspondencia en transito	I5. Estrategia de eficientización diseñada y en funcionamiento.	Oficina de Trasbordo / Dirección de Operaciones	Dirección de Operaciones
								I.6. Manual operativo para el proceso de carga y descarga diseñado y en uso.	Oficina de Trasbordo / Dirección de Operaciones	Dirección de Operaciones
				ES2.3. Equipamiento en tecnología de seguridad postal, registro y rastreo de correspondencia.	1. Dotación de equipos		RE2.3. Mejorar los procesos de seguimiento de la correspondencia.	I6. % de aumento de servicios con procesos establecidos de registro y seguimiento online.	IPS-IFS / Sistema de Control de las Operaciones	Centro Nacional de Control Postal
		OE3	Automatizar las operaciones para eficientizar los procesos postales.	ES3.1. Gestionar asesoría de los órganos reguladores internacionales en materia de administración postal moderna.	1. Participación activa en eventos internacionales. 2. Presentación de propuestas de desarrollo de beneficio regional.		RE3.1. Capacitar los operadores de todas las áreas de la cadena de valor.	I7. % del cumplimiento de la capacitación a empleados de su área funcional.	Registro de Asistentes	Depto. Relaciones Internacionales
				ES3.2. Equipar en tecnología de digitalización, registro y seguimiento de la correspondencia.	1. Dotación de equipo, personal y recursos necesarios para el sistema de seguimiento continuo.		RE3.2. Agilizar de tareas y reducción de costos operativos.	I8. % de reducción de costos operativos.	Depto. Administrativo	Depto. Administrativo
				ES3.3. Incrementar la utilización de software especializados de gestión operativa postal.	1. Actualización y capacitación en los software postales. 2. Implementación de balanzas electrónicas en las Administraciones Postales.		RE3.3. Agilizar tareas y aseguramiento de la información.	I9. % de piezas registradas.	Dirección de Operaciones	Depto. Tecnología de Información
		OE4	Formalizar el proceso de seguimiento y control fortaleciendo el Sistema de Control de la Calidad	ES4.1. Fortalecer y equipar el Centro Nacional de Control de las Operaciones.	1. Fortalecimiento del Centro Nacional de Control Postal		RE4.1. Modernizar el sistema de seguimiento diario, para que genere mayor cantidad de información en menor tiempo.	I10. % de cumplimiento de las acciones de mejora implementadas a raíz de los datos del Centro Nacional de Control Postal	Centro Nacional de Control Postal	Dirección de Operaciones
				ES4.2. Documentar e implementar normativas de calidad basadas en la norma ISO 9001.	Diseño e implementación de un Sistema de Calidad basado en las normas ISO 9001		RE4.2. Documentar y establecer los procesos de control y revisión de la calidad.	I11. % de cumplimiento del Plan de acción para Implementación del PNDC	Depto. Planificación y Desarrollo	Depto. Planificación y Desarrollo
				ES4.3. Mejorar la plataforma tecnológica aplicable a los sistemas de gestión de la calidad.	1. Gestionar financiamiento para plataforma tecnológica. 2. Fortalecer la División de Calidad en la Gestión.		RE4.3. Incrementar la productividad del circuito postal.	Indicadores de calidad en base a Tics 2017 vs 2020	Dpto. Tecnología de la Información	División Calidad en la Gestión

Instituto Postal Dominicano - INPOSDOM

Plan Estratégico 2017-2020

Dpto. Planificación y Desarrollo

Oficina de Proyectos

	Objetivos Estratégicos	Objetivos Específicos		Estrategias	Actividad	Cronograma (2017 VIABILIDAD / 2018 SOSTENIBILIDAD / 2019 TRANSFORMACIÓN / 2020 COMPETITIVIDAD)	Resultados Metas	Evaluación: Indicador	Evaluación: Fuente	R
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.	OE5	Fortalecer el Sistema de Control Interno, para cumplir ajustar la institución al Sistema Nacional de Control Interno y mejorar el desarrollo organizativo.	ES5.1. Documentar e implementar los procedimientos de control y las normas que regulan la institución.	1. Diseñar e implementar un SCI basado en las NCI		RE5.1. Cumplir el plan de acción para implementación del Sistema de Control Interno.	I12. % de cumplimiento del Plan de acción para implementación del SCI	Depto. Planificación y Desarrollo	Dirección Administrativa Financiera
					2. Implementar el código de ética y de valores corporativos, y los planes de ética por año				Dpto. de RR.HH	Dpto. de RR.HH
		OE6	Establecer un sistema estadístico fiable y automático.	ES6.1. Establecer un Sistema Estadístico Postal (SEP) que garantice la compilación de datos sobre las operaciones del operador y el sector postal.	1. Diseño e implementación de un sistema de recopilación de datos a nivel nacional.		RE6.1. Sistema Estadístico Nacional establecido.	I13. Cantidad de indicadores creados y seguidos con periodicidad.	Depto. Planificación y Desarrollo	División Desarrollo Institucional
		OE7	Apoyar al desarrollo de la región postal como bloque para mejorar los indicadores de la zona y la calidad.	ES7.1. Promover un sistema de gestión aplicable a toda la región postal basado en las Tics	1. Gestionar financiamiento del proyecto. 2. Establecer alianzas con UPAEP y países regionales co-beneficiarios 3. Promover el proyecto como bloque de países.		RE7.1. Establecido un sistema de gestión compartida entre países de la región.	Sistema de gestión en funcionamiento.	Depto. Planificación y Desarrollo/ Relaciones Internacionales	Depto. Planificación y Desarrollo/ Relaciones Internacionales
		OE8	Mejorar la seguridad de los procesos postales, mitigando los factores de riesgo y mejorando el sistema de gestión.	ES.8.1. Desarrollar proyectos específicos de seguridad postal, basados en los requisitos para la certificación de seguridad postal.	1. Realizar levantamiento de necesidades de seguridad postal. 2. Promover proyecto para fortalecer el sistema de seguridad. 3. Gestionar financiamiento del proyecto.		RE8.1. Establecido un sistema de Seguridad Postal efectivo.	Cantidad de imprevistos registrados en 2017 vs 2020.	Dirección de Operaciones	Dpto. De Seguridad Postal
		OE9	Establecer un sistema efectivo para la gestión de proyectos institucionales.	ES.9.1. Fortalecer la oficina de proyectos como parte de la estructura organizativa institucional.	1. Presentar propuestas al Ministerio de Administración Pública 2. Equipar la oficina de proyectos (PMO)		RE9.1. Instaurada a la estructura una oficina de gestión de proyectos.	Sistema de organización y gestión de proyectos 2017 vs 2020	Depto. Planificación y Desarrollo	Depto. Planificación y Desarrollo
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.	OE10	Mejorar la comunicación interna estableciendo mecanismos de transmisión que garanticen la fluidez informativa.	ES10.1. Instalación y utilización de un sistema de comunicación electrónica (intranet) y telefónica.	1. Creación de un sistema de comunicación electrónica interna y externa.		RE10.1. Agilizar las tareas, reducidos los costos y asegurada la información.	I14. Intranet establecida y en funcionamiento	Depto. Tecnología de Información	Depto. Tecnología de Información
		OE11	Optimizar el desempeño del personal desarrollando sus capacidades para incrementar la productividad laboral.	ES11.1. Cumplimiento de un programa de capacitación continua para el personal.	1. Elaboración y ejecución del programa de capacitación anual basado en un análisis de necesidades.		RE11.1. Incremento de las capacidades del personal.	I17. % de cumplimiento del Programa de Capacitación	Plan de Capacitación	Depto. RRHH y Escuela Postal
				ES11.2. Promoción de la metodología de carrera administrativa.	1. Asegurar el cumplimiento de la Ley No.41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación.		RE11.2. Motivación y mejor desempeño del personal, y elevar el estandar de la carrera administrativa en la organización.	I18. % de empleados suscritos a la carrera administrativa.	Registro de personal inscrito en la carrera administrativa	Depto. RRHH
				ES11.3. Fortalecimiento de un sistema de medición de desempeño y reconocimiento a la excelencia laboral.	1. Ejecutar el sistema de evaluación por desempeño.		RE11.3. Motivación y mejor desempeño del personal.	I19. % de mejora en los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas.	Evaluación de desempeño	Depto. RRHH
				ES11.4. Fortalecimiento del área de diseño y documentación de procedimientos.	1. Disposición de los recursos apropiados para el diseño y documentación de procedimientos.		RE11.4. Optimizar los procesos.	I22. Cantidad de procesos documentados e implementados.	Depto. Planificación y Desarrollo	Depto. Planificación y Desarrollo
				ES11.5. Establecer un programa de capacitación Postal de nivel superior certificado por el sector educativo.	1. Gestionar asesoría de correos con experiencia en programas de capacitación continuada. 2. Gestionar recursos para la		RE11.5. Establecido el sistema de capacitación continua.	I23.% de empleados capacitados vs total.	Escuela de Capacitación Postal	Dpto. RRHH

	Objetivos Estratégicos	Objetivos Específicos		Estrategias	Actividad	Resultados Metas	Evaluación: Indicador	Evaluación: Fuente	R
				ES11.6. Desarrollar un Sistema de formación continua a través de la Escuela de Capacitación Técnica Postal	2. Gestionar recursos para la implementación del proyecto. 3. Constituir alianzas estratégicas con el sector educativo para certificar la capacitación postal.	RE11. Optimizar los procesos de formación y reclutamiento.	I22. Cantidad de procesos documentados e implementados.	Depto. Planificación y Desarrollo	Depto. Planificación y Desarrollo
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.	OE12	Aumentar la participación de mercado implementando una estrategia comercial que promueva la confiabilidad de los servicios.	ES12.1. Programación y realización de ferias promocionales en puntos de atención estratégicos.	1. Promoción de los servicios postales. 2. Oferta del servicio mercadeo directo. 3. Alianzas interinstitucionales para promoción de políticas de gobierno o causas sociales.	RE12.1. Desarrollar la promoción y presencia en los medios de comunicación .	I24. % de clientes satisfechos	Encuesta de satisfacción de clientes	Dir. Comercial
				ES12.2. Sistema de promoción del mercadeo directo			I24. % incremento cartera de clientes	Dir. Comercial	
				ES12.3. Jornadas de charlas y encuentros con clientes potenciales			I25. % de rentabilidad de los servicios	Depto. Financiero	
				ES12.4. Diseñar Plataforma Móvil de acceso a los servicios			I26.% de usuarios de plataforma	Depto. Tecnología de Información	
				ES12.5. Instalar Post Cyber (Servicio de Internet, Fotocopiadora y Escáner) en oficinas postales con mayor flujo de clientes.			I26.% de usuarios beneficiados	Depto. Tecnología de Información	
		OE13	Asegurar la satisfacción del cliente mediante la atención eficiente y oportuna.	ES13.1. Eficientizar los canales de contacto de los clientes.	1. Implementar un Call Center.	RE13.1. Asegurar la repuesta al cliente a tiempo.	I26.% de clientes satisfechos	Dir. Comercial	Dir. Comercial y Depto. Admvo.
		OE14	Elevar los ingresos por servicios fortaleciendo las ventas a través del diseño, programación, implementación y seguimiento de la estrategia comercial.	ES14.1. Dotación de herramientas para ventas y promociones	1. Disposición de los recursos para la promoción de los servicios en todos los medios de comunicación.	RE13.1. Asegurar la gestión de ventas.	I29. % de entrega del equipamiento.	Depto. Administrativo	
				ES14.2. Realización de talleres de capacitación en ventas.	1. Adiestramiento del personal.	RE13.2. Mejorar la capacidad de venta.	I30. % de participación de empleados en actividades de capacitación.	Registro de Asistentes	
				ES14.3. Fortalecimiento de la presencia en los medios de comunicación escrita y redes sociales.	1. Realizar concursos.	RE27. Incrementar la cantidad de seguidores en redes sociales y visitas al blog	I31. % aumento de seguidores en redes sociales y visitas a la web.	Dir. Comercial	
				ES14.4. Racionalización de los precios del INPOSDOM a través de un estudio de costos.	1. Realización estudio de costos. 2. Profundizar análisis de la competencia.	RE13.3. Garantizado la relación: Precio - Costo - Calidad.	I32. % de satisfacción del cliente en cuanto a la relación Precio-Calidad.	Dir. Comercial	Dir. Comercial
		OE15	Impulsar la fuerza de ventas, incursionando desarrollando nuevos mercados y agregando valor a los servicios.	ES15.1. Fortalecer el servicio de INPOSPAK, involucrando al personal y las instituciones aliadas.	1. Categorización del servicio. 2. Programa de promoción. 3. Entrega de paquetería en 24 horas a través del pre-pago de factura en línea.	RE14.1.Incrementados los ingresos por concepto de ventas por INPOSPAK en 25%	Ingresos 2017 vs ingresos 2020	Div. Contabilidad	Dir. Comercial
				ES15.2. Desarrollar la fuerza de ventas, estableciendo un sistema de marketing puerta a puerta y una metodología de incentivos por resultados.	1. Contratación y adiestramiento del personal. 2. Establecer metodología de incentivos. 3. Instaurar sistema de seguimiento continuo.	RE14.2. Incrementados los ingresos por concepto de ventas de servicios Premium en 50%			
				ES15.3. Establecer alianzas estratégicas con instituciones orientales para desarrollar nuevas competencias de mercado.	1. Gestionar financiamiento del proyecto. 2. Establecer alianzas atractivas de beneficio mutuo.	RE15. Ingresos obtenidos por concepto de alianzas internacionales.			

Cronograma

2017	2018	2019	2020
VIABILIDAD	SOSTENIBILIDAD	TRANSFORMACIÓN	COMPETITIVIDAD

Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic

Instituto Postal Dominicano - INPOSDOM

Plan Estratégico 2017-2020

Dpto. Planificación y Desarrollo

Oficina de Proyectos

Objetivos Estratégicos	Objetivos Específicos		Estrategias	Actividad	Cronograma																																				Resultados Metas	Evaluación		R
					2017												2018												2019												2020											
					VIABILIDAD												SOSTENIBILIDAD												TRANSFORMACIÓN												COMPETITIVIDAD											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		Indicador	Fuente	
				ES15.4. Promover el desarrollo del comercio electrónico como una herramienta de servicios.																																																RE15. Ingresos obtenidos por concepto de alianzas internacionales.			

1. Gestionar financiamiento del proyecto.
2. Establecer alianzas atractivas de beneficio mutuo y desarrollo tecnológico