

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)

MEJORA No.	Criterio	Subcriterio	ÁREAS DE MEJORA	PONDERACION				
				Ninguno=0, Bajo=1, Moderado=2, Alto=3				
				Impacto en los objetivos de la organizacion	Impacto en la mejora de los servicios	Impacto Financiero (Costo-eficiencia)	Impacto en las personas de la Organizacion	Total
1	1	1.1	Reformular la misión y visión implicando a los grupos de interés y empleados	3	1	0	3	7
2	1	1.1	Revisar semestralmente la misión, visión y valores	3	1	0	3	7
3	1	1.1	Desarrollar sistema de gestión para prevención de comportamientos no éticos	3	3	2	3	11
4	1	1.1	Mejorar el clima laboral de la institución	3	3	2	3	11
5	1	1.2	Elaborar política sobre gestión institucional	3	1	0	3	7
6	1	1.2	Realizar la evaluación trimestral del cumplimiento del POA	3	3	1	3	10
7	1	1.2	Instalar sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 y obtener la certificación CAF	3	3	3	3	12
8	1	1.2	Formular y alinear la estrategia de la administración electrónica con el POA de la organización	3	3	3	3	12
9	1	1.2	Capacitar y socializar los empleados sobre los de procesos de la organización	3	3	2	3	11
10	1	1.2	Elaborar plan de comunicación interna y externa, Aprobación y socialización del Manual de Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	3	1	1	3	8
11	1	1.2	Promover la cultura de innovación y mejora continua en la organización	2	2	1	3	8

12	1	1.3	Elaborar una política de inclusión de los políticos y grupos de interés para contribuir al desarrollo del sistema de gestión institucional	3	1	2	1	7
13	2	2.1	Elaborar encuestas de satisfacción al cliente y analizar los resultados para implementar acciones de mejora	3	3	2	1	9
14	2	2.1	Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables políticas-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas. Etc.	2	2	3	2	9
15	2	2.1	Recopilar información relevante de gestión cada tres meses	2	2	1	2	7
16	2	2.1	Analizar anualmente las debilidades y fuerzas internas, utilizar la metodología CAF para identificar acciones de mejora	3	3	1	2	9
17	2	2.2	Implementar mecanismo de seguimiento para la tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados e impacto					0
18	2	2.2	Elaborar Plan Financiero	3	3	3	2	11
19	2	2.2	Elaborar política de responsabilidad social	2	2	1	2	7
20	2	2.3	Implementar métodos de medición del rendimiento de la organización	3	3	3	3	12
21	2	2.3	Evaluar las necesidades de reorganización para mejorar las estrategias involucrando los grupos de interés	2	1	1	2	6
22	2	2.4	Crear un sistema de monitoreo de los indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación y cambio	2	2	1	2	7
23	2	2.4	Incluir en la Planificación de RRHH, el debate sobre innovación	2	2	1	2	7
24	2	2.4	Diseñar política de aplicación de sistema eficiente de gestión del cambio	2	2	1	2	7

25	2	2.4	Elaborar plan de comunicación interna para difusión de herramientas de administración electrónica	2	2	1	2	7
26	3	3.1	Implementación de evaluación por resultados	3	3	2	3	11
27	3	3.2	Promoción de las vacantes internas de acuerdo a la Ley No. 41-08	3	3	3	3	12
28	3	3.2	Evaluar el impacto de los programas de formación y la transferencia de conocimiento a sus compañeros de trabajo	3	3	2	3	11
29	3	3.2	Desarrollar planes de desarrollo para las mujeres	2	2	1	2	7
30	3	3.3	Implementar acuerdos de desempeño	3	3	2	3	11
31	4	4.2	Incentivar el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones	2	3	2	2	9
32	4	4.2	Implementar política para incentivar los ciudadanos/clientes como co productores de servicios	2	3	2	2	9
33	4	4.3	Elaborar plan de riesgos	3	3	3	2	11
34	4	4.5	Elaborar una Política de gestión de tecnologías	3	3	3	3	12
35	4	4.6	Elaborar política de gestión de activos físicos	2	2	2	2	8
36	4	4.6	Crear Museo Filatélico	2	2	2	1	7
37	5	5.1	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos	3	3	1	3	10
38	5	5.1	Elaborar política de administración y valoración de riesgos	3	3	3	2	11
39	5	5.1	Rediseño de procesos	3	3	3	3	12
40	5	5.2	Mejorar la accesibilidad a los documentos de interés en varios formatos	2	2	2	2	8
41	5	5.3	Proponer acuerdos con organizaciones para realizar análisis de los ciudadanos/clientes, para una mejor coordinación de procesos	2	2	2	1	7
42	5	5.3	Incentivar al personal para creación de procesos inter-organizacionales	2	2	1	3	8
43	6	6.1	Realizar benchlearning con los ciudadanos/clientes	3	2	2	2	9
44	6	6.1	Incluir encuestas sobre transparencia	3	2	3	2	10
45	6	6.1	Aplicar encuestas cada 6 meses	3	3	3	2	11
46	6	6.2	Medir la eficiencia de los canales de información	3	3	2	2	10
47	7	7.1.	Medir la percepción de los mecanismos de consulta y diálogo	2	2	1	1	6

48	7	7.1.	Medir la percepción en lo que se refiere a la participación de la institución en actividades de responsabilidad social	2	1	1	2	6
49	7	7.2.	Implementar la evaluación del personal por resultados	3	3	2	3	11
50	7	7.2.	Medir el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades	3	3	2	3	11
51	7	7.2.	Medir la cantidad de dilemas éticos	3	2	2	3	10
52	7	7.2.	Medir la frecuencia voluntaria en actividades relacionadas con responsabilidad social	2	2	1	2	7
53	8	8.1.	Medir la percepción de cuestiones medioambientales	2	2	1	2	7
54	8	8.2.	Elaborar política de diversidad étnica	2	1	1	2	6
55	8	8.2.	Elaborar política que establezca la medición de la responsabilidad social, por ejemplo informe de sostenibilidad	2	3	1	3	9



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM) Fecha. 02 de Marzo, 2018

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	Desarrollar sistema de gestión para prevención de comportamientos no éticos	Elaborar un reglamento de prevención de comportamientos no éticos	Fortalecer la gestión institucional	Coordinar con la Comisión de Ética Pública (CEP) y el Depto. De Recursos Humanos para la elaboración del reglamento.	jun./18	ago-18	Recursos Humanos y material gastable	Comisión de Ética Pública (CEP)	Reglamento de prevención de comportamientos no éticos aprobado y socializado	Comité de Calidad	
2	1	1.1	Mejorar el clima laboral de la institución	Realizar un autodiagnóstico del clima laboral.	Medir el nivel de compromiso institucional del talento humano.	Coordinar con el Depto. De Recursos Humanos, para que contacte a la Dirección del Gestión del Cambio del Ministerio de Administración Pública (MAP)	abr-18	may-18	Recursos Humanos y material gastable	Depto. Recursos Humanos	Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP) aplicada.	Comité de Calidad	
3	1	1.2	Realizar la evaluación trimestral del cumplimiento del PEI	Elaborar política de monitoreo, seguimiento y evaluación del PEI	Establecer los mecanismos para el monitoreo, seguimiento y evaluación de los objetivos y metas del Plan Estratégico (PEI) del INPOSDOM	Coordinar con el Depto. Planificación y Desarrollo, la elaboración de la política y la validación y/o aprobación de la MAE.	mar-18	mar-18	Por Determinar	Depto. Planificación y Desarrollo	Política aprobada y socializada.	Comité de Calidad	
4	1	1.2	Instalar sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 y obtener la certificación CAF	Elaborar la documentación que exige la norma ISO 9001 y presentar postulación a premio nacional de la calidad	Estandarizar las operaciones de los servicios en base a los modelos de calidad.	Conformar un equipo para la elaboración de la documentación, además, de realizar las gestiones de lugar para la postulación al premio a la calidad por el MAP.	nov-18	feb-19	Por Determinar	Comité de Calidad	No. de documentación elaborada bajo las normas de calidad	Comité de Calidad	
5	1	1.2	Formular y alinear la estrategia de la administración electrónica con el POA de la organización	Formular una estrategia de administración electrónica alineado al POA institucional	Estandarizar la administración electrónica de la información institucional y controlar la misma.	Coordinar con el Depto. Tecnología de la Información en colaboración con el Depto. Planificación y Desarrollo para la formulación de la estrategia de administración electrónica.	sep-18	Nov/18	Por Determinar	Depto. Tecnología de la Información	Estrategia aprobada y socializada(a incluir en el POA 2019)	Comité de Calidad	
6	1	1.2	Capacitar y socializar los empleados sobre los procesos de la organización	Elaborar plan de capacitación sobre los procesos de la organización.	Capacitar al talento humano enfocándose en los procesos en que están involucrados.	Coordinar con el Depto. Recursos Humanos y la Escuela de Capacitación Postal para el desarrollo de la capacitación del talento humano.	nov-18	feb-19	Por Determinar	Depto. de Recursos Humanos / Escuela de Capacitación Postal	No. de talleres sobre procesos de la organización.	Comité de Calidad	
7	2	2.2	Elaborar Plan Financiero	Elaborar plan financiero	Identificar los recursos necesarios para la implementación de los planes institucionales.	Coordinar con el Depto. Financiero la elaboración de dicho plan.	may-18	Jul./18	Por Determinar	Depto. Financiero	Plan financiero aprobado y socializado.	Comité de Calidad	
8	2	2.3	Implementar métodos de medición del rendimiento de la organización	Diseñar la metodología de medición del rendimiento de la organización	Medir los resultados de la gestión institucional.	Coordinar con el Depto. Planificación y Desarrollo, la elaboración de la metodología y la validación y/o aprobación de la MAE.	sep-18	Nov./18	Por Determinar	Depto. Planificación y Desarrollo	Metodología diseñada aprobada y socializada	Comité de Calidad	

9	3	3.1	Implementación de evaluación por resultados	Implementar el Sistema de Evaluación por resultados	Medir el desempeño del talento humano en base a los resultados para los objetivos organizacionales.	Coordinar con el Depto. De Recursos Humanos, para que contacte a la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño del Ministerio de Administración Pública (MAP)	sep-18	Nov./18	Por Determinar	Depto. De Recursos Humanos	Sistema de Evaluación por resultados aprobado y socializado.	Comité de Calidad	
10	3	3.2	Promoción de las vacantes internas de acuerdo a la Ley No. 41-08	Realizar concurso interno para cubrir las vacantes que puedan existir en la institución	Cumplir con lo establecido en la Ley No. 41-08, sobre los concursos públicos.	El Depto. De Recursos Humanos, realiza un levantamiento de las vacantes no ocupadas, y luego contacta a la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño del Ministerio de Administración Pública (MAP) para el acompañamiento técnico.	oct. 18	Dic./18	Por Determinar	Depto. de Recursos Humanos / Dirección	Documentos de soporte de concurso interno.	Comité de Calidad	
11	3	3.2	Evaluar el impacto de los programas de formación y la transferencia de conocimiento a sus compañeros de trabajo	Elaborar Política de Transferencia de conocimiento resultado de los programas de formación.	Medir el impacto en la organización de los programas de formación del talento humano.	Coordinar el Depto. De Relaciones Internacionales con el Depto. De Recursos Humanos para la elaboración y aplicación de la política.	ago-18	Ago./18	Por Determinar	Depto. Relaciones Internacionales/ Depto. de Recursos Humanos	Política aprobada y socializada.	Comité de Calidad	
12	3	3.3	Implementar acuerdos de desempeño	Elaborar los acuerdos de desempeño	Medir el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual de funcionarios y empleados, además, de su conducta profesional y el rendimiento o el logro de sus resultados.	El Depto. De Recursos Humanos, solicita asesoría técnica al MAP para la aplicación de la metodología de acuerdos de desempeño	jun./18	sep-18	Por Determinar	Depto. De Recursos Humanos	Acuerdo de desempeño firmados	Comité de Calidad	
13	4	4.3	Elaborar plan de riesgos	Elaborar plan de riesgos	Dar a conocer y poner en práctica, estrategias, conceptos y metodologías para poder reducir riesgos, y prevención de cualquier eventualidad.	El área financiera en coordinación con sus dependencias conformará un equipo para la elaboración del plan de riesgos	ago-18	ago-18	Por Determinar	Dirección Administrativa Financiera	Plan de riesgos aprobado y socializado	Comité de Calidad	
14	4	4.5	Elaborar una Política de gestión de tecnologías	Elaborar una Política de gestión de tecnologías	Asegurar la seguridad de las informaciones tecnológicas de la institución	El Depto. De Tecnología de la información en coordinación con el Depto. Planificación y Desarrollo, procederá a elaborar la política.	oct-18	Nov./18	Por Determinar	Depto. Tecnología de la Información	Política aprobada y socializada	Comité de Calidad	
15	5	5.1	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos	Obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.	El Depto. Planificación y Desarrollo, en coordinación con las demás áreas procederá a darles las pautas para la elaboración de los procedimientos de dicha área.	Nov.-18	Dic.-18	Por Determinar	Depto. Planificación y Desarrollo	Manual de procedimientos aprobado y socializado	Comité de Calidad	
17	5	5.1	Rediseño de procesos	Rediseño de procesos	Mejorar los procesos de extremo a extremo, eliminar actividades improductivas y la mejora de la calidad, estableciendo una clara responsabilidad en todos los procesos.	Se conformará un Equipo de la Dirección de Operaciones para apoyo de la Div. De Calidad para el levantamiento de los procesos y fijar los estándares.	abr-18	Jul./18	Financieros y Recursos Humanos	Dirección de Operaciones/ Div. Calidad en la Gestión	*Manual de procedimientos aprobado y socializado *Validación de los Estándares de Calidad por la UPU	Comité de Calidad	

18	6	6.1	Incluir encuestas sobre transparencia	Elaborar encuestas sobre transparencia	Obtener información de las personas que vienen a través de su negocio. Cada uno de ellos creado se puede utilizar para medir opiniones y recibir retroalimentación.	La Comisión de Ética Pública (CEP), elaborarán la encuesta y la distribuirán a todo el personal.	mar-18	abr-18	Por Determinar	Comisión de Ética Pública	No. de encuestas aplicadas	Comité de Calidad	
19	6	6.1	Aplicar encuestas cada 6 meses	Elaborar política que establezca aplicar encuestas cada 6 meses	Obtener información de las personas que vienen a través de su negocio. Cada uno de ellos creado se puede utilizar para medir opiniones y recibir retroalimentación.	La Div. De Calidad en la Gestión elaborará la política para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente cada 6 meses. El Director Comercial, en conjunto con los responsables de área elaborarán la encuesta y la aplicarán a los usuarios de los servicios.	mar-18	abr-18	Por Determinar	Dirección Comercial	Política aprobada y socializada	Comité de Calidad	
20	7	7.2.	Medir el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades	Elaborar política que establezca la elaboración de informes de involucramiento del personal en las actividades de mejora.	Medir el nivel de involucramiento del personal en las actividades de mejora	El Depto. De Recursos Humanos, elaborará la política y se encargará de difundir a los responsables de área	sep-18	oct-18	Por Determinar	Depto. Recursos Humanos	Política aprobada y socializada	Comité de Calidad	
21	7	7.2.	Medir la cantidad de dilemas éticos	Elaborar política que establezca la medición de los dilemas éticos	Conocer los dilemas éticos en la organización	La Comisión de Ética Pública (CEP), elaborará la política y la difundirá con el personal.	jun-18	Dic.-18	Por Determinar	Comisión de Ética Pública	Política aprobada y socializada	Comité de Calidad	


