



INSTITUTO POSTAL DOMINICANO

INPOSDOM

Informe de Autoevaluación Institucional en base al Modelo CAF

Preparado por el Comité de Calidad

Coordinador: Fernando Arturo Quiñones

Integrantes del Comité:

Manuela Quiñones

Sheila Fernández

Gregory Acevedo

Rafael Uceta

Miguel Garcia

Jesús Pineda

Distrito Nacional, Santo Domingo de Guzmán

Agosto, 2021

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	3
1. Aspectos Generales	4
1.1 Marco Institucional	4
1.1.1 Misión	4
1.1.2 Visión	4
1.1.3 Valores Institucionales	4
1.1.4 Política de Calidad	4
1.2 Base Legal	5
1.3 Estructura Organizativa	6
1.4 Servicios	7
1.5 Síntesis del Plan Estratégico	11
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación	11
2.1 Principales Fortalezas Identificadas	11
3. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional	12
4. Conclusiones y Lecciones Aprendidas	14
5. Anexo: Guía de Autoevaluación Realizada	14

Resumen Ejecutivo

La evaluación institucional del Instituto Postal Dominicano, es realizada de forma periódica bajo la modalidad CAF, lo cual constituye un compromiso con la calidad y la mejora continua del desarrollo institucional.

El desarrollo de este informe se contempla las principales fortalezas institucionales y cuáles son las áreas a mejorar para el próximo periodo de evaluación.

Se distribuyó el trabajo el trabajo entre los miembros del Comité de Calidad y se recopiló las informaciones y evidencias que sustentaba cada ítem a evaluar.

Luego el Comité efectuó la revisión, clasificación y consolidación de la Matriz de Autoevaluación CAF. A partir de la elaboración del Plan de Mejora el INPOSDOM inicia la ejecución de dichas acciones para mejorar la planificación operativa bajo el compromiso de la Dirección General.

1. Aspectos Generales

1.1 Marco Institucional

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.1.3 Valores Institucionales

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

1.1.4 Política de Calidad

En el Instituto Postal Dominicano estamos comprometidos a cumplir con los requisitos de nuestros clientes, a través del manejo adecuado de los recursos y la capacitación continua de nuestro personal, garantizando así la calidad de nuestros servicios y el cumplimiento con las regulaciones legales y reglamentos internacionales del sector postal, encaminando la institución hacia la mejora en nuestros procesos mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

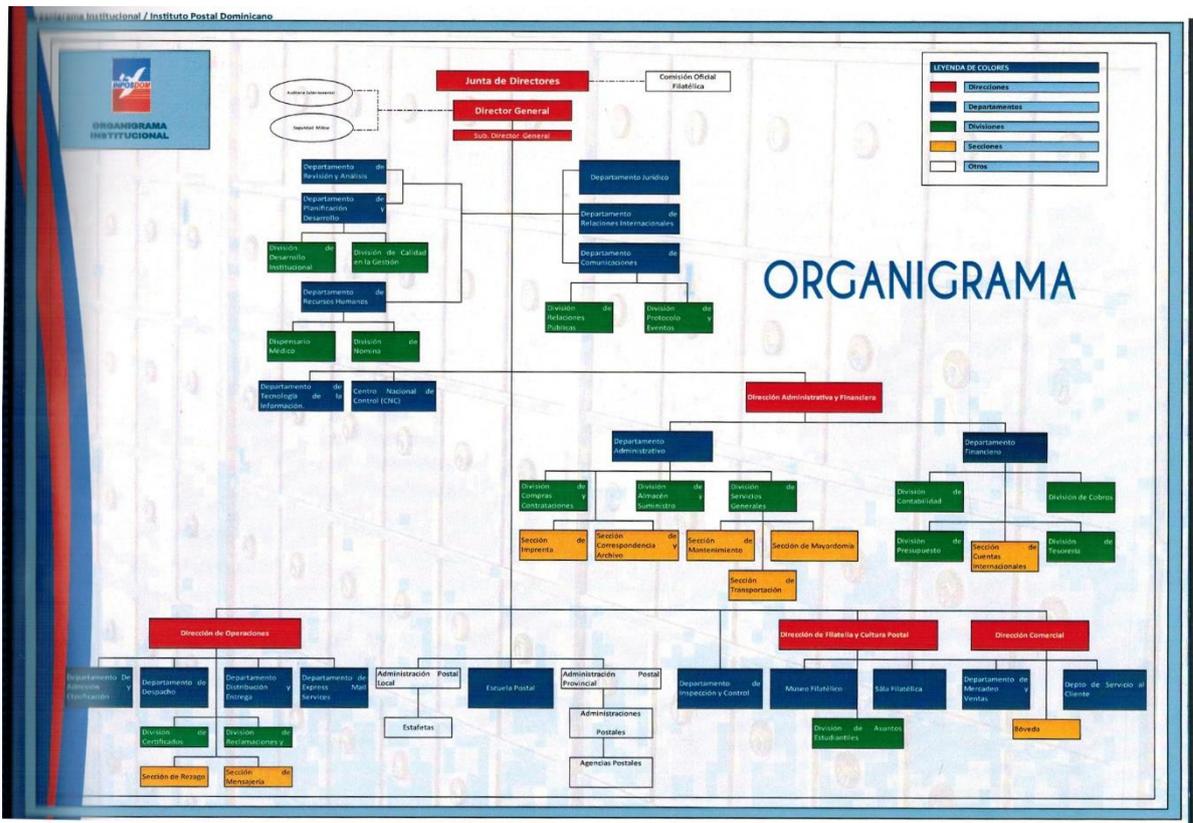
1.2 Base Legal

- **Constitución de la República Dominicana**, promulgada el 13 de junio del año 2015.
- Ley **No. 40**, del 4 de noviembre del 1963, sobre Comunicaciones Postales.
- Ley **No. 307**, del 15 de noviembre del 1985, Gaceta Oficial No. 9673, que crea el Instituto Postal Dominicano.
- Decreto **No. 379-00**, del 2000, que crea el Código Postal Dominicano.
- Reglamento **5114** de la Ley **No. 1474**, fecha 22 de febrero del 1938 sobre Rezagos;
- Decreto **No.126-96** del 8 de abril de 1996, que crea la Comisión Oficial Filatélica;
- Ley **No. 43-2010**, de fecha 30 de diciembre del 2010, que crea e integra nuevamente la Comisión Oficial Filatélica (COF);
- Decreto **No. 334-00**, de fecha 26 de Julio del 2000, que crea el producto Etiqueta Turística Expresa;
- Ley **No. 2461** de fecha 18 de Julio del 1950, sobre Especies Timbradas;
- Decreto **No. 379-00**, del 8 de agosto del 2000, que crea el Código Postal Dominicano;
- Ley **No. 200-04** del 28 de Julio del 2004, que crea la Oficina de Acceso a la Información, y su Reglamento de aplicación establecido mediante Decreto **No.130-05** del 25 de febrero del 2005;
- **Decreto No. 668-05** del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública y el diseño de estructuras homogéneas que sirvan de integración y coordinación transversales en las áreas responsables de las funciones jurídicas-legales, administrativo-financieras, recursos humanos, información y estadísticas, planificación, coordinación y ejecución de proyectos de cooperación internacional y tecnologías de la información y comunicación;
- Ley de Tesorería Nacional, **No.567-05**, del 13 de diciembre del 2005;
- Ley **No.340-06**, del 18 de agosto del 2006 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado, modificada por la Ley **No. 449-06**, de diciembre del 2006;
- Ley **No.423-06** del 17 de noviembre del 2006, sobre el Presupuesto para el Sector Publico;
- Ley **No.498-06** del 28 de diciembre del 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública;
- Ley **No.5-07** del 8 de enero del 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado;
- Ley **No.10-07**, del 8 de enero del 2007, que crea el Sistema Nacional de Control Interno;
- Ley **No.41-08** de Función Pública, del 16 de agosto del 2008 que crea la Secretaria de Estado, hoy Ministerio, de Administración Publica, responsable de impulsar el

fortalecimiento institucional y desarrollar un sistema de carrera administrativa y de gestión de calidad en el Estado;

- Resolución **No.12-10**, Sesión 2, de fecha 27 de mayo del 2010, que aprueba la nueva estructura organizativa del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)
- Resolución **No.583**, de fecha 12 de junio del 2012, que aprueba la modificación de la Estructura Organizativa del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

1.3 Estructura Organizativa



1.4 Servicios

Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Apartado Postal	<i>Consiste en proveer una Dirección Postal de uso privado en calidad de arrendamiento anual, para el recibo de paquetes y correspondencias, con acceso único a sus envíos, en la administración de correos de su elección dentro de territorio nacional.</i>	<i>Presentar Cédula de Identidad y Electoral en caso de personas físicas o RNC en caso de Empresas. Llenar el contrato anual de Apartado Postal, en las Oficinas, Administraciones, Estafeta de tu localidad con el fin de poseer tu apartado para retirar tus paquetes. Renovar el contrato anualmente, para mantener vigente tu APARTADO.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Correo Certificado	<i>Servicio opcional del INPOSDOM para correspondencia nacional e internacional el cual consiste en asignar un código de barras o número de rastreo garantizando así el seguimiento de su correspondencia o paquete.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con el envío debidamente embalado. Llenar la forma correspondiente y realizar el pago del envío.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Correo Empresarial	<i>Servicio de mensajería expresa a nivel nacional, dirigido a grandes generadores de correspondencia. El peso máximo permitido por pieza es de 500 Gramos.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con las piezas a enviar y realizar el pago del envío</i>

Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Correo Ordinario	<i>Servicio del INPOSDOM para envío de documentos y/o pequeños paquetes a cualquier lugar del mundo (nacional o internacional) con un alto nivel de seguridad.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con el envío debidamente embalado. Llenar la forma correspondiente y realizar el pago del envío.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Correogiros	<i>Es la transferencia electrónica de dinero desde territorio nacional a través de las administraciones de correos, mediante la emisión de una orden de pago a favor de un beneficiario, que recibe en cuestión de minutos (en los países asignados). Una característica especial de este servicio consiste en la asignación de un código secreto por cada envío, conocido, únicamente por el destinatario para garantizar la seguridad de la transferencia. Los giros son pagados en efectivo, en moneda local, de acuerdo a las tasas de cambio actual de la moneda del país emisor y los montos están sujetos a nuestra legislación vigente.</i>	<i>Cédula de identidad o pasaporte del remitente. Datos generales, nombre, dirección, teléfono del destinatario. Recibir el Código Secreto generado en el proceso.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Encomienda Postal Internacional	Servicio del INPOSDOM para envío de paquetería a todas partes del mundo.	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con el envío debidamente embalado. Llenar la forma correspondiente y realizar el pago del envío.</i>

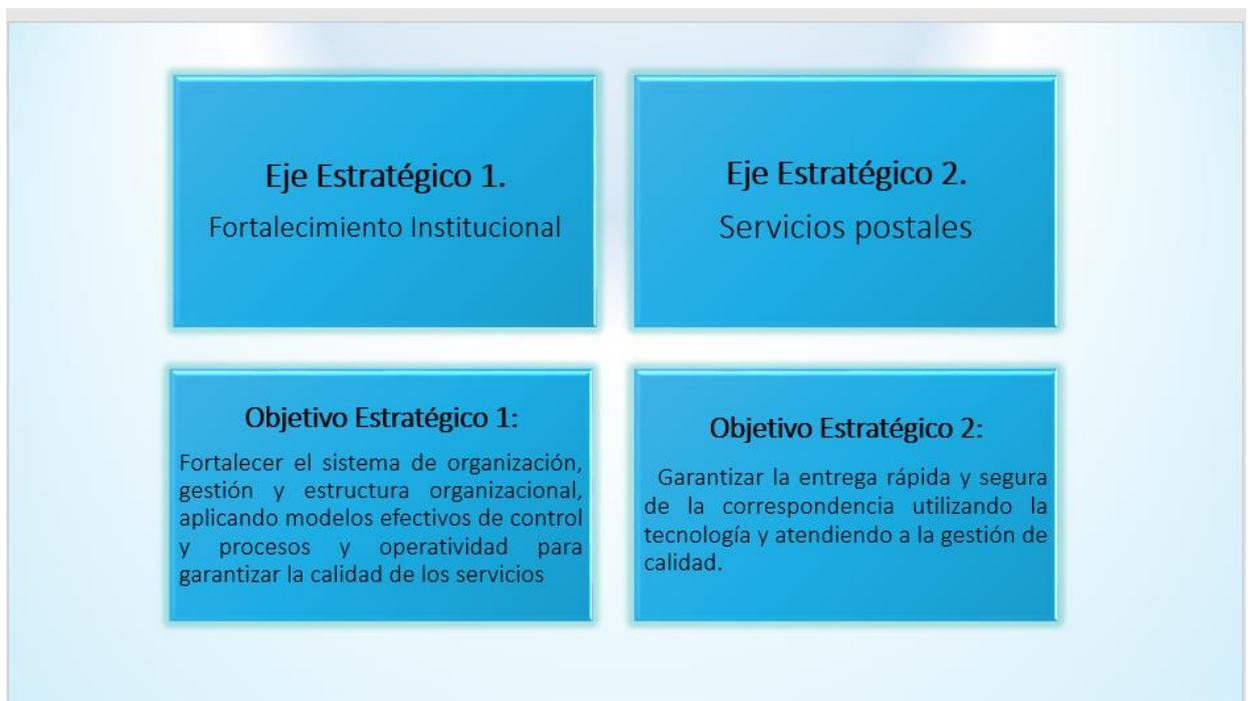
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Exporta Fácil	<i>Exporta Fácil es un mecanismo simplificado desarrollado por el INPOSDOM para la exportación de paqueterías comerciales dirigido a las pequeñas y medianas empresas que deseen incursionar en mercados Internacionales. Consiste en la entrega garantizada de los envíos de mercancías a todas partes del mundo. Su finalidad es convertirse en catalizador del crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (pymes) y el sector artesanal, para que estas puedan vender sus productos en mercados extranjeros a través de un servicio innovador, en forma directa, simplificada, económica y segura, disminuyendo temas logísticos y burocráticos.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con el envío debidamente embalado. Llenar la forma correspondiente y realizar el pago del envío.</i>

Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Express Mail Service (EMS)	<i>Servicio del INPOSDOM con carácter prioritario para enviar documentos y/o paquetes a todas partes del mundo, de una manera rápida y confiable, desde cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional. Constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con el envío debidamente embalado. Llenar la forma correspondiente y realizar el pago del envío.</i>

Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
INPOSPAK	<i>Servicio de Compras por INTERNET, donde nuestros clientes, pueden hacer sus compras vía Ebay, Amazon, Etc, donde te registras GRATUITAMENTE luego nosotros te proporcionamos un código de cliente de InposPak (SDQ0000) con el cual podrás hacer tus compras y enviarlas a la dirección establecida como cliente para que puedas recibir tus compras a los precios más bajos en transporte de paquetería por INTERNET.</i>	<i>Cuando realice un pedido por internet, debe poner su nombre, su número de SDQ asignado y dirigirlo a nuestra dirección en Miami. Cuando se reciba su pedido, se le notificará y deberá realizar el pago en línea de su Orden de Envío, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
POSTALPAK	<i>Courier local, creado con la finalidad de que el usuario disponga de un rápido y eficiente servicio de envío y recepción de documentos y paquetes, cubriendo todo el territorio nacional con seguridad y rapidez.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con la pieza a enviar, llenar la forma correspondiente (orden de envío) y realizar el pago del mismo.</i>
Características y Requisitos de los Servicios		
Nombre del servicio	Descripción del Servicio	Procedimiento para adquirir el Servicio
Valor Declarado	<i>Servicio exclusivo del INPOSDOM de envío de dinero efectivo de manera rápida y segura en todo el país.</i>	<i>Presentarse a cualquiera de nuestras oficinas con los datos del destinatario y valor en efectivo a enviar.</i>

1.5 Síntesis del Plan Estratégico

El Plan Estratégico del INPOSDOM es el resultado de un proceso participativo, en el cual se implementado diferentes metodología y procedimientos para poder recolectar la informacion necesaria para su elaboración. Este documento cuenta con 2 ejes estratégicos que abarcaremos durante los próximos 4 años.



2. Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1 Principales Fortalezas Identificadas

- INPOSDOM cuenta con su Misión, Visión y Valores institucional, lo cual es clave para el desarrollo de para la ejecución de los Planes Operativos y Estratégicos.
- En cuanto a la Gestión Organizativa en la actualidad se cuenta con un organigrama adecuado a los lineamientos establecidos para el desarrollo de las actividades y metas a ejecutar.

- En cuanto en el ámbito tecnológico INPOSDOM ha logrado las certificaciones Nortic A2. A3 y E1 lo cual demuestra el alto compromiso para mantener los recursos tecnológico

3. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional

Liderazgo	Socializar y evaluar el nivel de conocimiento de los colaboradores de la misión, visión y valores
	Realizar una revisión de la misión, visión y valores de la institución
	Socializar el Código de Ética, ya el plan de trabajo anual de Ética 2021.
	Realizar el proceso para la conformación de la Asociación de empleados de INPOSDOM
	Elaborar manuales de procedimientos y políticas de gestión de riesgo y gestión de cambio
	Realizar talleres para la socialización de los procesos institucionales
	Elaborar Plan de comunicación institucional y socializarlo
	Realizar un análisis análisis de las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes de la organización y como se dará respuesta a las mismas en función de las capacidades institucionales

Estrategia y Planificación	Preparar una matriz para el manejo de Quejas y Sugerencias, a la que se le da seguimiento para asegurar una adecuada gestión de estas
	Elaborar un Plan Financiero y las políticas de dar seguimiento
	Desarrollar plan de la evaluación y mejora de las estrategias y métodos de planificación de la organización
	Desarrollar un monitoreo sistemático de los indicadores internos con la realización cada 2 años de las encuestas de Clima Organizacional y la elaboración de Plan de Mejora de dicha encuesta.
	Desarrollar un monitoreo sistemático de los indicadores de la demanda externa con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano

Personas	Desarrollar las estrategias para la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos
	Definir las políticas para aplicar promociones al personal, acorde con las capacidades, competencias y el desarrollo de su desempeño. basado en el procedimiento de ascenso, promoción y traslado
	Definir políticas a desarrollar el reconocimiento al mérito tanto individual como en equipo, tomando en cuenta los objetivos planificados versus los objetivos logrados
	Desarrollar la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo y a través de la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP).

Alianzas y Recursos	Desarrollar una estrategia de trabajo para recoger datos, sugerencias y/o reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, mediante la política de buzón quejas sugerencias y reclamaciones
	Aplicar una estrategia para definir y acordar la forma de desarrollar los roles de los ciudadanos/clientes como productores de servicios y evaluadores respecto al cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.
	Realizar evaluaciones continua a los servicios que ofrecen los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos por medio de encuestas para esos fines
	Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos
	Aplicar los canales internos para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: Intranet, Outlook, Murales Informativos, Boletines

Procesos	Aplicar las auditorias de los procesos institucionales
	Aplicar encuestas en las capacitaciones brindadas a las áreas administrativas y financieras de las instituciones de las cuales se recibe retroalimentación acerca de sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejora a los procesos

Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	Desarrollar un sistema para evaluar el buzón de quejas y sugerencias
	Definir indicadores de los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios

Resultados con las Personas	Crear programa de pasantías laborales en la Institución
	Crear sistema para la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido
	Desarrollar una estrategia para la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación

Resultados de Responsabilidad Social	Evaluar la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad en las encuestas de las actividades de responsabilidad social
	Evaluarla percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales
	Medir de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales, sociales o de apoyo financiero
	Implementar Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados

Resultados Clave Rendimiento	Implementar una tendencia de valoración positiva en los resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias
	Medir las inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización

4. Conclusiones y Lecciones Aprendidas

En este proceso de autoevaluación institucional se nos permite revisar a detalle cuáles son esos puntos que debemos de reforzar para que nuestra operatividad se con mayor eficiencia.

La realización de este ejercicio represento un reto en cuando a la realización de nuestras operaciones, por la pandemia por el COVID-19 por motivo de los constantes cambio de horario en la jornada laboral. El mayor desafío fue la selección de las evidencias requeridas en cada elemento.

5. Anexo: Guía de Autoevaluación Realizada