



**INSTITUTO POSTAL DOMINICANO  
(INPOSDOM)**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador**

Keinsy M. Hernández Bidó

**Evaluador (es)**

Karina E. Cespedes- Secretaria

Yosairi Almonte-Miembro

Anny Brito-Miembro

Barbara Morillo-Miembro

Orquidia José Rijo-Miembro

Gissel Zayas-Miembro

Yoeslina Javier-Miembro

Ernestina De León-Miembro

Ruth Hernández-Miembro

**Santo Domingo, D.N.**

**Junio 2023**

## Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
ASPECTOS GENERALES.....	4
MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES.....	4
1.1.4 BASE LEGAL.....	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6 SERVICIOS.....	6
SINTESIS PLAN ESTRATEGICO.....	6
RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	7
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	7
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA DE LA INSTITUCIONAL.....	8
ÁREAS DE MEJORAS EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	9
2.1.1 LIDERAZGO.....	9
2.1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA.....	9
2.1.3 PERSONAS.....	9
2.1.1 ALIANZAS Y RECURSOS.....	9
2.1.5 PROCESOS.....	10
ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	10
2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	10
2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	10
2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	11
2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	11
CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	12
RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	13

## RESUMEN EJECUTIVO

El instituto Postal dominicano (INPOSDOM), es una institución pública la cual está comprometida en colocarse en unas de las instituciones del estado más completa y eficiente de la región por tal razón se han desarrollado reuniones para poder establecer la implementación del Autodiagnóstico CAF y a la vez acogernos al decreto 211-10 el cual establece la aplicación del Modelo CAF, (Marco Común de Evaluación) y poder cumplir con lo establecido para poder lograr los objetivos y metas trazadas.

El informe que a continuación presentamos y detallamos es un conjunto de esfuerzo realizado por los colaboradores de cada una de las áreas encabezada por el comité de calidad del Instituto Postal Dominicano, los cuales en diferentes reuniones han desarrollado los 9 criterios y sus 28 sub-criterios con la finalidad de identificar nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como o externa sustentado por el Marco Común de Evaluación y así aplicar las mejoras para lograr nuestros objetivos.

Estamos más que seguros que aplicando el plan de mejora propuesto lograremos colocarnos dentro de las mejores instituciones con mayor calidad en los servicios ofrecidos, creando así un nivel de confianza en nuestros usuarios-clientes y en la población que esta fuera del país y desea enviar sus paquetes con la mayor seguridad. Por otra parte al trabajar con el Sistema Afinado Puntuación CAF el cual se enfoca en Planificar, Desarrollar, Controlar y Ajustar, este nos permitió identificar las áreas de mejoras y en cuales debemos enfocarnos y así obtener un puntaje más objetivo dentro de cada criterio y Sub-criterio, se trabajó bajo la implementación de logros de objetivos y con la finalidad del cambio que nuestra institución se merece.

## ASPECTOS GENERALES

### MARCO INSTITUCIONAL

#### I.1.1 MISIÓN

Normartizar el servicio postal de la República Dominicana desempeñando un papel económico y cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales, con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente.

#### I.1.2 VISIÓN

Ser la empresa líder de servicio postal en la región preferida por los usuarios, brindando un trato seguro, eficaz y con un servicio eficiente.

#### I.1.3 VALORES

- Eficacia
- Compromiso
- Integridad
- Vocación de Servicio
- Transparencia

#### I.1.4 BASE LEGAL

El Instituto Postal Dominicano se creó el 15 de noviembre de 1985 mediante la ley 307, siendo este un organismo autónomo que regula el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional y es dirigido por una Junta de Directores.

El servicio postal dominicano se encarga de movilizar cartas, bultos postales, couriers y además géneros de correspondencias, incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas internacionales.

Además en el exterior del país, cuenta con conexiones directas con todos los correos a nivel internacional.

### **Constitución de la República Dominicana**

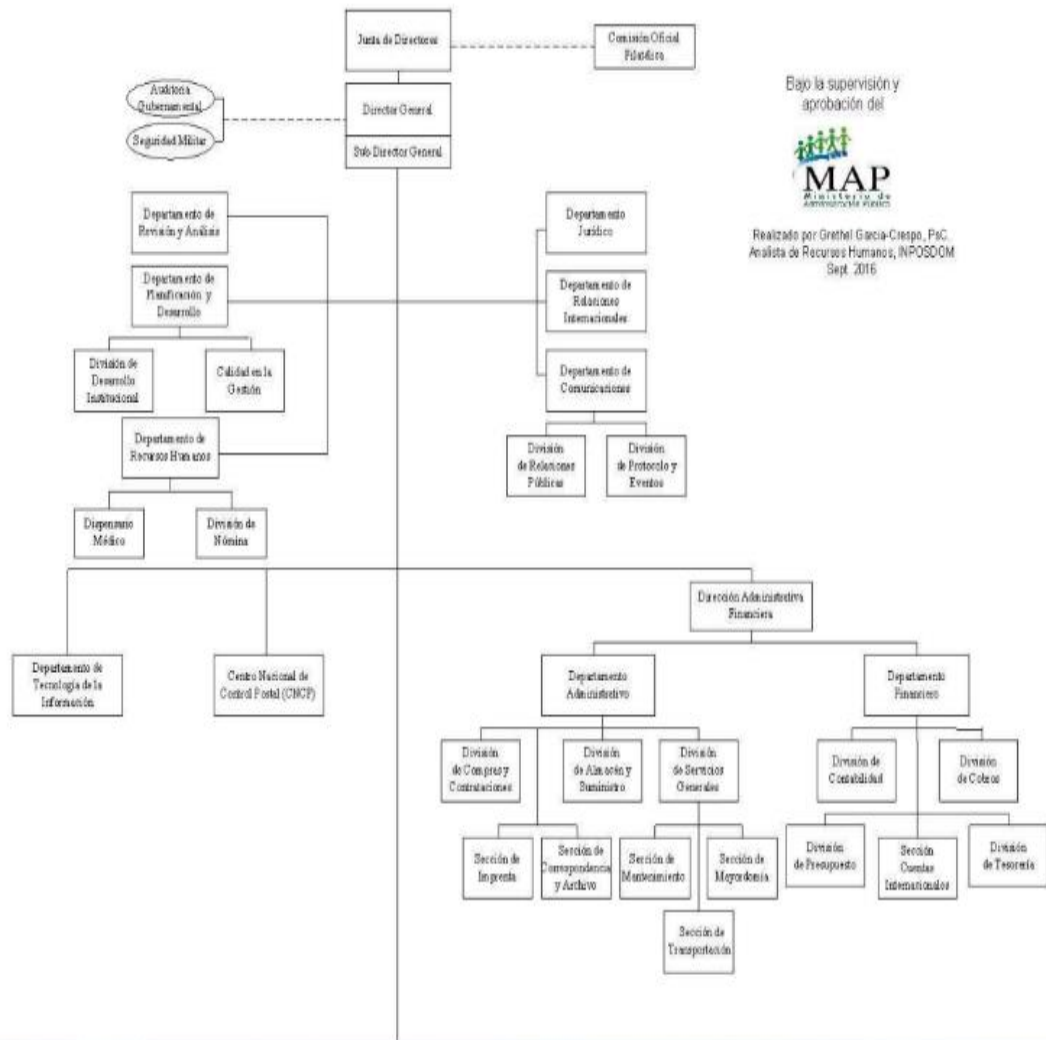
- ✓ Ley 307 establece la creación del Instituto Postal Dominicano del 15 de noviembre de 1985.
- ✓ Ley 82-79 sobre la Declaración Jurada de Bienes.
- ✓ Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo de fecha 12 de enero 2012.
- ✓ Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la república, de fecha 5 de Enero del 2007.
- ✓ Ley 6-06 de Crédito Publico.
- ✓ Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública.

- ✓ Ley 41-08 de Función Pública de fecha 4 de Enero 2008.
- ✓ Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.
- ✓ Ley 567-05 de Tesorería Nacional.
- ✓ Ley 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- ✓ Decreto 211-10 que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, (Marco Común de Evaluación).

### I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)

Ministerio de Obras  
Públicas y Comunicaciones



## I.1.6 SERVICIOS

- ✓ **Express Mail Service (EMS):** Servicio con carácter prioritario para enviar documentos y/o paquetes a todas partes.
- ✓ **Apartado Postal:** Consiste en proveer una Dirección Postal de uso privado en calidad de arrendamiento anual.
- ✓ **Correogiros:** Transferencia electrónica de dinero desde territorio nacional a través de las administraciones.
- ✓ **Correo Empresarial:** Mensajería expresa a nivel nacional, dirigido a grandes generadores de correspondencia.  
**Valor Declarado:** Servicio exclusivo del INPOSDOM de envío de dinero efectivo de manera rápida y segura.
- ✓ **Encomienda Postal:** Servicio del INPOSDOM para envío de paquetería a todas partes del mundo dirigido a todo público.
- ✓ **Correo Ordinario:** Envíos de documentos nacional o internacional con un alto nivel de seguridad.
- ✓ **Correo Certificado:** Correspondencia nacional e internacional el cual consiste en asignar un número de rastreo.
- ✓ **Postal Pack:** Courier local para envíos y recepción de documentos y paquetes a nivel nacional.

## SINTESIS PLAN ESTRATEGICO

Como institución nos hemos enfocado en puntos esenciales para el buen desarrollo institucional y que esta se posicione en el mercado de envíos de paquetería como una de las mejores en la región y para esto nuestro compromiso fundamental es que debemos conocer más a fondo nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de poder lograr las metas y objetivos planteados y así podamos garantizar la entrega rápida y segura de los paquetes enviados en nuestra institución.

**Nombre del indicador:** Promedio del resultado de USOAP (Programa universal de auditoría de la vigilancia de la seguridad operacional) y SIGOB.

**Línea Estratégica:** Fortalecimiento Institucional.

**Objetivo Estratégico:** Fortalecer el sistema de organización, gestión y estructura organizacional, aplicando modelos efectivos de control y procesos y operatividad para garantizar la calidad de los servicios.

**Característica del Indicador:** Clasificación: Impacto, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Economía.

**Nombre del indicador:** % de disminución de los tiempos de entrega entre ciudades, municipios y países.

**Línea Estratégica:** Servicios postales.

**Objetivo Estratégico:** Garantizar la entrega rápida y segura de la correspondencia utilizando la tecnología y atendiendo a la gestión de calidad.

**Característica del Indicador:** Clasificación: Impacto, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Economía.

**Nombre del indicador:** % de disminución de correspondencia maltratada, mal encaminada y/o devuelta.

**Línea Estratégica:** Servicios postales.

**Objetivo Estratégico:** Garantizar la entrega rápida y segura de la correspondencia utilizando la tecnología y atendiendo a la gestión de calidad.

**Característica del Indicador:** Clasificación: Impacto, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Economía

## RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Nuestra institución en los últimos meses ha tomado un repunte en cuanto a fortalezas y una de ellas es que estamos recuperando la confianza en los usuarios que utilizan nuestros servicios y esto lo podemos ver en las diferentes plataformas e indicadores que muestran que la institución se está alineando a los objetivos y metas planteadas.

- ✓ Contamos con un personal el cual está siendo capacitado y a la vez se muestra con una disposición de brindar un servicio de eficiencia y de la mano del buen desarrollo y funcionamiento de INPOSDOM.
- ✓ En cuanto a la parte financiera se está manifestando la cultura de la transparencia buscando la manera de que los organismos pertinentes nos monitoreen y utilizando los recursos orientados a las reales necesidades.

- ✓ En el área de comunicaciones hemos identificado una fortaleza en nuestras redes sociales con informaciones al día y a la vez objetivas orientados a que las personas conozcan nuestra institución y los servicios que ofrecemos.
- ✓ La parte tecnológica ha sido fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de nuestros objetivos, brindando un servicio eficiente a la hora de dar prontas respuestas a nuestro usuario-cliente y la oportunidad de que nuestros clientes puedan verificar sus paquetes.
- ✓ Involucrar al personal en las tomas de decisiones en busca de una socialización basada en la confianza y el respeto a la opiniones y pensamientos emitidos.
- ✓ Políticas aplicadas para sancionar el comportamiento no ético.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA DE LA INSTITUCIONAL.

- ✓ Identificamos que debemos mejorar la parte de nuestras estadísticas especialmente la del Clima organización para poder obtener resultados claves y fundamentales que nos permitan medir con exactitud el sentir de nuestros colaboradores.
- ✓ Debemos mejorar la parte de nuestros archivos creando un procedimiento para el manejo de las documentaciones especialmente aquellas que se van cambiando de un año a otro.
- ✓ En la parte de RRHH establecer políticas de cambios de puestos, acuerdos para los beneficios al colaborador e inclusión de personal discapacitados.
- ✓ En la parte de Calidad seguir fortaleciendo la cultura de subir nuestros indicadores, pero es una parte fundamental que debemos mejorar.



## ÁREAS DE MEJORAS EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

### 2.1.1 LIDERAZGO

#### **Subcriterio 1.1**

No se evidencia que se está trabajando en una pequeña modificación de nuestra Visión, Misión y Valores.

#### **Subcriterio 1.3**

No evidenciamos algún acuerdo con instituciones para que personas con algunas discapacidades puedan trabajar con nosotros, pero si contamos con ese tipo de personal.

### 2.1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

#### **Subcriterio 2.2**

No evidenciamos acuerdo ambiental.

No evidenciamos una existencia de una política de género.

No evidenciamos una gestión de donaciones.

### 2.1.3 PERSONAS

#### **Subcriterio 3.2**

No evidenciamos un plan de desarrollo de RRHH basado en las competencias actuales y futuras.

### 2.1.1 ALIANZAS Y RECURSOS

#### **Subcriterio 4.1-4.3-4.5**

No evidenciado algún acuerdo medioambiental, pero está dentro de los planes de desarrollo de la institución.

No evidenciamos unos sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.

No evidenciamos la Implementación normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de dato.

## 2.1.5 PROCESOS

### **Subcriterio 5.1**

No evidenciado la auditoria de calidad, pero está dentro de nuestros planes de mejoras.

## ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

#### **Subcriterio 6.2**

No evidenciamos resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

#### **Subcriterio 7.1-**

No se evidencia el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

No evidenciamos el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

No tenemos evidencia aplicación encuesta clima organizacional 2021 y 2022.

No evidenciamos indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

No evidenciamos indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

No evidenciamos el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, pero en la nueva estructura organizacional se está creando la Dirección de Innovación.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### **Subcriterio 8.2**

No evidenciamos actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.

No evidenciamos convenios para con algunas instituciones para contratar discapacitados, pero tenemos contratados algunos colaboradores.

No evidenciamos informe de sostenibilidad-medio ambiente y tampoco reducción de consumo energético, políticas de residuos y de reciclaje.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

#### **Subcriterio 9.2**

No evidenciamos el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.

No evidenciamos el resultado de las evaluaciones o auditorías internas.

No evidenciamos resultados de reconocimientos.

No Evidenciamos el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

## CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Hemos entendido que a través de la aplicación de la guía de Autoevaluación CAF podremos obtener una visión más fresca y amplia en la toma de decisiones en nuestra institución y a su vez poder determinar si realmente estamos cumpliendo con las metas y objetivos que nos hemos planteado desarrollar para mejoras y crecimiento de todas las áreas que conforman lo que es el Instituto Postal Dominicano.

La guía es un reto que nos impulsa a entender que una institución bien documentada en cuanto a sus procesos y procedimientos podrá cumplir con los objetivos planteados y implementara el método correcto para que todo este alineado a los objetivos estratégicos que nos dirigen a realizar una mejor gestión a la hora de tomar decisiones. Hemos identificado la importancia de conocer nuestros colaboradores, como piensan y de qué manera ven nuestra institución, por otra parte, evidenciamos que sin el apoyo y liderazgo de nuestros gerentes generales es imposible que se logre un grado de satisfacción que pueda establecer los estándares de calidad que se necesita. La participación y apoyo del área de RRHH es fundamental a la hora de dar respuesta a las inquietudes de los colaboradores y que estos se hagan participe en las tomas de decisiones de nuestra institución.

Los usuarios-clientes son el eje principal, debido que somos una institución de servicios y nuestro objetivo es fortalecer la comunicación interna y externa que nos permita crecer y colocarnos como una institución fortalecida y capaz de llenar sus expectativas de los usuarios. El autodiagnóstico nos invita a ver la parte financiera bajo el marco de la transparencia y el buen uso de los recursos que disponemos en la institución con miras a ejecutar nuestro presupuesto en base a nuestra ejecución presupuestaria.

En conclusión, aplicando la autoevaluación podemos conocer nuestra institución desde dentro hacia fuera y aplicar las mejoras que sean necesarias para seguir creciendo en todos los aspectos ya que una institución no es simplemente una estructura física, sino más bien una estructura organizacional que este a la altura generales tanto de los colaboradores y usuarios-clientes.

## RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	91	91
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	85	90
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	62	70
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	61	70
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	77	80
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	52	80
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	56	80
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	57	70
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	57	70
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>598</b>	<b>701</b>