



Presentacion
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

Orquidia José Rijo-Miembro

Yoeslina Javier-Miembro

Ernestina De León-Miembro

Ruth Hernández-Miembro

Santo Domingo, D.N.

Junio 2024

Contenido

- RESUMEN EJECUTIVO 3
- ASPECTOS GENERALES** 4
- MARCO INSTITUCIONAL** 4
 - 1.1.1 MISIÓN..... 4
 - 1.1.2 VISION 4
 - 1.1.3 VALORES 4
 - 1.1.4 BASE LEGAL 4
 - 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA** 5
 - 1.1.6 SERVICIOS**..... 5
- SINTESIS PLAN ESTRATEGICO 6
- RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION** 8
 - 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**..... 8
 - 2.2 AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA DE LA INSTITUCIONAL.** 8
- AREAS DE MEJORAS EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.** 9
 - 2.1.1 LIDERAZGO** 9
 - 2.1.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA** 9
 - 2.1.3 PERSONAS**..... 9
 - 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**..... 10
 - 2.1.5 PROCESOS** 10
- AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS** 10
 - 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**..... 10
 - 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS** 11
 - 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL** 12
 - 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO** 12
- CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.** 13
- RESUMEN DE PUNTUACIONES:..... 14

RESUMEN EJECUTIVO

El instituto Postal dominicano (INPOSDOM), es una institución pública la cual está comprometida en colocarse en una de las instituciones del estado más completa y eficiente de la región en el servicio postal, por tal razón se ha desarrollado el plan de mejoras Caf , con mucho esfuerzo y calidad, obteniendo así el 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 detallamos y presentamos 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. Este informe tiene la particularidad de tener agregado una de las tareas pendiente del año pasado, mostrando así el esfuerzo de cada colaborador y de la máxima autoridad de cumplir con todo lo establecido.

Por otra parte el compromiso asumido al trabajar con el Sistema Afinado Puntuación CAF el cual se enfoca en Planificar, Desarrollar, Controlar y Ajustar, en todo el proceso de la aplicación de las mejoras continuas, nos sigue dejando un gran aprendizaje, que es seguir trabajando para llegar a ser una de las instituciones del estado con los estándares más alto en la gestión de Calidad de las instituciones del estado.

ASPECTOS GENERALES

MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

Satisfacer las necesidades del servicio postal de la Republica Dominicana, desempeñando un papel cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

1.1.2 VISIÓN

Liderar el servicio postal y de paquetería en la región, brindando un trato seguro, eficaz y con un servicio eficiente.

1.1.3 VALORES

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

1.1.4 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 Público.
- ✓ 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).

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1.6 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.

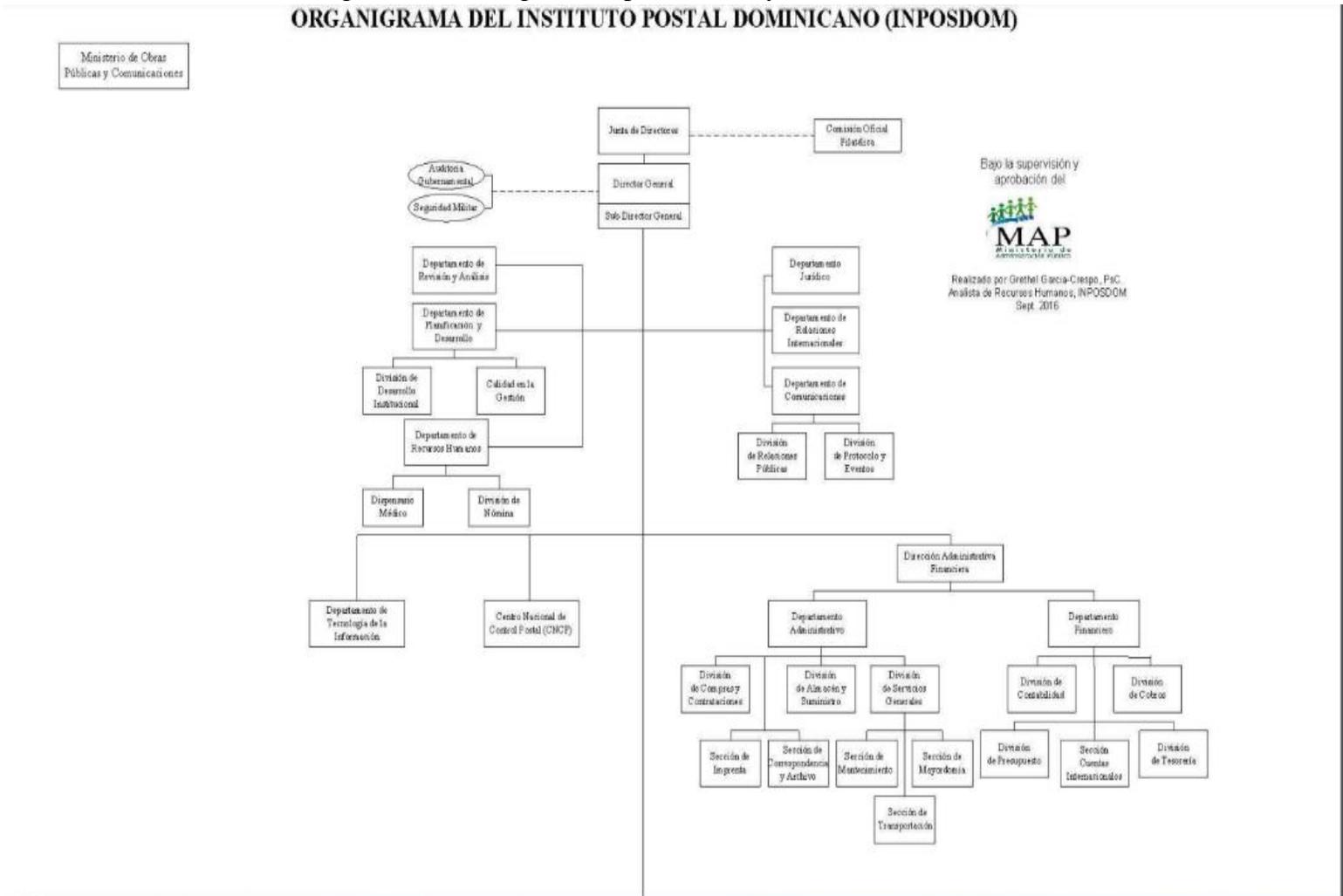
- ✓ **Postal Pack:** Courier local para envíos y recepción de documentos y paquetes a nivel nacional

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.

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)



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 AUTOEVALUACION

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

En los últimos años nuestra institución ha trabajado enmarcada a los objetivos de desarrollo institucional, los cuales están basados en establecer planes estratégicos para impulsar nuestra calidad en los servicios ofrecidos y a la vez poder ser marco de referencia en el servicio postal dominicano.

- ✓ Nos hemos enfocado en capacitar a nuestro personal, con diferentes cursos, talleres relacionados a como brindar un servicio al cliente con calidad y la disposición de buscar soluciones a situaciones que afecten nuestros usuarios.
- ✓ Contamos con un personal para dar pronta respuestas a nuestros usuarios con relación a quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas.
- ✓ En cuanto a la parte financiera nuestra institución cuenta con todas las informaciones relacionada a nuestro presupuesto en nuestro portal institucional.
- ✓ En el área de comunicaciones hemos identificado fortalezas a la hora de difundir informaciones a nuestros usuarios, la cuales pueden aclarar dudas sobre cualquier tema que les afecte.
- ✓ El desarrollo tecnológico en nuestra institución ha sido fortalecido, puesto que se están afianzando los conocimientos en el área de Ciberseguridad.
- ✓ Se está trabajando en la implementación de políticas y el cumplimiento de las mismas, con el soporte del área de Planificación y Desarrollo.
- ✓ El departamento de Planificación está realizando los levantamientos necesarios para completar los procedimientos de las diferentes áreas.

2.2 AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA DE LA INSTITUCIONAL.

- ✓ En la parte Jurídica, nos dimos cuenta que debemos trabajar para realizar más acuerdos interinstitucionales para dar más oportunidad de trabajo colaboradores con discapacidad.

- ✓ Con el Apoyo de RRHH y Planificación y Desarrollo, debemos involucrar más a nuestros colaboradores para que estos puedan conocer más sobre la Norma ISO9001 y la importancia que tiene la misma en el desarrollo y crecimiento de nuestra institución.
- ✓ 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 los indicadores de calidad y a la vez aplicarlo en nuestros servicios.
- ✓ Debemos enfocarnos más el fortalecer la digitalización en la parte financiera de la institución.

AREAS DE MEJORAS EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 (Punto 7), 1.2 (Punto 5)

No evidenciamos ninguna actividad para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.

No se evidencia Capacitaciones Norma ISO 9001

2.1.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Subcriterio 2.1 (Punto 4), 2.4 (Punto 5)

No evidenciamos que se haya realizado un análisis del desempeño en base al FODA y a la Gestión de Riesgo.

No se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

2.1.3 PERSONAS

Subcriterio 3.2 (Punto 1)

No evidenciamos que se Implemente una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

2.1.1 ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.2 (Punto 5), 4.4 Punto (3), 4.5 Punto (1 – 3 y 6), 4.6 (3)

No evidenciamos que se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.

No evidenciamos que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

No se Evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

No se Evidencia que se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.

No hemos evidenciado algún plan para implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética

2.1.5 PROCESOS

Subcriterio 5.1 (Punto 3), 5.3 (punto 3)

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

No se evidencia que se haya creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1 (Punto 1), 2 (5), 6.2 (Punto 3)

No evidenciamos resultados de seguimiento de Protocolos y Desechos contaminantes.

No evidenciamos resultados con relación a la Capacidad de la organización para la innovación.

No Evidenciamos resultados relacionados a 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 (Punto 2, 8), 2 (4-6 y 7) 3(1, 2,3 y 4), 4(1-2-3), 7.2 (2)

No se evidencia resultados del Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

No se evidenciamos el impacto de la digitalización en la organización.

No se evidenciamos la gestión del conocimiento.

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 evidenciamos resultados relacionado al ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

No evidenciamos enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

No Evidenciamos resultados del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

No evidenciamos resultados sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

No evidenciamos indicadores del desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

No evidenciamos indicadores de Motivación y empoderamiento.

No se evidencia resultados al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

No se medido el nivel de participación en actividades de mejora.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2 (Punto 1-7)

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.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2 (2-6-7-8)

No evidenciamos el resultado mejoras e innovaciones de procesos.

No evidenciamos resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

No evidenciamos resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

No evidenciamos el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Al finalizar este análisis, como institución hemos aprendido que aplicando la Autoevaluación CAF, podemos cumplir nuestras metas y objetivos para lograr ser una de las instituciones postales con los más altos estándares de calidad en la región. Entendemos que al aplicar la autoevaluación y desarrollar el plan de mejora del mismo, el cual nos ayuda a identificar a gran amplitud nuestras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a gran escala tanto interno como externo.

El modelo CAF es una herramienta que nos ha ayudado a trabajar más enfocados en los objetivos que tenemos y a la vez no aporta conocimientos para entender que si queremos lograr lo propuesto debemos trabajar de una manera unánime y en conjunto así poder desarrollar todas las iniciativas planteadas. En todo el desarrollo del análisis nos dimos cuenta que nuestra institución cumple con muchos requisitos que nos ayudan en el desarrollo de todas nuestras metas, pero también faltan muchas más para llegar a cumplir todo lo propuesto para seguir siendo buenos administradores del servicio postal dominicano.

La mejor lección que hemos aprendido es que si como institución forjamos un camino aplicando el modelo CAF, seremos una institución exitosa en todo lo que emprendamos y podemos seguir creciendo. También pudimos entender la importancia que nuestros colaboradores y usuario tienen para ser parte del proceso de cambio de nuestro amado INPOSDOM.

RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 98 | 98 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 89 | 89 |
| 3: Personas (100 puntos) | 69 | 75 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 65 | 75 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 84 | 89 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 74 | 75 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 63 | 70 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 60 | 70 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 62 | 70 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 664 | 711 |